



COORDINAMENTO
AGENZIA ENTRATE

Piattaforma Rivendicativa

2020 – anno della responsabilità



2020, Anno della Responsabilità

PRESENTAZIONE

Essere *"diversamente sindacalisti"* oggi è una responsabilità, un impegno ed una sfida.

La nostra Federazione è stata costituita il 18 settembre 2000 da un piccolo gruppo di "visionari" rappresentato dall'odierno Segretario Confederale, Francesco Prudeniano, che volevano, e vogliono, affermare principi, seguiti da comportamenti coerenti, per restituire dignità al Sindacato, mettendoci la faccia anche nelle battaglie che, pur sembrando minoritarie, difendono alti valori.

In 20 anni il nostro gruppo ha superato una numerosa serie di "prove del fuoco", esterne, interne, anche contro i "poteri forti", e continua in un percorso di costruzione di un'alternativa sindacale aspirando a rappresentare i tanti colleghi che vorrebbero strumenti ed opportunità per mettere in luce le proprie capacità individuali, che credono che sia sbagliata la distribuzione a pioggia del salario accessorio, la totale assenza di reali ed obiettive valutazioni di merito, l'indifferenziazione del salario tra chi lavora e di chi no. Un'alternativa sindacale che restituisca piena dignità ai lavoratori e che è un piccolo tassello della nostra Società nella quale si rispecchia.

Siamo in un sistema in cui il sindacato ha perso la sua funzione originaria, viene spesso denigrato e messo in un angolo dai lavoratori e dall'opinione pubblica a causa dei comportamenti reiterati negli anni di tanti sindacalisti che hanno difeso i propri piccoli orticelli e non il benessere comune, assecondando l'Amministrazione a scapito dei lavoratori ai quali danno solo "fumo negli occhi". Esempio ne è l'Accordo sottoscritto il 17 aprile, venerdì, con il quale ben cinque Sindacati hanno ipotecato anche il FUA del 2021 per il finanziamento di circa 3000 P.O. artt.17 e 18, gli stessi firmatari che nel 2019 hanno proclamato ed organizzato scioperi per difendere l'integrità del Fondo salario accessorio!

Un accordo che, voce isolata nel coro, Confintesa FP si è rifiutata di sottoscrivere.

La responsabilità è dei sindacati ma anche, e forse più, è di tanti lavoratori che o non partecipano (e sono più della metà del personale in servizio) o che appoggiano, per motivi vari, sindacalisti che hanno comportamenti clientelari, ben lontano dal benessere dei lavoratori e della collettività.

Concludo questa presentazione con le parole di Luis Sepúlveda ... *"Solo sognando e restando fedeli ai sogni riusciremo a essere migliori e, se noi saremo migliori, sarà migliore il mondo"*.

Segretario Generale
(Claudia Ratti)

2020, Anno della Responsabilità

CHI SIAMO

Il gruppo nazionale dirigente del Coordinamento Agenzia Entrate è neocostituito e si presenta ai lavoratori con questa piattaforma, trasmessa all'Amministrazione, nella quale sono dettagliate le rivendicazioni e gli obiettivi che si intendono raggiungere, non sono esaustivi ma sono solo una prima significativa traccia delle idee che vorremmo veder realizzate.

Sarà fondamentale il contributo di tutti i colleghi sia per apportare ulteriori riflessioni, sia per rappresentarci sul territorio. Chiunque voglia candidarsi può contattarci.

La Segreteria dedicata ai colleghi dell'Agenzia delle Entrate è gestita da Stefano Malvani, tutti i giorni lavorativi dalle 9 alle 14, e-mail entrate@confintesafp.it, cell. 388 649 3566.

In questa prima fase presentiamo la Segreteria Nazionale del Coordinamento, a seguire daremo ampio risalto anche alle strutture regionali in via di costituzione.

<p>Claudia Ratti Coordinatore <i>ad interim</i></p>		<p>Rocco Amodio Componente</p>	
<p>Alessandro La Barbera Componente</p>		<p>Stefano Malvani Componente</p>	
<p>Nino Prete Componente</p>		<p>Gennaro Siglioccolo Componente</p>	
<p>Salvatore Spina Componente</p>		<p>Alfredo Sposato Componente</p>	

2020, Anno della Responsabilità

PRESENTAZIONE	0
CHI SIAMO	2
1. FORME INNOVATIVE DI LAVORO	4
1.1. Il telelavoro o smartworking	4
1.2. Il coworking: un vantaggio per tutti	5
1.3. Necessaria semplificazione	6
2. FLESSIBILITÀ ORARIA E BANCA ORE	7
2.1. Maggiore flessibilità negli orari	7
3. ROTAZIONE DEL PERSONALE	7
3.1. Rotazione del personale	7
4. VERIFICHE ESTERNE DI POLIZIA TRIBUTARIA	8
4.1. Snellire le procedure di verifica esterna	8
4.2. Diaria e ... alcune stranezze	9
5. STIPENDIO	9
5.1. Il fondo incentivante FPSRUP	9
6. TRASFERIMENTI E DISTACCHI	10
6.1. La mobilità	10
6.2. Pianta organica e mansionario	10
6.3. Mobilità interregionale e "104"	11
7. CLIMA LAVORATIVO	11
7.1. Benessere organizzativo	11
7.2. Incarichi di docenza	12
7.3. Razionalizzazione dei corsi e loro accesso	12
7.4. Necessità di manualistica e disponibilità di auto-formazione	13
8. DIVISIONE IN AREE E PASSAGGI	14
8.1. Una riorganizzazione complessiva	14
8.2. Passaggio interno tra le aree	15
8.3. Svuotamento della II area	17

2020, Anno della Responsabilità

FORME INNOVATIVE DI LAVORO

1.1. Il telelavoro o smartworking

Il progresso tecnologico ha messo a disposizione del mondo produttivo una serie di nuovi e potenti strumenti che negli ultimi decenni hanno completamente rivoluzionato il modo di lavorare e trasformato radicalmente anche la stessa disciplina del diritto del lavoro.

Di questo progresso l'Agazia non è stata solo spettatrice, ma anche attore interessato. Va dato atto che quella fiscale è stata, tra le Pubbliche Amministrazioni, sempre la più avanzata e dinamica, introducendo una serie di innovazioni telematiche nella comunicazione con i contribuenti (Sister, Fisco Online, 730 precompilato, ecc.).

