



Protocollo n.406/U- FP 2025

Al Direttore dell'Agazia delle Entrate
dott. Vincenzo Carbone
agenziaentratepec@pce.agenziaentrate.it

e pc **Al Vice Direttore e Capo Divisione Risorse**
dott. Antonio Dorrello
div.servizi@agenziaentrate.it

Oggetto: Formazione dei dipendenti dell'Agazia delle Entrate.

Egregio Direttore,

con la direttiva adottata il 14 gennaio 2025 il Ministro Zangrillo puntava alla "Valorizzazione delle persone e produzione di valore pubblico attraverso la formazione".

A partire da quest'anno, ogni dipendente pubblico dovrà completare almeno 40 ore di formazione annue che, secondo le intenzioni del ministro, serviranno a migliorare le competenze dei lavoratori pubblici e a fornire servizi migliori ai cittadini.

La direttiva si concentra su cinque ambiti chiave:

- leadership e soft skill;
- transizione amministrativa;
- transizione digitale;
- transizione ecologica;
- valori della PA.

Fin dalle prime righe si chiarisce che per rinnovare la PA è essenziale la crescita delle persone che la compongono, sotto il profilo delle conoscenze, delle competenze e delle capacità.

La formazione dunque arricchirà le persone formate, che a loro volta produrranno più valore per il cittadino e renderanno più efficiente la PA.

Fin qui siamo nel "mondo delle idee".

Infatti sono passati diversi mesi da quando la direttiva è stata emanata e passando dai “buoni propositi” all’applicazione concreta, constatiamo amaramente che la formazione si sta risolvendo in un mero adempimento burocratico.

Esaurite le non poche ore di formazione “obbligatoria”, le “lacune” formative, restano estese e non recuperate.

Non può essere un corso sull’intelligenza artificiale o sulla transizione ecologica a favorire o migliorare quelle conoscenze e competenze che possono produrre “valore” per il cittadino e che renderanno più efficiente la PA.

Rafforzare, diversificare e ampliare le competenze, è sicuramente un obiettivo che condividiamo. Non condividiamo il come si stia cercando di rafforzare le conoscenze e le abilità dei dipendenti. Passare oltre 40 ore nella visualizzazione di video “formativi” su argomenti del tutto scollegati dall’attività lavorativa svolta in concreto per noi non appare una soluzione idonea a migliorare le competenze dei lavoratori e fornire servizi migliori ai cittadini.

Sappiamo bene che la formazione dei pubblici dipendenti è uno degli obiettivi del PNRR, e che lo scopo della direttiva è di rafforzare la dimensione “valoriale” della formazione, tuttavia l’offerta formativa così pianificata non è soddisfacente né adeguata perché incompleta e contraddittoria e anche la sua organizzazione - nelle articolazioni territoriali dell’Agenzia - ha persino contrastato la conciliazione vita-lavoro, impedito la fruizione in lavoro agile, complicato lo svolgimento delle mansioni e l’esecuzione delle assegnazioni.

In tal senso, osserviamo che da una parte, si invitano i propri dipendenti a seguire percorsi formativi incentrati proprio sull’importanza della formazione continua a tutti i livelli (vedi corso Syllabus "Saper pianificare e gestire la formazione per valorizzare le persone e produrre valore pubblico") e dall’altra, li si espone a responsabilità civili e penali disponendo che si avventurino in attività delicate senza aver avuto un’adeguata formazione nel merito (come segnalato in ambiti regionali per l’attività esterna assegnata a personale di ultima assegnazione).

E qui veniamo al punto, imporre percorsi formativi generici – spesso orientati ad aspetti non pertinenti al proprio ambito – produce un effetto distorsivo che non solo ostacola l’attività lavorativa ma si traduce in un cortocircuito formativo in cui il personale si ritrova a dover guardare per ore dei video senza la ben che minima partecipazione attiva e senza alcuna ricaduta positiva in termini di rafforzamento delle proprie “skills” (termine usato - o abusato - nella direttiva).

È davvero questa la formazione di cui hanno bisogno i dipendenti pubblici e nello specifico i lavoratori del fisco?

La normativa tributaria è in continua evoluzione e in uno scenario così complesso diventa imprescindibile ricevere una formazione tecnica e specialistica, di cui invece non si intravede che l’ombra.

Se l’obiettivo della formazione è non solo migliorare le competenze dei lavoratori, ma anche fornire servizi migliori ai cittadini, i quali chiedono prestazioni di elevato contenuto specialistico, sono necessari percorsi di formazione qualificata in materie come l’assistenza all’utenza (in ufficio o da remoto), l’accertamento delle imposte e i contraddittori con i contribuenti, o sulla partecipazione alle udienze di trattazione innanzi alle Corti tributarie.

A tal riguardo, già lo scorso anno i colleghi di ultima assunzione - per la gran parte assegnati agli uffici territoriali delle varie Direzioni Provinciali - hanno potuto sperimentare sulla loro pelle i rischi di una formazione non pertinente al loro ambito lavorativo, lasciati soli e impiegati in attività istruttoria esterna, senza aver ricevuto alcuna formazione da parte dell'Amministrazione, ricevendo unicamente affiancamento nelle prime uscite da parte di colleghi "esperti", misura questa che non può considerarsi sufficiente ed esaustiva per lo svolgimento di un'attività particolarmente delicata quale quella relativa ad accessi, ispezioni e verifiche ex 52 del D.P.R. 633/1972 e art. 33 del D.P.R. 600/1973.

Tale carenza formativa, spesso compensata con la buona volontà e l'autoformazione tramite costosi libri e riviste specialistiche, potrebbe comportare problemi di carattere sia civile che penale per i funzionari impiegati in tali attività, nei casi di inesattezze e/o irregolarità nell'espletamento delle loro funzioni.

Tale scenario è certamente da scongiurare, e riteniamo che, prima di impiegare un lavoratore in un'attività del tutto nuova e delicata, l'Amministrazione lo formi adeguatamente per rispondere alle esigenze di efficienza ed efficacia nonché ad un preciso onere (formativo) a carico del datore di lavoro.

Auspichiamo quindi maggiore sensibilità verso le esigenze dei lavoratori e percorsi formativi volti a dotare dei giusti strumenti professionali i Funzionari e le Funzionarie che vengono chiamati a svolgere tali delicate mansioni.

Siamo disponibili a fornire chiarimenti e suggerimenti.

Certi della sua attenzione, restiamo in attesa di un Suo riscontro e le inviamo i nostri più cordiali saluti

Roma, 15 settembre 2025

il Coordinatore Nazionale FpCgil Agenzia Entrate
Florindo Iervolino