

Il lavoro di riscossione dei tributi è universalmente difficile, in quanto non è da tutti riconosciuto, e comunque non da molti apprezzato il significato positivo dei tributi, un onere che rappresenta la necessaria compartecipazione dei singoli ai costi di strutture, infrastrutture e servizi necessari alla vita quotidiana di una società organizzata (scuole, ospedali, corpi di polizia, magistratura, opere di urbanizzazione, reti di comunicazione, ...).

In Italia è storicamente particolarmente difficile, in quanto un popolo unito da poco più di 150 anni non ha ancora completato il lungo percorso di assimilazione dell'importanza del valore di ciò che è "pubblico", da intendersi come "un patrimonio nostro", ovvero di tutti noi, ed ancora non raramente distingue semplicemente fra "mio", e "non mio".

In questa situazione diviene indispensabile ciò che sarebbe sempre comunque estremamente importante, e cioè porre in essere tutti gli accorgimenti che possano agevolare l'assolvimento del compito del pagamento dei tributi da parte dei contribuenti, e consentano il migliore rapporto possibile fra i cittadini stessi, le società di riscossione e gli enti impositori, particolarmente lo Stato e gli enti pubblici locali.

Con questa logica, oltre che con l'ovvio obiettivo di tutelare i colleghi nell'adempimento del loro lavoro, le organizzazioni sindacali del settore hanno più volte posto il problema ai responsabili delle società del settore, ovvero i Dirigenti della Holding e delle Società di riscossione, di impostare le migliori soluzioni organizzative possibili per offrire ai cittadini un servizio efficiente, e contemporaneamente rispettare le esigenze dei colleghi, in termini di tempi massimi di adibizione allo sportello, di pausa per il pranzo, di possibilità concreta di rispondere alle esigenze poste dai contribuenti, ovvero condizioni e diritti sanciti dalle norme contrattuali.

In pillole, ciò si traduce nella richiesta di programmare e scadenziare l'inoltro di avvisi ai contribuenti in base alla concreta possibilità di fornire un servizio efficace ed efficiente, con risposte con tempi di attesa sopportabili, preparando per tempo, dal punto di vista della formazione per il servizio di sportello, un numero di lavoratori adeguato all'afflusso prevedibile.

Ci rendiamo conto che occorre tenere presenti i tempi di prescrizione dei crediti, e sappiamo che questo lavoro è, storicamente (ma attualmente molto meno che in passato), legato a scadenze e pertanto a momenti di grande affluenza; riteniamo, tuttavia, che sia da tempo venuto il momento che la Dirigenza dimostri la capacità di programmare il lavoro e, con essa, quella di aggiornare le conoscenze del personale rispetto alle loro incombenze, con strumenti e metodologie adeguate che nulla hanno a che vedere con comunicazioni, circolari attuative, note interne di 60, 120 o più pagine.

Tale strumentazione pare, infatti, assolvere molto più alla funzione di scarico di responsabilità dall'alto al basso della struttura gerarchica che non allo scopo di migliorare ed aggiornare le conoscenze e le competenze dei colleghi.

Dopo la pausa nell'inoltro di documentazione ai contribuenti prevista per gran parte del mese di agosto, e che auspichiamo verrà attuata, a partire dai primissimi giorni di settembre Equitalia riprenderà l'attività procedurale.

Pur nel necessario perseguimento dell'obiettivo del recupero dei crediti a rischio di prescrizione, a partire dai più qualificati, chiediamo che l'inoltro dei prossimi avvisi ai contribuenti avvenga con la dovuta gradualità, e che siano poste in essere le soluzioni organizzative interne che consentano di svolgere un servizio efficiente nel rispetto delle condizioni contrattuali dei lavoratori, evitare lunghe code e lunghi tempi di attesa ai contribuenti, preparare sul piano formativo un numero adeguato di colleghi, se la necessità del momento si prevede sia di un maggiore apporto di risorse allo sportello, anche al fine di riqualificare l'immagine di una struttura composta di lavoratori professionali che svolgono un servizio essenziale per un paese civile.

Il senso di responsabilità dei lavoratori, seppure particolarmente elevato, anche in una fase di ridefinizione da parte del legislatore dell'attività del settore nel suo insieme, non può fare limitare in alcun modo l'iniziativa delle organizzazioni sindacali volta a tutelare le condizioni di lavoro e il rispetto delle norme contrattuali, oltre al rispetto dei cittadini / contribuenti.



Riscossione: Lettera aperta al Management del Gruppo Equitalia

Le Segreterie Nazionali

Roma, 30 luglio 2014

[Scarica comunicato](#)