È giunto ora il momento di fare il salto successivo, quello cioè di estendere la telematizzazione anche allo stesso rapporto organico tra dipendenti ed Agazia.

Stiamo parlando di quella galassia di nuove modalità di svolgimento del lavoro che, utilizzando inglesismi, sono chiamati *smartworking* e *coworking*. Realtà che nel mondo del terzo settore privato già sono state sperimentate con successo, ma che ancora la Pubblica Amministrazione fatica ad accettare a pieno, anche per via di una visione troppo rigida dei rapporti interorganici da parte di molti dirigenti legati ad una visione ferreamente gerarchica e manuale del lavoro.

In occasione dell'emergenza Covid tutte queste resistenze sono state più che evidenti e solo la gravità della situazione è riuscita a travolgere anche le più strenue opposizioni di chi avrebbe voluto imporre lacci e laccioli per limitare al massimo il ricorso al c.d. Lavoro Agile. Il tempo dei dirigenti che battono il ritmo mentre i lavoratori incatenati ai loro scanni vogano, impossibilitati a fuggire anche quando il rostro nemico squarcia le pareti della nave, è oramai finito!

Ora non si deve e non si può tornare indietro, le resistenze sono state travolte e la porta è aperta: non ci si potrà permettere il lusso di titubare perché è il momento di mettersi in cammino e proseguire spediti sulla strada della modernità e dell'innovazione. Non si può pensare di tornare al passato con penna e calamaio, con i documenti cartacei consegnati allo sportello!

La tecnologia ha reso disponibile modalità nuove che riescono a conciliare produttività e vita privata: non sfruttarle significherebbe non solo fare un torto grave a tutti i lavoratori, ma anche perdere produttività per l'Amministrazione perché - lo si sa - un dipendente frustato e scontento ha certamente un rendimento inferiore di uno sereno e soddisfatto.

Le innovazioni telematiche nella comunicazione con i contribuenti d'altronde hanno reso facile il passaggio allo *smartworking* in quanto già prima dell'emergenza la quasi totalità del lavoro presso l'Agazia delle Entrate era stato informatizzato, compresa la ricezione degli atti.

2020, Anno della Responsabilità

L'emergenza ha messo in luce in particolar modo il telelavoro, o Lavoro Agile o *smartworking* a seconda di come lo si voglia chiamare. Un modo di operare che permette al dipendente di poter lavorare da casa, cosa che comporta molti vantaggi per ambo le parti coinvolte.

Solo per citarne alcuni:

- a) i pendolari non sono più costretti a subire lo stress del percorso casa-lavoro nel traffico o della calca sui mezzi pubblici;
- b) i genitori non sono più costretti a dover ricorrere ad asili e bambinaie per tenere i figli in età prescolare;
- c) i lavoratori fuori sede non sono più costretti a dover emigrare nelle grandi metropoli del centro e del nord Italia, dicendo addio alle proprie case ed ai propri affetti.

Ma anche l'amministrazione può avere vantaggi, non essendo più costretta a mantenere in funzione enormi stabili, con elevati costi di climatizzazione, in quanto non sarà più necessario avere una scrivania per ogni dipendente, ma solo per quelli necessari a svolgere quei residuali impieghi non informatizzabili.

Va da sé che ovviamente il ricorso al lavoro agile presuppone un radicale cambiamento, anche concettuale, di quello che è il lavoro subordinato in quanto dal tipico sistema «a tempo» del pubblico impiego si passa ad un sistema «a progetto».

Un cambiamento che nasconde certamente molte insidie e non è privo di ombre, ma che risulta ineluttabilmente necessario.

1.2. Il coworking: un vantaggio per tutti

Ma un modo per aggirare quest'ultimo problema invero esiste ed è quello che viene chiamato *coworking*. Anch'esso, al pari dello *smartworking*, è un sistema di recente invenzione, frutto della telematizzazione delle procedure. Esso consente ad i dipendenti di lavorare regolarmente per l'ufficio di incardinamento, ma da un diverso ufficio. È un sistema ottimo per tutti quei dipendenti che siano stati assegnati ad un ufficio di una provincia diversa da quella di residenza, in quanto consente loro di recarsi al lavoro regolarmente presso una sede dell'Agenzia, ma la più vicina a casa.

Questo vale per i pendolari da fuori provincia, ma vale ancor di più per tutti quei neoassunti che sono stati assegnati a centinaia di chilometri dalla propria terra natia: in pratica il *coworking* realizza una mobilità senza però la perdita di personale per l'ufficio e, di conseguenza, una risorsa sulla quale investire, a prescindere, in termini di formazione.

2020, Anno della Responsabilità

È un sistema che soddisfa tutti: sia il lavoratore che può tornare a casa propria, sia l'ufficio di assegnazione che non si vede privato di una risorsa.

Inoltre, il *coworking*, rispetto allo *smartworking*, offre altri due grossi vantaggi sia per la parte datoriale che per la parte prestatrice: infatti dovendo il dipendente comunque recarsi ad un ufficio e timbrare il cartellino è, agli occhi del dirigente, più controllato; ma essendo anche in ufficio deve essere valutato per la presenza temporale e non per il prodotto lavorato, cosa questa che per il lavoratore è senza dubbio un enorme vantaggio.

Quindi il *coworking* permette di mantenere l'impostazione tipica – con i vantaggi connessi – del pubblico impiego senza perdere i vantaggi dei moderni metodi di lavoro flessibile.

Bisogna spingere pertanto fortissimamente per questa modalità di impiego, il *coworking*, la quale può permettere anche di risolvere l'annoso problema della mobilità.

1.3. Necessaria semplificazione

Si è parlato finora di *smartworking* e di *coworking*, due ottime soluzioni tecnologiche per innovare il modo di lavorare. Ma ambedue le soluzioni per essere, come si usa dire oggi «smart» debbono essere funzionali, semplici, accessibili.

