



Unione Italiana Lavoratori Pubblica Amministrazione

SEGRETERIA TERRITORIALE DI BARI E BAT

Bari, via A. De Gasperi, 270-tel. 3476109524 – bari@uilpa.it

Al Direttore regionale della Puglia

Agenzia delle Entrate

Alla Segreteria Nazionale UILPA

Al Coordinatore UILPA dell'Agenzia delle Entrate

A tutti i lavoratori della Regione

via posta elettronica.

La sottoscritta O.S. Territoriale chiede un incontro specifico per avviare un piano regionale di monitoraggio del benessere lavorativo, in tutti gli uffici della Puglia, che preveda adeguati interventi per risolvere le criticità lavorative ambientali e relazionali all'interno degli uffici, attraverso circoscritti e concreti interventi, una migliore definizione dei piani formativi, una chiara definizione delle responsabilità lavorative.

L'implementazione in misura adeguata delle forme di lavoro in grado di migliorare i problemi personali e familiari dei dipendenti, inclusa la percorrenza delle grandi distanze tra l'abitazione e la sede di servizio.

INIZIATIVA NECESSARIA PERCHE' IL CUG SENZ'ALI PUO' ESSERE DANNOSO PER TUTTI.

Il Comitato Unico di Garanzia (CUG), organismo unico nazionale dell'Agenzia delle Entrate, ha sostituito i Comitati regionali delle Pari Opportunità e del Mobbing, ma se non ha le ali per volare, indipendente e competente, può risultare dannoso per tutti.

Che sia privo delle ali per librarsi libero in volo emerge ancor di più dall'ultima sua relazione relativa all'anno 2014: povera e autoreferenziale, il cui unico contenuto è quello numerico, della statistica sull'età dei lavoratori dell'Agenzia delle Entrate, oltre che presentare quasi con enfasi risolutoria la figura del Consigliere di Fiducia.

Al contrario, la sostanza delle iniziative sul benessere lavorativo, ancor di più sugli adempimenti relativi alla verifica dello stress da lavoro correlato, sono accennati, presunti e rimandati; soprattutto, sono enfatizzate le dichiarazioni relative ai presunti interventi e rimedi già implementati.

A questo punto, è il caso di sottolineare che l'attività del CUG non ci convince: la realtà operativa è un'altra storia e le condizioni lavorative da garantire sono tante e irrisolte.

Non è accettabile una relazione così povera di contenuti e analisi, a distanza di 5 anni dalla partenza dell'organizzazione del lavoro nella forma delle Direzioni Provinciali. In questi 5 anni il personale dell'Agenzia ha sostenuto un cambiamento lavorativo veloce e intenso, che non è stato accompagnato da adeguati interventi di sviluppo professionale, né da quelli volti a migliorare il benessere lavorativo.

L'Agenzia non ha svolto neanche una sola indagine sul benessere lavorativo in maniera diffusa, con particolare attenzione per gli uffici territoriali; anzi, non ha dato neanche l'informazione di quelle svolte dai Comitati regionali sul Mobbing, come è accaduto per quella del cessato Comitato sul Mobbing della Puglia.

Come non ricordare che il DCPM del 24/03/2004 sollecita le Pubbliche Amministrazioni a rilevare periodicamente il livello di benessere lavorativo ed ad apportare correttivi laddove è necessario.

SOLLECITA LE P.A. SIN DALL'ANNO 2004!

IN VERITA', COSA POSSIAMO DIRE DELLA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE E QUINDI DEL BENESSERE LAVORATIVO?

L'Agenzia ha dimostrato una grave insufficienza, di pensiero e di azione, nella valorizzazione delle risorse umane, già a partire dall'avvio delle Direzioni Provinciali. Gli esempi possono partire dalla mediocre implementazione della scelta di quel "10%" di meritevoli nelle procedure del passaggio di posizione economica nel 2011, lasciato senza

motivazione, al buio nelle stanze chiuse dei direttori regionali, con gravi ricadute motivazionali su tutti i lavoratori.

Gli stessi comportamenti e atteggiamenti, di scelta senza dar conto a niente e a nessuno, sono stati replicati per tutti gli interpellati, a tutti i livelli, salvo qualche tentativo di nozionistiche prove scritte.

