

All'Agenzia delle Entrate
Direzione Regionale e DD.PP. del Lazio, all'UPT ed al SAM di Roma

p.c. al Coordinamento Nazionale FpCgil Agenzia Entrate

Oggetto: inadeguato funzionamento degli strumenti di lavoro e impatto sulla qualità delle attività.

Da tempo la FpCgil chiede maggiori risorse umane ed economiche, ma i problemi che i dipendenti dell'Agenzia delle Entrate subiscono quotidianamente sono anche dovuti al continuo malfunzionamento degli applicativi, alla carenza e inadeguatezza di strumenti informatici ed hardware che rendono concretamente difficoltoso affrontare la sfida delle innovazioni tecnologiche, soprattutto quelle relative all'organizzazione ed erogazione dei servizi.

Non è la prima volta che denunciavamo queste carenze, ma purtroppo non si vedono significativi miglioramenti né si conosce che interventi l'Amministrazione stia attuando, nonostante si occupi egregiamente di pubblicizzare il nuovo approccio telematico senza però provvedere alla risoluzione dei problemi di funzionamento.

L'Agenzia dovrebbe sapere che tutti i dipendenti hanno affrontato con immensa fatica, responsabilità e senso civico nei confronti della collettività il periodo COVID, senza mai chiudere gli uffici, senza interrompere il flusso di servizi ed accogliendo con buona volontà il nuovo approccio con il contribuente.

Tuttavia, benché sia passata l'emergenza che poteva giustificare le iniziali difficoltà organizzative, sbalordisce il persistere dell'inefficienza degli strumenti di lavoro: applicativi che funzionano a singhiozzo, pc d'ufficio vetusti e molto lenti, scarsissima dotazione di pc portatili, di cuffie, di webcam, di accesso ad internet, di telefoni abilitati alle telefonate esterne e cellulari, cui si aggiunge una formazione superficiale e non programmata per tempo e una organizzazione spesso estemporanea, alle volte persino confusa e incerta.

Tali evidenti lacune rallentano la produzione, creano arretrato, complicano la stessa organizzazione, aumentano lo stress da lavoro, restituiscono alla cittadinanza un servizio imperfetto e insufficiente e tuttavia persistono, come se l'Agenzia delle Entrate non fosse in grado di rimediare e di migliorarsi, se non facendo leva sulla buona volontà o sull'immaginazione di chi, pur di restituire i risultati attesi, si adopera per tamponare la falla che di volta in volta si crea nella singola realtà locale, anche seguendo prassi difformi da quelle indicate dalla stessa Amministrazione.

Tutto ciò ricade sul personale inficiando il raggiungimento degli obiettivi di ogni ufficio, penalizzando l'operato dei dipendenti e questo *gap* organizzativo finisce per incidere anche sulla loro valutazione.

I lavoratori e le lavoratrici svolgono con professionalità e serietà il loro lavoro ma pretendono di essere messi nelle migliori condizioni e di farlo con strumenti e applicativi funzionanti, che siano di supporto e non di intralcio e non è ciò a cui assistono.

Chiediamo pertanto che l'Amministrazione dia risposte all'altezza dei servizi e dell'immagine che pubblicizza e che lo faccia rapidamente, così come chiede che i suoi dipendenti raggiungano tempestivamente gli obiettivi assegnati.

FpCgil Roma e Lazio
Il Coordinamento Regionale Agenzia delle Entrate