Finora questo requisito è mancato in quanto, come si sono tragicamente accorti tutti i lavoratori durante l'emergenza Covid, il sistema di telelavoro messo in piedi dall'Agenzia, e per essa dal c.d. «partner tecnologico», alias Sogei, si è dimostrato essere pazzescamente contorto, tanto che quasi tutti i dipendenti hanno trovato difficilissimo riuscire effettivamente a collegarsi ai sistemi dell'Agenzia da casa e molti non ci sono proprio riusciti, nonostante mille tentativi!

Il fatto stesso, poi, che per poter lavorare a distanza sia richiesto di tenere accesi contemporaneamente due computer per ogni persona (quello personale a casa e quello nell'ufficio) è di dubbia legittimità, sia per questioni di sicurezza dei dati (un PC aperto in ufficio è potenzialmente accessibile da chiunque, sia banalmente per il consumo energetico).

È lapalissiano quanto sia (inutilmente) contorto il sistema esistente, senza ombra di dubbio è necessaria una semplificazione del tutto che renda agevole, e quindi realmente attuabile, il lavoro a distanza. Va superato il sistema per cui per poter accedere ai server dell'Agenzia si debba prima connettersi dal proprio computer personale domestico al proprio computer in ufficio perché il sistema non consente una connessione diretta.

Sarebbe auspicabile per i lavoratori individuare dei sistemi di accesso immediati e sicuri quali ad esempio, il riconoscimento tramite l'impronta digitale (in Agenzia abbiamo ben cinque tra pin e password diverse tra Posta OWA, Applicativi, Sister, Fisco Online e Smartcard)!

2020, Anno della Responsabilità

2. FLESSIBILITÀ ORARIA E BANCA ORE

2.1. Maggiore flessibilità negli orari

La sostanziale autonomia operativa che oramai si è imposta nel modello organizzativo del lavoro dell'Agenzia e la sempre minore incidenza del contatto diretto con il pubblico (grazie alla telematizzazione della trasmissione degli atti), rendono oramai superato il concetto di tassatività dell'orario di lavoro.

Ciò comporta che la flessibilità oraria del lavoro non possa essere più considerata un tabù, ma anzi una ovvia conseguenza del nuovo modello organizzativo che sta prendendo piede. In taluni uffici, va dato atto, utilizzando lo strumento della Banca Ore tale flessibilità viene già applicata implicitamente.

Ora è giunto il momento di estenderla a tutti gli uffici e di dare a tale istituto una copertura ufficiale, perché non sia più lasciata al buon cuore dei singoli dirigenti che «chiudono un occhio» sul ricorso massiccio alla Banca Ore, fino a duecento ore l'anno ed accumulabile, possibilmente, senza la preventiva autorizzazione.

3. ROTAZIONE DEL PERSONALE

3.1. Rotazione del personale

Un problema emerso in connessione con l'emergenza Covid è stato quello della rotazione del personale in quelle mansioni che più sono critiche, gli sportelli al pubblico (o *front-office* che dir si voglia) e le verifiche esterne.

Ambedue le tipologie di lavoro, per motivi diversi, risultano essere, come noto, incombenze poco gradite al personale. E le inquietudini di molti dipendenti riguardano proprio l'assegnazione di dette mansioni prevalentemente sempre e solo al medesimo ristretto gruppo di «sfortunati».

È pertanto auspicabile che si pervenga ad una più ampia turnazione e/o affiancamento anche utile per consentire una completa formazione e valorizzazione del personale, tutto, del personale si per le attività di sportello e sia, per quanto possibile, per le verifiche esterne, al fine di ripartire il lavoro più equamente.

2020, Anno della Responsabilità

4. VERIFICHE ESTERNE DI POLIZIA TRIBUTARIA

4.1. Snellire le procedure di verifica esterna

Tra gli obblighi del personale dell'Agenzia delle Entrate è compresa la funzione di Polizia Tributaria che viene svolta durante le verifiche esterne. A tal proposito bisogna evidenziare alcune criticità nello svolgimento del procedimento attuativo di tale importante funzione, oltreché l'inadeguatezza della remunerazione del personale addetto.

In un'amministrazione che si fa vanto della dematerializzazione e della automatizzazione, si registra, infatti, una ridondante produzione di documenti, cartacei e non, che complicano e rallentando il processo di verifica esterna.

Infatti, per il solo avvio del procedimento occorrono:

- l'affidamento d'incarico del Direttore (digitale e cartaceo protocollato),
- la dichiarazione di non incompatibilità dell'incaricato (cartaceo protocollato),
- la comunicazione di avviso di sopralluogo (cartaceo protocollato),
- la richiesta di autorizzazione all'utilizzo del mezzo proprio (cartaceo protocollato),
- il calcolo del percorso più vantaggioso (digitale e cartaceo protocollato),
- il documento di rilevazione della presenza (digitale e cartaceo protocollato),
- ...a cui ovviamente va aggiunto alla fine il verbale della verifica (digitale e cartaceo protocollato).

E dopo aver prodotto tutti i documenti necessari, serve in ordine:

- acquisirli al protocollo elettronico in ambiente ASP
- acquisirli telematicamente in ambiente GEMI.

Fatto ciò la segreteria e la contabilità effettuano la verifica di tutti i documenti e quindi il Direttore procede alla validazione. Infine, finalmente, si effettua la liquidazione (al 20 di ogni mese).

Va da sé che il procedimento sopra esposto appare oltremodo bulimico ed elefantico.

Uno snellimento del tutto, magari con un unico documento digitale, è cosa certo auspicabile.

Similmente sarebbe auspicabile che finalmente fossero utilizzati i tablet per poter effettuare direttamente l'accertamento (cosa che da anni è stata annunciata, ma che poi non si è mai nei fatti concretizzata).

2020, Anno della Responsabilità

4.2. Diaria e ... alcune stranezze

È anche necessario segnalare l'assurda inversione di ruoli riguardo al mezzo di spostamento: il dipendente deve formalmente fare richiesta di utilizzare il proprio veicolo, quando invece è l'Amministrazione che, non avendo altri mezzi, di fatto obbliga il dipendente a dover mettere a disposizione il proprio automezzo!

Infine, sarà necessario chiedere un adeguamento della diaria per le operazioni di polizia tributaria perché sia resa più consona al ruolo rappresentato da chi le effettua.

