

Roma, 2 settembre 2024

## NOTIZIARIO N. 50

# ENTRATE: PRIMA RIUNIONE DEL TAVOLO TEMATICO SULLE SAM. TANTI I NODI DA SCIogliere.

**A margine della riunione chieste notizie su molti altri argomenti.**

Si è aperto ufficialmente il 29 agosto il tavolo sindacale sulle SAM, parte della vertenza complessiva lanciata dalla FLP sull'assistenza al contribuente.

Nella prima riunione la FLP ha ribadito alcuni punti essenziali e cioè che la vertenza è stata avviata per il riconoscimento della professionalità e la dignità di lavoratrici e lavoratori delle SAM e che non siamo andati al tavolo né per avere pacche sulle spalle per il lavoro professionale che le colleghe e i colleghi svolgono quotidianamente sotto una grande pressione psicologica, né tanto meno per ricevere riconoscimenti simbolici. Ciò che vogliamo è che si rimetta mano all'organizzazione e la missione delle SAM per come erano state sviluppate ormai quasi venticinque anni fa mentre invece tutto è cambiato, in peggio a livello implicito, provocando una degenerazione del quadro organizzativo con ricadute devastanti sul clima interno e sulla motivazione. Questo rischia di ripercuotersi in modo esiziale sulla qualità dei servizi offerti. È il momento giusto per agire, visto che l'Agenzia ha investito destinando un cospicuo numero di persone dell'ultimo concorso alle SAM. Non permetteremo che perdano la motivazione con la quale sono arrivati così come sta succedendo a coloro che ci lavorano da anni.

I punti da noi elencati per raggiungere gli obiettivi che ci siamo dati sono sostanzialmente cinque:

- **Ridefinire la *mission* delle SAM o, meglio, per la FLP ribadire quella originaria:** negli anni all'assistenza specialistica su tutto lo scibile tributario si è aggiunta la consulenza ai professionisti, che certifica l'altissima specializzazione delle SAM. D'altra parte, però, alle SAM sono finiti – anche sulla spinta di taluni direttori – tutta una serie di lavori seriali che non si sapeva dove allocare fino a farne il cestino della spazzatura dell'Agenzia. Questo satura oltre ogni limite la capacità operativa dei singoli operatori e rende impossibile formazione e autoformazione che sono fondamentali per mantenere alta la qualità dei servizi resi;
- **Formazione:** si sono perse tutta una serie di buone pratiche a causa dell'ossessione per i numeri, tanto che in alcuni casi questi sono diventati l'unica stella polare. Non esiste più formazione dedicata e non esiste quasi più formazione interna perché “non c'è tempo”. Solo che il lavoro delle SAM non può prescindere dalla formazione continua e tempestiva. Un ruolo fondamentale in passato lo hanno svolto i team leader, ora quasi completamente delegittimati e ridotti al rango di “vestali del raggiungimento degli obiettivi numerici” quando non di “guardiani del gregge”. Recuperare il loro ruolo quale punto di riferimento e liberare tempo per la formazione è fondamentale quando si deve rispondere ogni giorno a domande sulle decine di linee di attività dell'Agenzia;
- **Permettere un'osmosi con gli altri uffici attraverso la mobilità:** gli accordi istitutivi degli allora Centri di Assistenza Telefonica prevedevano la possibilità di esprimere, attraverso una

ricognizione biennale, la volontà di cambiare lavoro dopo un periodo da consulenti telefonici e andare in altri uffici. Contestualmente, si facevano interPELLI negli uffici per chi volesse andare a lavorare negli allora CAT. Purtroppo questa possibilità è durata sì e no un lustro. Ormai da tempo dalle SAM non si può più uscire e non vengono nemmeno fatte le ricognizioni biennali. Solo che il lavoro delle SAM è un vero e proprio lavoro usurante e quindi si stanno moltiplicando i casi di *burn out* senza che l'Agenda abbia fatto nulla a riguardo;

- **Rendere attrattive le SAM:** quanto detto nel punto precedente risulta difficile per due ordini di motivi e cioè il clima interno che si respira all'interno di questi uffici a causa dell'ossessione per obiettivi e numeri, che spesso si traducono in forme di pressione indebita e controlli a distanza che come FLP denunciavamo da molto tempo, nonché la scarsa attrattività anche economica. Il ragionamento è semplice: se svolgo un lavoro in un ufficio territoriale (o altra articolazione) con carichi di lavoro pesanti ma comunque contrassegnato da un tran tran tutto sommato accettabile, su una materia sulla quale sono specializzato, perché andare a lavorare in un ufficio come le SAM dove devo mettermi in gioco a 360 gradi se questo non è compensato da un clima interno accettabile e se alla fine la remunerazione per il disagio non c'è o è minima? **Per questo la FLP ha chiesto di fare corsi di formazione manageriale a tutti i direttori delle SAM e aumentare l'indennità degli addetti in modo non simbolico.** Alcuni direttori hanno dimostrato chiaramente di non sapere come gestire il personale se non da "padroni delle ferriere". Per i direttori che invece lo sanno già fare in modo efficace, un ripasso non può che fare bene.
- **Migliorare le strumentazioni informatiche hardware e software:** è persino pleonastico tornare sull'argomento. Se i pc ci mettono mezz'ora per avviarsi e non sopportano l'apertura di più di un applicativo per volta l'impresa delle colleghe e dei colleghi diventa improba. È necessario investire decisamente anche nelle infrastrutture informatiche altrimenti non se ne esce.