Come valutare la maxi prova nozionistica per il passaggio dalla II Area alla III Area, che, invece di risolvere la grave ingiustizia pluriennale contro il personale che da anni svolgeva le mansioni superiori, ha finito per diventare una vera e propria lotteria, aggravando ancora di più gli equilibri negli Uffici: vincitori della procedura rimasti a svolgere le mansioni di II Area e personale che svolgeva e svolge realmente le mansioni di III Area, bocciato.

L'ESEMPIO DELLA PIU' GRANDE DISCRIMINAZIONE PRESENTE IN AGENZIA SONO APPUNTO LE INGIUSTIZIE DELLE PROGRESSIONI DI CARRIERA.

LAVORATORI CON OLTRE 20 ANNI DI ESPERIENZA LAVORATIVA CHE HANNO PROGREDITO DI UN SOLO PASSAGGIO ECONOMICO CONTRO LAVORATORI CON APPENA PIU' DI 5 ANNI LAVORATIVI CHE SI RITROVAVANO CON L'INCARICO DIRIGENZIALE E CHE VEROSIMILMENTE DIVENTERANNO POS.

I curriculum e le storie esperienziali sono ignorate e allora questo CUG è a garanzia di chi?

A contrastare le discriminazioni di chi?

Riportare in documenti formali garanzie, diritti e discriminazioni della letteratura specialistica generale non aiuta né a descrivere né a risolvere i casi reali degli uffici dell'Agenzia.

Questi ultimi cinque anni lavorativi, degli uffici dell'Agenzia, sono stati caratterizzati dal crescente stress per i carichi di lavoro sproporzionati, conseguenza di un'evidente insufficienza gestionale:

- 1) nell'allocazione delle risorse umane tra uffici regionali e uffici provinciali e territoriali;
- 2) nella formazione, che non tiene affatto conto dei bisogni dei lavoratori, né riesce ad essere momento di rilancio motivazionale;
- 3) nella programmazione ed esecuzione delle attività di lavoro, sempre più vincolata ai controlli interni piuttosto che alle reali esigenze operative;

- 4) nell'assegnazione degli incarichi di funzioni dirigenziali e di coordinamento delle attività, senza procedure amministrative capaci di far emergere le giuste ed equilibrate professionalità curricolari ed esperienziali, con particolare riferimento alle competenze di relazione e leadership di gruppo.

La percezione della responsabilità del procedimento amministrativo resta negli incubi di tanti colleghi dell'Agenzia, soprattutto tra quelli che svolgono le mansioni superiori, che sarebbero doppiamente beffati dall'errore di lavoro.

Che dire dei capi team senza tutela contro il danno per colpa grave, nonostante siano i responsabili della maggior parte dei procedimenti, perché per delega di valore firmano il 70% degli atti amministrativi. Al contrario, si registra l'enfasi degli Uffici Disciplinari dell'Agenzia sulle conseguenze della responsabilità amministrativa, diffusa anche attraverso corsi di formazione interni, che turba la serenità dei lavoratori e che ha snaturato la percezione che gli stessi hanno dei loro colleghi dell'Audit.

Che dire della scelta di sostituire la rotazione del personale, consigliato dalla Corte dei Conti come prevenzione dei fenomeni di corruzione e concussione, con il quadruplo dei controlli dell'Audit?

In questo contesto lavorativo povero di fiducia, il benessere lavorativo è messo sotto pressione ogni giorno, ma tutto resta muto e al buio.

La relazione del CUG è un film muto in bianco e nero sugli uffici dell'Agenzia, ma anche privo di competenza analitica sui pochi dati statistici in essa riportati.

Al contrario si enfatizzano le poche iniziative regionali, davvero niente: il focus group di 20 persone della DR Liguria; le non precisate iniziative della DR Sicilia e DR Piemonte.

A riguardo, è necessario sottolineare che la rilevazione dei rischi da stress da lavoro correlato è un obbligo di legge, come introdotto dall'articolo 28 del D. Lgs. 81/2008 che imponeva l'adeguamento del documento rischi già a partire dall'anno 2010.

Al contrario, si è giunti ad un adeguamento solo formale del documento rischi per quanto riguarda il rischio da stress da lavoro correlato, in molti uffici dell'Agenzia, solo nel 2013.