5. STIPENDIO

5.1. Il fondo incentivante FPSRUP

Le problematiche del Fondo per le Politiche di Sviluppo delle Risorse Umane e per la Produttività hanno monopolizzato l'attenzione di tutte le sigle sindacali nel corso di tutti gli ultimi anni. Pertanto, l'argomento è già ampiamente noto e tutte le sue tematiche sono state già trattate e ritratte centinaia di volte. Ma di tutto questo gran discutere, quale è l'impressione che se ne è avuta?

Del bizantinismo, della cavillosità giuridica e del gioco delle scatole cinesi. Se ne sente parlare sempre, i sindacati alzano la voce, i colleghi si indignano...ma poi in concreto non se ne capisce realmente niente. Una cosa però è chiara, quella cioè che occorre chiarezza. Un gioco di parole che però nasconde la verità: urge una semplificazione di tutta la materia, perché solo così sarà possibile effettivamente capire il Quanto che viene dato ed il Chi che lo riceve.

E la semplificazione è anche l'unico modo per impedire che il Fondo sia dirottato con cavilli e commi aggiunti ad hoc per scopi diversi da quello per cui è nato o, peggio, finisca invece per ledere il *principio di parità retributiva*.

È auspicabile che vengano abbandonati tutti i bizantinismi ed i complicatissimi calcoli di ripartizione che rendono tutto il processo estremamente farraginoso; questo non solo per rendere più lineare e trasparente il tutto, ma anche per velocizzarlo.

Una delle tante lamentele dei dipendenti, infatti, riguarda la lentezza burocratica con cui i soldi vengono effettivamente elargiti in busta paga: se da un lato per ottenere la quota retributiva dovuto alla tariffa collettiva di cottimo, i c.d. premi di produttività, si pretendono velocità ed efficienza, dall'altro per l'effettiva devoluzione di detta quota si devono attendere anni.

2020, Anno della Responsabilità

6. TRASFERIMENTI E DISTACCHI

6.1. La mobilità

Il fenomeno che da decenni si è verificato nella Pubblica Amministrazione, e quindi anche nell'Agenzia delle Entrate, è l'assunzione di personale nella stragrande maggioranza proveniente dalle Regioni del Sud con la legittima aspirazione, nel tempo, di ricongiungersi alle proprie famiglie.

Fenomeno che sembra essere ulteriormente peggiorato con i concorsi su base strettamente regionale (ovviamente quasi solo nelle regioni del Nord) e da quando norme impietose hanno incatenato alla sede di prima assegnazione i lavoratori con spietati vincoli pluriennali.

Tutto questo ha ingenerato un malcontento diffuso di parte del personale che spesso perde la speranza di tornare un giorno a casa, e la voglia e l'energia sul posto di lavoro.

Le rare mobilità interregionali bandite con cadenza pluriennali dall'Agenzia certo non sono in grado di essere la soluzione al problema. I pochissimi posti messi a bando non sono certo in grado né di appianare il problema né di dare speranze ai dipendenti.

Ulteriore discriminazione viene perpetrata, anche se *ex lege*, nei confronti di persone senza figli minori, non fa che esacerbare ulteriormente gli animi: chi disperatamente da anni ed anni tenta, e spera, di essere anche solo distaccato più vicino a casa propria, sistematicamente si vede scavalcato da chi ha figli minori che necessitano di cure.

Un incentivo ed un aiuto potrebbero essere delle foresterie messe a disposizione dall'Amministrazione, sia pur per un periodo di tempo limitato, per i "fuori sede".

6.2. Pianta organica e mansionario

Certamente si ribatterà che le esigenze dell'Amministrazione non possono soggiacere a quelle dei lavoratori e che non si possono svuotare gli uffici del nord. Ma ciò non è così vero come si sbandiera tanto, infatti ... un'attenta analisi dei dati, che tenga conto del reale afflusso di atti negli uffici a parità di personale, discopre una realtà ben diversa da quella che viene raccontata: analizzando i flussi per dipendente, saltano agli occhi le gravi carenze di organico in cui da anni si trovano alcuni uffici meridionali.

Se poi a questa analisi "vuoto per pieno", si aggiunge quella delle fasce di età, la situazione diventa clamorosa: forte del fatto di aver per anni perseguito una politica di assunzione quasi esclusivamente orientata al nord e centro Italia (Roma in primis, che come un «buco nero» ha fagocitato sempre più dipendenti fino a raggiungere numeri mostruosi di organico, palesemente squilibrati con la periferia),

2020, Anno della Responsabilità

gli uffici del sud versano ora in una situazione precaria avendo una fetta consistente del proprio personale oramai alle soglie della pensione.

Tutto ciò è dovuto alla mancanza – o perlomeno alla non reperibilità – di una seria pianta organica che, ufficio per ufficio, rispetto il reale afflusso di lavoro, stabilisca quanto sia il personale effettivamente necessario per tipologia di mansione.

Di tutto ciò non sembra esservi traccia e pertanto attualmente il fabbisogno è «a sensazione»: tutto questo provoca le storture che sono sotto gli occhi di tutti, con taluni uffici (quelli Centrali di Roma in primis), già sovradimensionati per il reale carico di lavoro, che invece continuano a richiedere personale sostenendo di essere sottorganico.

6.3. Mobilità interregionale e “104”

La nostra ferma intenzione è quella di batterci perché questo stato di cose cessi: che sia concesso ai lavoratori di ritornare alle proprie case, nelle proprie terre natie, dai propri affetti.

Se questo venisse concesso - ne siamo certi - anche la qualità del lavoro ne avrebbe vantaggio perché un lavoratore contento e sereno è sicuramente più produttivo di uno frustrato e depresso.

I lavoratori sono sempre più stufi di trovare nei vari bandi la solita clausola che concede sì spostamenti, ma a condizione che siano esclusivamente intraregionali: è come mettere sotto gli occhi di un affamato il cibo e di mezzo un vetro per cui non può toccarlo, ed ancora più stufi lo sono i dipendenti di vedere accettate le domande di distacco per 104 con una discrezionalità incompressibile: a taluni si accorda subito il distacco e ad altri, invece, le domande giacciono con la laconica dicitura “in lavorazione” per anni ed anni senza mai venire accolte, altro non è che un illegittimo silenzio diniego che, spesso, sfocia in contenziosi.

