



Le mani sui servizi



Il 2011 anno decisivo per lo smantellamento dei servizi al contribuente, ma non si doveva potenziare?

L'informativa sull'estensione dei servizi telematici CIVIS e sulla conseguente riduzione degli ambiti tradizionali di erogazione degli stessi, rende la questione della riorganizzazione dei servizi al contribuente un tema su cui sarebbe interessante aprire un confronto risolutivo.

L'amministrazione non convoca le organizzazioni sindacali malgrado un impegno solennemente assunto dal direttore centrale... appena 18 mesi fa. Correva l'estate 2009 quando fu promesso un tavolo negoziale per il mese di settembre (sempre del 2009) sulla vicenda dei CAM e dei front office, che allora come oggi scoppiavano di carichi di lavoro e andavano perdendo la loro originale identità funzionale travolti dal caos organizzativo.

Da allora è passata tantissima acqua sotto i ponti, l'acqua della riorganizzazione, ma le cose non sono cambiate se non in peggio. L'amministrazione sposta le pedine dei servizi una alla volta e non permette all'avversario di muovere. Il peggio è che nessuno si lamenta e a questo punto il sospetto che questo stato di cose sia concertato in altra sede, fuori dagli ambiti istituzionali, diventa quasi una certezza. Oppure c'è una colpevole disattenzione.

Così si riorganizza il ruolo del centro operativo di Pescara, si ridefinisce l'ambito di erogazione dei servizi telematici, si addossano ulteriori carichi di lavoro ai CAM che ormai sono ufficialmente diventati l'ammortizzatore di ogni sofferenza e la toppa di buco organizzativo (come dimostrò la vicenda della scorsa estate quando i CAM dovettero sopperire al licenziamento di centinaia di lavoratori precari del numero verde Entratel SOGEI-Agenzia Entrate mentre il servizio saltò per aria in piena fase di scadenze fiscali).

Possibile che solo a USB preme la vicenda dei servizi? E del resto capiamo perché l'amministrazione fugga dal confronto: magari dovrebbe fornire spiegazioni su ciò che sta accadendo nell'area di Roma Capitale dove il saccheggio delle funzioni legate all'imposta di registro e la creazione di un modernissimo e avanzato... Ufficio del Registro crea le condizioni per future dismissioni. Oppure dovrebbe dirci qual è la strategia aziendale insita nella chiusura dell'ufficio territoriale di via Nanni Costa, annunciata per settembre 2011, sempre ammesso che certe scelte abbiano ancora un centro, una cabina di regia e non siano il frutto di pensate localistiche, anticipatorie del caos federale.

Oppure dovrebbe dirci cosa ne è stato della promessa non mantenuta di potenziare i servizi ai cittadini, sempre presentati come un costo e mai come una risorsa per la collettività (almeno quelli che pagano le tasse hanno diritto a un "commercialista d'ufficio" oppure no?!?). Quella promessa passava ad esempio per il solenne impegno di assegnare i tirocinanti agli uffici territoriali ma ci risulta che non sempre sia andata così e certamente la scelta di non assumere gli idonei contrasta con quella promessa.

Tante domande, tutte troppo scomode, che nessuno sembra voler porre e che l'amministrazione si guarda bene dall'affrontare a viso aperto. Immaginiamo quali manovre ci siano però, per spostare le pedine senza giocare la partita faccia a faccia. Oggi USB ha inviato l'ennesima richiesta per aprire un tavolo di confronto sul tema dei servizi. Può darsi che anche questa richiesta cada nel vuoto, anche perché l'Agenzia delle Entrate ha la maleducata abitudine di non rispondere quasi mai alle richieste avanzate dal sindacato. E questa è una grave contraddizione per un *management* che spesso sale in cattedra per dare lezioni di etica del lavoro. *Medice, cura te ipsum.*