A questo va aggiunto che il summenzionato documento rischi prevede una parte obbligatoria di rilevazione delle fonti oggettive di rischio, quelle ambientali, e laddove

emerge un valore alto di rischio oggettivo, anche la somministrazione di un questionario individuale per la valutazione soggettiva del rischio da stress da lavoro correlato.

SIAMO PRONTI A SCOMMETTERE CHE NON ESISTE UN SOLO UFFICIO DELL'AGENZIA DOVE E' EMERSO UN VALORE DI RISCHIO SIGNIFICATIVO DALLA RILEVAZIONE OGGETTIVA, TALE DA AVVIARE UN'INDAGINE SOGGETTIVA PER MEZZO DI QUESTIONARI INDIVIDUALI.

LA CONSEGUENZA E' CHE NON SI FANNO RILEVAZIONI SOGGETTIVE NE' PER LA VERIFICA DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO NE' PER LA VALUTAZIONE DELLO STRESS DA LAVORO CORRELATO.

Tutta questa realtà sfugge al CUG, che presenta una dimensione diametralmente opposta nella relazione 2014: *“Del resto, le variabili che conducono a eccellenti prestazioni di benessere organizzativo sono le stesse la cui osservanza è prescritta dalle buone prassi di valutazione del rischio stress lavoro-correlato”*. E aggiunge: *“Infatti, come vedremo più avanti, sono numerose le strutture dell'Agenzia – anche di notevole importanza che ... hanno utilizzato strumenti di ascolto e partecipazione del personale, con prevalente uso del questionario.”*.

PERO' NON SEGUONO I NOMI DELLE NUMEROSE (?) STRUTTURE CHE HANNO SVOLTO INDAGINI SUL BENESSERE LAVORATIVO O VALUTAZIONE DEI RISCHI DI STRESS DA LAVORO CORRELATO CON IL QUESTIONARIO INDIVIDUALE.

QUELLO CHE CONOSCIAMO CON CERTEZZA E' CHE LA RELAZIONE DEL COMITATO MOBBING DELLA PUGLIA, REALIZZATA SULLA BASE DI UN INDAGINE ON LINE, A CUI HA RISPOSTO IL 36% DEL PERSONALE DEGLI UFFICI DELLA PUGLIA, NON E' STATA MAI PUBBLICATA.

COME FIDARSI DI QUESTO CUG? COME FIDARSI DEL NEO “CONSIGLIERE DI FIDUCIA”?

L'unico questionario attendibile risulta quello del Dipartimento di Scienze sociali ed economiche dell'Università di Roma “La Sapienza”, citato sempre nella relazione 2014 del CUG.

Ma di fronte a dati attendibili il CUG esprime valutazioni sbilanciate se non proprio errate:

- 1) **Afferma che il clima interno all’Agenzia appare tendenzialmente partecipativo, attribuendo tale senso al valore di 4,5, emerso dalla summenzionata indagine, su una scala di valore che va da 1 a 7. Attribuire un significato di “tendenzialmente partecipativo” sulla base di una media semplice del range di riferimento è incredibile. Nelle valutazioni di questo genere, il riferimento è al valore medio tra le rilevazioni di più Enti e organizzazioni di lavoro; altrimenti, in caso di un’indagine su una sola organizzazione, è evidente che l’unica interpretazione possibile e attendibile diventa quella logica, di aggregazione dei valori di tutte le risposte. A parte l’ingenuità tecnica, anche il valore numerico assoluto di 4,5 non è in grado di esprimere una presunta “tendenza” alla partecipazione, perché di poco superiore ad valore medio semplice, che indica una perfetta equivalenza tra una percezione massimale e una minimale del fenomeno.**
- 2) **Come accennato, la tendenza del fenomeno su indicato diventa di più semplice lettura aggregando al precedente valore quello successivo, ovvero quello della seguente risposta “i dipendenti valutano di ricevere sostegno emotivo e psicologico dal proprio gruppo di lavoro in misura significativamente maggiore rispetto all’ufficio considerato nel suo complesso”. Questa seconda risposta completa la prima in senso diametralmente opposto alla valutazione espressa dal CUG: il clima interno non appare tendenzialmente partecipativo ma frammentato in circoscritti gruppi di appartenenza e quindi con una minore fiducia individuale del lavoratore nei confronti dell’ufficio considerato nel suo complesso. Significato ancor più rinforzato dalla risposte successive: “i dipendenti tendono maggiormente ad identificarsi con il gruppo di colleghi con cui si lavora maggiormente ... il canale comunicativo più apprezzato e utilizzato risulta tutt’oggi l’incontro faccia a faccia ...”.**

POSSIAMO CONCLUDERE RECLAMANDO DEI SERI E CONCRETI INTERVENTI SUL BENESSERE LAVORATIVO E SULLA VALUTAZIONE DELLO STRESS DA LAVORO CORRELATO SE SI VUOLE SINCERAMENTE GARANTIRE I LAVORATORI DELL’AGENZIA.