7. CLIMA LAVORATIVO

7.1. Benessere organizzativo

Che il clima lavorativo pesi notevolmente sullo stato di benessere dei lavoratori e sulla loro produttività, è una cosa ampiamente nota.

Un’ambiente di lavoro sereno è infatti un qualcosa che dipende da molti fattori sia interni che esterni, sia verticali che orizzontali non sempre dovuti ad azioni dirette, ma certe volte anche conseguenza non prevista di interventi volti a regolare tutt’altro.

2020, Anno della Responsabilità

Va però detto che il servizio ispettivo dell'Agencia, l'Audit, è stato accusato in anni passati di aver praticato pressioni psicologiche di vero e proprio *mobbing* nei confronti dei dipendenti; la qual cosa non giova certo alla serenità.

Il doversi sentire sempre sorvegliati e la costante paura di commettere un'inavvertenza paralizzano molti dei dipendenti e rallentano enormemente il lavoro: l'onnipresente incubo di un «grande fratello» informatico che controlla qualunque operazione si faccia sui sistemi è terribilmente snervante.

L'utilità di tale genere di controllo deve essere ricondotta nell'alveo della repressione di eventuali condotte illecite del personale e non può essere avvertita come predisposizione di una intelligence pronta a cavillare, domani, sul tuo operato.

7.2. Incarichi di docenza

La formazione del personale è un aspetto fondamentale del lavoro e la trasmissione della conoscenza, il c.d. know-how, è basilare per perpetuare il buon funzionamento di qualsiasi ufficio o azienda.

I corsi di formazione di sicuro hanno un valore non sottovalutabile, che i momenti dedicati alla formazione costituiscono per i partecipanti un'occasione per conoscersi e confrontarsi con gli altri colleghi di altre Direzioni devono fornire ai dipendenti le nozioni di cui hanno davvero bisogno, pertanto occorre privilegiare tecniche che stimolano la partecipazione e riducono i momenti di distrazione, per favorire agevolmente l'acquisizione dei contenuti, e ove possibile, fare corsi di breve durata.

Ogni Amministrazione Pubblica dovrebbe preoccuparsi della propria immagine, del proprio futuro e del suo successo nel mondo del lavoro in cui opera e fornisce servizi.

Eppure, non sempre questo aspetto è stato curato adeguatamente, per questo motivo sarebbe auspicabile in prospettiva futura che l'Agencia organizzi con i propri docenti dei corsi finalizzati a promuovere le proprie attività nel rapporto con le varie categorie professionali con cui si interfaccia ogni giorno, e potrebbe essere l'arma vincente per farle conoscere agli studenti, nelle scuole e nelle università, per far comprendere il rilevante ruolo che svolge per far funzionare lo Stato.

7.3. Razionalizzazione dei corsi e loro accesso

Da una diversa impostazione, anche economica, dei corsi consegue una loro razionalizzazione, eliminando quelli ripetitivi ed accorciando quelli inutilmente lunghi. Infatti, troppo spesso si vede ripetere di anno in anno all'infinito lo stesso identico corso, anche quando non c'è una reale esigenza.

2020, Anno della Responsabilità

Similmente spesso si vede dilatare a lunghezze esagerate corsi che invece sarebbe molto meglio fossero abbreviati.

Infatti, si è notato che corsi più lunghi di un paio di giorni risultano troppo pesanti da poter essere seguiti e metabolizzati.

In effetti uno dei grossi problemi dei corsi di formazione interni è il fatto che essi siano percepiti da molti come un fastidioso balzello a cui si viene obbligati a partecipare piuttosto che un'occasione di apprendimento e crescita professionale.

E questo è dovuto ad una combinazione di fattori: delegittimazione dell'istituzione, incapacità di alcuni docenti di esporre in maniera chiara e coinvolgente gli argomenti, lunghezza esagerata dei corsi, ripetitività degli stessi argomenti già noti.

Peraltro, va detto che esistono anche i casi diametralmente opposti, ovvero quei casi di colleghi che pur volendo seguire un corso, perché interessati alla materia, sistematicamente si vedono negare tale possibilità dai dirigenti col pretesto che si tratti di argomenti non inerenti lo specifico lavoro da loro svolto.

Insomma, il proverbiale cane che si morde la coda: non si possono seguire i corsi perché non inerenti all'attuale mansione, ma non si può cambiare mansione perché non si è seguito il corso inerente.

7.4. Necessità di manualistica e disponibilità di auto-formazione

Una delle lamentele che più si sente dai colleghi in merito al lavoro in senso stretto è la mancanza di Guide, Manuali e Testi Unici.

Se già infatti il Diritto tributario italiano di suo è un guazzabuglio, la super proliferazione di note, circolari, procedure operative rende la materia un vero caos.

Non da meno lo è la parte tecnica, l'altra metà della mela dell'Agenzia: qui dal 1936, anno in cui fu emanata la celeberrima "Istruzione XIV", fondamento di tutto il Catasto italiano, si sono susseguite in maniera torrenziale regolamenti, istruzioni, procedure operative, circolari e note che hanno profondamente cambiato nel corso degli anni la materia più volte.

Orientarsi in siffatto marasma è prerogativa degli ormai pochi veterani che avendo per quarant'anni svolto sempre e solo una medesima mansione, sono divenuti, a volte loro malgrado, i soli depositari dei «segreti iniziatici» della loro materia che necessariamente deve essere trasmessa, in un virtuoso sistema, ai giovani pena la perdita drammatica di conoscenze.

2020, Anno della Responsabilità

È pertanto oltremodo necessario ed urgente che, per quanto possa essere un cospicuo aggravio di lavoro, l'Agenda si adoperi per la redazione di Manuali operativi e Guide pratiche che raccolgano in forma organica e chiara tutta la normativa attualmente vigente.

Ben inteso, non bastano semplici raccolte di circolari, magari per annata: quelle è facile farle! Bensì è necessario che siano redatti veri e propri Codici o Testi Unici che espongano tutta e solo la normativa e prassi vigente, e la espongano non come astratta teoria, ma in forma chiara e pratica.

In tal modo i "saggi" avranno la possibilità di trasmettere le loro preziose conoscenze. I colleghi, inoltre, devono essere in grado affrontare percorsi di auto-formazione con strumenti moderni.

