



## Coordinamenti territoriali e regionali Entrate Roma e Lazio

**AL DIRETTORE REGIONALE LAZIO**  
**Dott.ssa Paola Muratori**

e p.c. **AL DIRETTORE CENTRALE**  
**RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE**  
**Dott. Aldo Polito**

e p.c. **AI COORDINATORI NAZIONALI**  
**CGIL – CISL – FED. CONFISAL/UNSA**

### **LA TORRIDA ESTATE DEL SERVIZIO FRONT OFFICE DEGLI U.T. DI ROMA CAPITALE E LAZIO**

\*\*\*

### **GLI SPORTELLI SONO AL TOTALE COLLASSO**

Troppe volte, nell'ultimo anno, le scriventi OO.SS. hanno manifestato, con documenti puntuali e dettagliati, la necessità di urgente intervento da parte dell'Amministrazione su una serie di criticità che sempre più pesantemente gravano sul Lazio. Tra queste, e forse la più urgente, la situazione drammatica che stava peggiorando di giorno in giorno dentro gli Uffici territoriali e precisamente presso gli sportelli F.O.

Oggi, dentro i FO la situazione è completamente degenerata sia tra i lavoratori stessi sia tra l'utenza e i dipendenti dell'Agenzia delle Entrate.

Questo lo scenario attuale:

- tempi di attesa giornalieri medi per il contribuente di ca. 2/3 ore, malgrado gli escamotage messi in atto, presso alcuni uffici romani, di inserire dei doppi numeratori che, secondo una logica molto poco scientifica messa in atto dall'Amministrazione, avrebbero dovuto snellire il tempo di attesa e conseguentemente l'affluenza presso l'ufficio. Per accedere alla prima informazione, il tempo medio stimato è di circa un'ora;

- si arriva a chiudere il totem (numeratore) già verso le 10 del mattino cosicché molti

- contribuenti sono costretti a ritornare in ufficio per ottenere i servizi fiscali. Ciò favorisce maggiore collera verso il personale che sta allo sportello che spesso degenera in violenze fisiche verso i colleghi con conseguente intervento delle forze dell'ordine. L'ultimo episodio risale a qualche giorno fa presso l'UT di Roma 4 (Collatino) dove due contribuenti sono stati costretti a prendere le difese di un collega malmenato da un utente. Presso l'UT di Rm5 (Tuscolano), invece, la violenza quotidiana è psicologica con minacce ed offese da parte dei contribuenti frequentanti;
- la situazione non è poi molto diversa anche presso altre realtà laziali, quali l'UT di Latina che, anche per effetto dell'accorpamento dell'Ufficio ex Territorio, registra giornate ad alta tensione tra contribuenti e colleghi agli sportelli, dovuti a confusione e ritardi indicibili;
  - non ultimo, anche presso l'UPT di Roma necessita di una revisione della propria organizzazione, specie a fronte dell'annosa impostazione che non prevede turnazioni di personale presso l'attività di sportello.

Tutto questo succede per due distinti motivi:

- 1) esagerata carenza di personale: i pochi colleghi presenti presso i FF.OO., specie nell'area metropolitana, sopportano l'onere di turni pesanti, che vanno ben oltre le 4 ore consentite, senza possibilità di pausa prevista da DL 81/08, con PO e POER costrette, spesso, a coprire le turnazioni. Tutto questo facilita le incomprensioni e le tensioni tra operatori di sportello e i referenti responsabili.  
Vieppiù, le attività di BO sono completamente ferme e va da sé che difficilmente si potranno raggiungere gli obiettivi previsti.
- 2) e' cambiata la richiesta dell'utenza: maggiore richiesta di informazione e servizi da parte del singolo cittadino e maggiori istanze anche da parte dell'utente professionista, malgrado le procedure informatiche attivate da sito istituzionale.

Torna da sé che la seconda motivazione è inconciliabile con la prima tant'è che oggi siamo arrivati alla paralisi dei F.O romani.

Fare sterile critica e non pensare a trovare ipotesi di risoluzione a questa situazione non appartiene al profondo senso di responsabilità delle scriventi sigle. Pertanto, al fine di tutelare i colleghi e contemperare le esigenze dell'Amministrazione, proponiamo che sin da subito si provveda a limitare i servizi al pubblico ad orario antimeridiano e rafforzare le misure di sicurezza oggi carenti negli Uffici.

Si chiede, inoltre, di individuare situazioni alternative per il rilascio dei codici fiscali, come la delocalizzazione presso altri enti pubblici sul territorio.

Simultaneamente si chiede che l'Amministrazione regionale si faccia portavoce presso la Direzione Centrale – Risorse umane e Organizzazione – di una specifica mobilità straordinaria in entrata verso gli UT del Lazio, in particolare quelli romani.

Vista la gravità della situazione descritta, le scriventi OO.SS. attendono una risposta concreta e fattiva in tempi celeri. In alternativa, si configura l'urgenza di attivare ogni azione legittima di protesta finanche all'indizione dello sciopero dei lavoratori.

CGIL FP  
CIOLA

CISL FP  
MARMO-DE ROSA

CONFSAL – UNSA  
MARAZZA-LORO

-