Innanzitutto, abbiamo bisogno della regolarizzazione degli adempimenti previsti dal DPCM del 2004 e quindi **un monitoraggio, per mezzo di questionario, in maniera diffusa su un campione rappresentativo di tutti gli uffici dell'Agenzia, ovvero la somministrazione in ogni ufficio dei questionari INAL formulati per la valutazione del rischio da stress da lavoro correlato, come previsto dall'art. 28 del D. Lgs. 81/2008.**

Abbiamo bisogno di una reale valorizzazione degli istituti di telelavoro e di “sharing office”, a fronte delle chiusure degli uffici dettate dalla cosiddetta spending review. **Meno di 100 posti di telelavoro su una popolazione di oltre 40 mila lavoratori resta una sperimentazione di facciata, immobile e che non lascia intravedere nessuna intenzionalità di sviluppi futuri. Altro che portarla ad esempio da parte del CUG.**

In conclusione, ma di grande significatività, la valutazione della formazione professionale e di lavoro.

Che grande delusione la relazione CUG 2014 circa gli interventi formativi.

Che cosa significa riportare che, nel corso del 2014, oltre il 67% del personale ha frequentato almeno 1 corso di formazione?

In che modalità?

Si presume prevalentemente in modalità e-learning.

Ma è stato effettuato un feedback di verifica sull'efficacia di questa modalità di formazione?

A quali bisogni formativi sono stati orientati i vari corsi in modalità e-learning?

Nell'ultimo anno, sono stati svolti corsi in e-learning sulla sicurezza informativa, sulle responsabilità dei funzionari, sul codice di comportamento.

E' stato chiesto ai lavoratori se i corsi proposti dall'Amministrazione rispondono ai loro bisogni?

Perché solo corsi sui doveri dei lavoratori e nessun corso sui diritti dei lavoratori?

Quando l'Amministrazione confezionerà un corso e-learning per spiegare bene i diritti dei lavoratori ad un monitoraggio periodico del benessere organizzativo? Del diritto alla somministrazione dei questionari di valutazione del rischio da stress da lavoro correlato?

Ma la gestione della formazione è carente anche nel rispondere ai bisogni base di una popolazione che nel 40% dei casi supera i 55 anni di età (Il CUG lo dice ma non

sollecita nessun intervento specifico) e che ha bisogno di aggiornamenti informatici periodici; di imparare 4 parole in inglese in considerazione dei tanti extracomunitari che si presentano ai Polifunzionali; di rinnovare una conoscenza specialistica di base che spesso risale a lustri precedenti; di esercitare competenze di comunicazione che aggregino, piuttosto che far riferimento ad un individualismo professionale ormai anacronistico.

LA GARANZIA DEI DIRITTI DEI LAVORATORI, LE PARI OPPORTUNITA', IL CONTRASTO ALLE DISCRIMINAZIONI E ALLE VIOLENZE, IL BENESSERE LAVORATIVO HANNO BISOGNO DI INDIPENDENZA DI VALUTAZIONE E RISOLUZIONI CONCRETE, ALTRIMENTI RISCHIANO SOLO DI DANNEGGIARE I LAVORATORI.

E SE DELUDE L'INTERO CUG, FIGURIAMOCI COSA POTRA' REALIZZARE IL "SOLO" CONSIGLIERE DI FIDUCIA.

IL LAVORATORE POTRA' RIVOLGERSI A QUESTA ORGANIZZAZIONE SINDACALE IN OGNI MOMENTO PER DIFENDERE IL SUO BENESSERE LAVORATIVO.

BARI, 11/09/2015

**Segretario Territoriale UILPA Bari-BAT
COORDINATORE REGIONALE UILPA
AGENZIA DELLE ENTRATE
Sante Giannoccaro**