A fronte delle banche dati di veloce consultazione, in uso al mondo delle professioni, la maggior parte del personale non ha neanche l'accesso alla rete internet e si vede costretto a consultare banche dati fornite dalla Amministrazione, di difficile fruibilità che rispondono a canoni obsoleti che certamente non realizzano l'esigenza di celerità che viene richiesta sul posto di lavoro.

In assenza della suddetta manualistica, rimane diffuso ed imprescindibile l'uso in ufficio, imbarazzante per più versi, del proprio tablet o del cellulare per avere la possibilità di accedere all'immenso mondo di informazioni giuridico-tributarie, presente sul WEB.

Appare ormai irrinunciabile superare una vecchia cultura del sospetto ed estendere a tutti i funzionari un più ampio accesso alla rete WEB.

8. DIVISIONE IN AREE E PASSAGGI

8.1. Una riorganizzazione complessiva

Che il sistema delle Aree funzionali, impiantato oramai da circa un ventennio con la riforma del pubblico impiego, abbia dimostrato lacune, è cosa nota ai più. L'impostazione ha evidenziato in primo luogo il limite di non prevedere chiaramente la figura dei quadri o della vice dirigenza: ciò ha condotto agli accadimenti del 2015, ben noti ai più, ed alla necessità di sopperire a questa mancanza con soluzioni provvisorie e temporanee che «tappassero» le falle di un sistema che non si è dimostrato duttile.

Non ci dilungheremo in questa sede su quelle che sono le proposte generali di riforma del sistema delle Aree in quanto esulano dal particolarismo del presente documento e di competenza della Federazione.

Una cosa però va detta con forza: il sistema ad Aree chiuse con concorsi esterni non va bene, in quanto annichilisce ogni prospettiva di carriera. Ed anche il totale scollegamento tra qualifica economica e mansione non va, in quanto ha portato a creare un sistema parallelo ed aggiuntivo di

2020, Anno della Responsabilità

finanziamento delle posizioni a danno non solo del Fondo Risorse Decentrate, ma anche del *principio di parità retributiva*.

L'attuale sistema gerarchico è bulimico:

- a) tre aree funzionali per un totale di quattordici livelli di qualifica (due la prima, sei la seconda e sei la terza)
- b) due categorie quadro, di cui quella inferiore divisa in due livelli (i c.d. «art. 17» ed «art. 18») e quella superiore (le POER) in quattro livelli di qualifica,
- c) due fasce dirigenziali, di cui quella inferiore divisa a sua volta in tre livelli di qualifica.

Un delirio! Quando un tempo la gerarchia prevedeva, molto più semplicemente, circa sette qualifiche per i dipendenti e cinque per i dirigenti.

Indiscutibilmente sarebbe auspicabile, in un certo senso, un «ritorno al passato», ovvero:

- a) superare il sistema della rigida ripartizione in categorie chiuse
- b) semplificazione dei livelli di qualifica economica
- c) collegare qualifica e mansioni effettive

«Semplificare» ed «aprire» dovrebbero quindi essere le due linee guida di una riforma generale del comparto: semplificare i mille livelli di qualifica ed aprire ad una reale carriera interna tra le categorie professionali.

8.2. Passaggio interno tra le aree

Aprire ad una carriera interna è assolutamente necessario se si vuole una amministrazione dinamica: una dinamicità di carriera non può che esprimere una dinamicità anche in termini di lavoro, al contrario annihilare ogni aspettativa nei dipendenti non può che distruggere anche la voglia di lavorare.

Questo è verissimo nel caso dei funzionari di III area che oramai hanno visto svanire ogni possibilità di approdare alla dirigenza, ma è altrettanto vero per il personale di II area che ha visto chiudersi ogni spiraglio di progressione in III area.

Proprio i dipendenti di II area in molti casi hanno anche raggiunto da anni il massimo livello di progressione economica (A2-F6) e sono lì, fermi: non solo impossibilitati a qualsiasi miglione, ma anche mortificati dal vedere arrivare direttamente in III area i neoassunti freschi di università, ma assolutamente privi di quel bagaglio di conoscenza e capacità che solo anni ed anni di esperienza possono dare.

2020, Anno della Responsabilità

Se a questo si aggiunge il fatto che, non esistendo un mansionario, capita di sovente che i medesimi incarichi sono assegnati indistintamente ai dipendenti di II e di III area, la beffa è completa: medesimo lavoro, ma diverso trattamento!

A questa situazione svilente si deve chiedere di porre rimedio con l'apertura di passaggi interni tra le aree, che premi le capacità dimostrate in anni ed anni di servizio e riconosca l'esperienza che gli «anziani» possono insegnare ai neoassunti.

Il personale dipendente non ha bisogno di ulteriori illusioni, ha bisogno di certezze, di soddisfazioni.

Si ritiene necessario dunque agire tempestivamente ad una ricognizione puntuale della situazione delle II aree presenti nell'Amministrazione e approntare bandi mirati che diano spazio anche alla valorizzazione dell'anzianità e all'esperienza di servizio, come?

In ogni caso, qualsiasi sia il numero dei dipendenti da riqualificare, il nodo essenziale da sciogliere è quello dei criteri da adottare, ricercare una giusta ponderazione tra il merito, i titoli di studio e l'anzianità (criteri egualmente degni di ogni considerazione) senza lo sbilanciamento dell'uno a fronte dell'altro, questo è il vero problema.

La soluzione indicata da questa Federazione è stata del cd. "doppio canale".

Un concetto mutuato dall'ordinamento scolastico nel quale è stato nobilmente applicato per tantissimi anni. I dipendenti si dividono in due grandi categorie i cui interessi (specialmente in alcuni profili) sono contrapposti:

1. coloro che hanno interesse a far prevalere nella valutazione il peso dell'anzianità nell'Amministrazione;
2. coloro che, invece, sono vincitori di (spesso recenti) concorsi con numerosi titoli di studio e professionali al loro attivo.

Tale "spaccatura" è emersa in tutta la sua portata proprio nei ricorsi giurisdizionali da anni pendenti innanzi al TAR, ... basti notare i ricorrenti e resistenti, formalmente vincitori e vinti, di fatto tutti sconfitti.