In sostanza, ciò che abbiamo ribadito riguarda in primis l'esigenza di riorganizzare il lavoro riconoscendo professionalità e dignità per coloro che svolgono davvero un ruolo difficile e che negli anni è percepito, sia all'interno che all'esterno delle SAM, come la Cayenna dell'Agenda delle Entrate mentre sarebbe davvero un lavoro stimolante e professionalizzante se solo fosse depurato dai tanti appesantimenti di cui si potrebbe fare tranquillamente a meno.

La delegazione di parte datoriale ha mostrato volontà di cambiamento positive rispetto alle quali, essendoci scottati troppe volte, preferiamo mantenere una posizione cauta per verificare tempi e modalità operative. Troppe sono le anime in Agenda e troppo lenta l'operatività per fidarsi a scatola chiusa. Ricordiamo che per avviare questo tavolo ci sono voluti sette mesi dalla richiesta della FLP; non vorremmo ne passassero altrettanti per avere le prime bozze di un nuovo accordo sulle SAM.

#### Altri temi di interesse

A margine della riunione abbiamo chiesto diverse informative all'Agenda.

1. tempistiche circa lo **scorrimento della graduatoria del concorso a 900 assistenti tecnici** del catasto e ripartizione dei posti per regioni. L'Agenda ci ha informato che non riuscirà per metà settembre a fare le assunzioni ma è alla firma del Direttore Ruffini l'atto propedeutico a procedere alle assunzioni che verranno effettuate nelle regioni del nord a maggior carenza di

- organico. Quindi si è in leggero ritardo ma subito dopo la firma del Direttore che avverrà a breve si potrà procedere. Non ci è stata fornita una data precisa e la ripartizione dei posti ma a breve verremo informati;
2. In ordine allo **Smart Working in deroga** abbiamo chiesto all'Agenzia se sta pensando alla sua scadenza che sarà a breve o se intenderà utilizzare l'istituto della proroga. Ci hanno risposto che si sta pensando ad una procedura molto più snella. Speriamo sia vero;
  3. In merito ai contratti di **telelavoro** abbiamo chiesto se sono nella condizione di far partire subito i relativi contratti con i colleghi telelavoristi. L'Agenzia ci ha informati che stanno ultimando le correzioni richieste dai colleghi molte delle quali non fondate. Come FLP abbiamo espressamente sollecitato L'Agenzia a notificare i punteggi agli interessati;
  4. **Corresponsione delle spettanze ai colleghi che hanno avuto la progressione economica all'interno delle aree. Il dirigente ci ha confermato che gli stipendi verranno aggiornati con le annesse spettanze nel mese di Ottobre, con gli arretrato dal 1° gennaio 2023;**
  5. **Idonei ai concorsi per Funzionario Tributario e addetti allo SPI:** visto che il direttore Ruffini in occasione del meeting di Rimini ha dichiarato alla stampa che punta a 11.000 assunzioni per l'Agenzia, abbiamo chiesto chiarimenti. Ci è stato detto che il riferimento agli 11.000 addetti riguarda il piano assunzionale originariamente previsto e quindi per deduzione togliendo le assunzioni già effettuate, al momento, si avrebbe lo spazio per attingere un numero poco sopra agli idonei indicati nel Piao 2024. In ogni caso non faremo mancare il nostro pressing dopo le assunzioni dei idonei sui rinunciatari prevista per il 16 settembre, in quanto l'indizione di un nuovo concorso per il 2025 sarebbe antieconomico e inopportuno dal momento che abbiamo tanti idonei nelle graduatorie;
  6. **Passaggi tra le Aree:** la direttrice del personale ci ha informato che entro la seconda settimana di settembre verrà pubblicato il bando;
  7. Nelle scorse settimane molti colleghi ci avevano informato circa le **errate decurtazione stipendiali in ordine alla nuova disciplina dei congedi parentali**. Ebbene, l'occasione è stata utile per invitare l'Agenzia a restituire quanto prima le maggiori decurtazioni a causa del mancato aggiornamento del programma presenze/assenze da parte del partner tecnologico e nelle more impedire ulteriori flussi comunicativi con Noipa. L'Agenzia dopo aver riconosciuto il problema così come segnalato dalla FLP si è dichiarata disponibile a restituire quanto prima le somme indebitamente detratte e conta che Sogei a breve gli fornisca l'aggiornamento del programma;
  8. **È stato certificato l'accordo sulle posizioni organizzative (non firmato da FLP)** da parte degli organi di controllo per cui a breve si procederà alla sottoscrizione definitiva con delle lievi modifiche che non sono state rese ancora note;
  9. Infine, abbiamo chiesto al tavolo di calendarizzare una specifica riunione per chiudere il **quarto accordo sulle progressioni economiche all'interno delle aree la cui data è stata fissata per il giorno 11 settembre** e come di consueto vi terremo costantemente aggiornati!

La Segreteria Nazionale FLP Ecofin – Agenzie Fiscali