La strada del "doppio canale" non è stata indicata per asservire una categoria di lavoratori a scapito di un'altra, o piuttosto per "buonismo", tutt'altro, è stata indicata dall'esperienza di lunghi anni che ha visto contrapposte le due schiere di lavoratori messi l'una contro l'altra in una guerra fratricida, due schiere contrapposte cui nessuno si sente di negare la ragione, sia pure per motivi diversi, a volte opposti.

Chi se la sente di negare l'esperienza acquisita servendo per anni l'Amministrazione? È tuttavia innegabile che non tutti i lavoratori lavorano nello stesso modo e con la stessa dedizione pur "timbrando" il cartellino negli stessi giorni e negli stessi orari, non tutti i lavoratori sono ugualmente

2020, Anno della Responsabilità

meritevoli di promozione per il semplice fatto di essere dipendenti dell'Agenda delle Entrate. È qui che interviene la valutazione del merito del servizio accanto alla mera anzianità.

Chi nega la professionalità e la competenza che tanti hanno invece acquisito con lunghi studi che hanno comportato sacrifici economici ed impegno di tempo?

Qual' è il giusto punto di equilibrio?

Il punto di equilibrio può essere agevolmente raggiunto dividendo i lavoratori in due gruppi omogenei e tra loro effettuare la formazione e la selezione, attribuirebbe pari dignità alle due categorie di lavoratori dagli interessi contrapposti e, quindi, la previsione di due bandi.

- 1) In uno con la previsione del "maggior peso" all'anzianità di servizio ed all'esperienza ed un peso marginale ai titoli di studio.
- 2) Nell'altro, viceversa, con la previsione del maggior peso ai titoli di studio, accademici, abilitazioni professionali ecc. ecc. e minore all'anzianità di servizio. A tal proposito occorre cogliere l'opportunità che in materia viene data dalla cosiddetta legge Madia, art. 22, comma 15 del d.lgs. 75/2017, così come modificato dal D.L. Milleproroghe del 30 dicembre 2019, n. 162: *"Per il triennio 2020-2022, le pubbliche amministrazioni, al fine di valorizzare le professionalità interne, possono attivare, nei limiti delle vigenti facoltà assunzionali, procedure selettive per la progressione tra le aree riservate al personale di ruolo, fermo restando il possesso dei titoli di studio richiesti per l'accesso dall'esterno. Il numero di posti per tali procedure selettive riservate non può superare il 30% di quelli previsti nei piani dei fabbisogni come nuove assunzioni consentite per la relativa area o categoria. In ogni caso, l'attivazione di dette procedure selettive riservate determina, in relazione al numero di posti individuati, la corrispondente [...]".*

8.3. Svotamento della II area

La Pubblica Amministrazione dovrebbe fare una profonda analisi sul sistema di classificazione del personale.

Questo perché negli ultimi lustri si è assistito alla trasformazione di fatto in un ruolo ad esaurimento oltreché della I area (oramai pressoché estinta) anche della II area.

Le conseguenze di questa politica, che vede da anni esclusivamente assunzioni di funzionari in III area, sono molteplici e non tutte con risvolti positivi... In primo luogo, assumendo solo personale in III area si sta svotando, per via dei pensionamenti, l'organico di II area con la conseguenza che le mansioni svolte dai dipendenti di II, sono oggi svolti dai funzionari di III. Da ciò consegue che nei fatti, non si è «promosso» il personale di II seconda, ma si è bensì demansionato quello di III.

2020, Anno della Responsabilità

Un demansionamento *in peius* che in molti casi è anche difficile da realizzarsi nei comparti tecnici in quanto, in quest'ambito, la preparazione professionale dei diplomati di II area è molto specifica ed in realtà non sostituibile da quella, seppur universitaria, del personale di III area.

La più macroscopica applicazione di quanto detto è negli uffici dell'ex Territorio dove oramai inizia a scarseggiare il personale tecnico dei geometri, che per formazione professionale, è quello più idoneo a svolgere i compiti propri di questo ufficio.

Almeno in detto ambito sarebbe pertanto auspicabile l'assunzione di più personale di II area anziché continuare ad assumere ancora altri laureati in III area.

La proposta della CONFINTESA FP, presentata anche all'ARAN in sede di rinnovo del Contratto Collettivo, si basa su un nuovo sistema di classificazione del personale, così articolato:

- Area Quadri (o delle elevate professionalità)
- Area Funzionariato
- Area Operativa

L'area Quadri (o delle elevate professionalità) identifica il personale che, pur non appartenendo alla categoria dei dirigenti, svolge funzioni con carattere continuativo di rilevante importanza e responsabilità, ai fini dello sviluppo e dell'attuazione degli obiettivi dell'Amministrazione.

Al personale dell'Area Quadri (o delle elevate professionalità) sono ricondotti gli incarichi di elevata professionalità ed è corrisposta la retribuzione di posizione e di risultato. Coerentemente si dovrà procedere all'inserimento di nuovi livelli economici al fine di consentire lo slittamento verso l'alto degli attuali livelli previsti nell'Area III.

L'area Funzionariato identifica il personale che opera nei processi produttivi istituzionali o di supporto agli stessi. In quest'area potrebbe essere ricondotto il personale attualmente inquadrato nella I, II e III area che a seguito della ricognizione operata nelle Amministrazioni, risulti comunque inserito nei processi produttivi istituzionali o di supporto agli stessi.

Le posizioni Organizzative saranno assegnate esclusivamente al personale dell'Area Funzionariato, con la possibilità di limitarne l'attribuzione al personale che risulti inquadrato da un determinato livello in avanti.

L'Area "operativa" è finalizzata a consentire l'inquadramento del personale che svolge mansioni non inserite nei processi produttivi istituzionali o di supporto agli stessi, nelle Agenzia delle Entrate sono di numero limitatissimo.

2020, Anno della Responsabilità

Le modalità di progressione all'interno delle Aree saranno stabilite dalla contrattazione di secondo livello anche tenendo conto delle specifiche peculiarità delle singole Pubbliche Amministrazioni.

Tenuto conto delle peculiarità di alcune figure professionali, quali i professionisti iscritti ai relativi albi, qualora non inquadrati nell'Area delle Funzioni Centrali, si prevede l'istituzione di specifica sezione separata.

9. REPARTI E POSIZIONI ORGANIZZATIVE

9.1. Riorganizzazione degli uffici

Nell'ultima decina di anni, l'Agenzia delle Entrate è stata interessata da tante di quelle riorganizzazioni che oramai se ne è perso il conto: almeno una all'anno, ma certe volte anche due. Tutte però hanno avuto alcune costanti.

La prima d'esse è che si è trattato sempre di rivoluzioni gattopardesche: cambiare tutto per non cambiare niente.

Cambiano i nomi degli uffici, ma le persone rimangono sempre le stesse.

L'unica differenza è che, riorganizzazione dopo riorganizzazione i nomi degli uffici divengono sempre più lunghi ed incomprensibili: degli scioglilingua da dirsi e da scriversi, ma dal cui significato letterale è impossibile desumere le reali competenze dell'ufficio. Gli esempi si sprecano e sono sotto gli occhi di chiunque provi, inutilmente, a cercare di capire dall'organigramma quale sia l'ufficio che si occupi di una determinata materia.

Ed anche quando il personale muta a seguito di una riorganizzazione, sono le competenze a mutare ufficio anziché le persone cambiare mansione.

L'altra grande costante è quella che le riorganizzazioni troppo spesso non sono calibrate sul Cosa, ma sul Chi. Questo modo di procedere, ovviamente, è andato tutto a danno del buon funzionamento dell'amministrazione. *«Ma ogni burocrazia prolifera sullo sminuzzamento delle competenze, che dà un senso alla sua struttura pletorica, anche se il prezzo da pagare è la paralisi.»* scriveva Massimo Gramellini nel corsivo del 27 febbraio 2018 sul Corriere della Sera, cogliendo a pieno l'essenza della Pubblica Amministrazione italiana di ogni ordine e grado.

Gli errori, ed orrori, prodotti dall'articolazione degli uffici forse non saranno direttamente visibili all'esterno, ma sono ben noti a chi lavora all'interno dell'Agenzia. Quanti processi che, se fossero svolti dalla stessa mano allenata, verrebbero conclusi con successo in pochi minuti, si tramutano in farraginose macchine pasticciate da una pleora di mani che, non occupandosene in toto, non riescono a cogliere il quadro complessivo!

2020, Anno della Responsabilità

L'augurio è quindi quello che la prossima riorganizzazione sia condotta con l'unico criterio dell'efficienza.

9.2. Superare i bizantinismi

Una riorganizzazione degli uffici, per essere efficiente non può non passare dal superamento dei tanti bizantinismi che finora hanno caratterizzato l'argomento. Bizantinismi che hanno raggiunto forse l'apogeo nella suddivisione di più basso livello dell'Agenzia, quella dei reparti e dei team. Qui il sistema adottato ha raggiunto rare vette di caotico particolarismo in una casistica estremamente ampia, variegata e bizantinamente dettagliata: invece di un piano organico ed unitaria, si tratta in pratica di un guazzabuglio disomogeneo e disorganizzato.

Un sistema bizantino che, però, riesce a riciclarsi ogni volta, complice la tacita assunzione dello status quo che ad ogni tavolo si fa. E così continuano a coesistere una accanto all'altra decine di denominazioni, vuoi eredità di un diverso passato, vuoi creazioni sperimentali e provvisorie poi divenute stabili: Settori, Reparti, Team, Coordinamenti, ... Un mare magnum in cui anche chi lavora all'interno dell'Agenzia fatica ad orientarsi.

Ma anche tra le unità operative con medesima denominazione proliferano le differenze, i distinguo, i particolarismi che riguardano non solo la «dimensione minima» in termini di personale, ma anche la remunerazione dei rispettivi incarichi di responsabilità. Un autentico guazzabuglio che lega alla dimensione della Direzione di appartenenza una diversa remunerazione del medesimo incarico in barba a qualsiasi *principio di parità retributiva*.

Qualcuno obietterà che la diversa remunerazione dipende da un diverso carico di lavoro previsto. Ma ciò non è vero perché se si va a guardare il rapporto tra atti e numero di unità operative ci si renderà conto che esso non varia in maniera così significativa da giustificare così rilevanti differenze di remunerazione. Se infatti in una grande metropoli vi sono mille atti da lavorare ed in una piccola provincia solo cento, è anche vero che l'ufficio della grande metropoli ha dieci team per far lavorare contemporaneamente quegli atti, mentre l'ufficio della piccola provincia solo uno: il risultato è che ogni team lavorerà comunque cento pratiche indipendentemente se è nella metropoli e nella piccola provincia.

Questo caos non può continuare: è necessaria l'assunzione di volontà di mettere mano seriamente al tutto e di riorganizzare finalmente in modo organico e chiaro l'apparato dell'Agenzia.

Semplificare e standardizzare debbono essere le due parole d'ordine se si vuole ottenere un organigramma veramente efficiente, ma anche capace di adattarsi ai casi particolari senza per questo perdere di unitarietà.

2020, Anno della Responsabilità

9.3. Reparti tecnici nell'ex Territorio

Ed una futura riorganizzazione non potrà non riconsiderare anche l'attuale squilibrio tra le due anime dell'Agenzia, quella più squisitamente tributaria e quella tecnica. Infatti, nello status quo a fronte di una articolazione finanche eccessivamente ramificata del comparto tributario, che prevede una gerarchia complessa ed una pluralità di unità operative, il comparto tecnico, proveniente dall'ex Territorio, risulta avere una articolazione molto scarna senza una vera suddivisione gerarchica in unità operative.

E ciò non è dovuto certo alla diversa tipologia di mansioni, in quanto anche l'area tecnica vede una pluralità di mansioni ed una suddivisione implicita in squadre molto sviluppata anche se essa non è formalizzata (e quindi priva di remunerazione). Si tratta quindi di un retaggio di un passato lontano che però ha ingenerato uno squilibrio evidente tra le due anime dell'Agenzia.

Nell'ottica di omogeneizzare ed uniformare il tutto, è indispensabile una maggiore strutturazione del comparto tecnico, prevedendo anche in esso una vera suddivisione del personale in settori, reparti e team.