

Lombardia - Entrate, Front Office al collasso



Milano - domenica, 14 luglio 2019

Sportelli a rischio collasso, file interminabili che possono sfociare nella mancata erogazione del servizio, aumento esponenziale di tempi di attesa, erogazione *ticket* non di rado sospesa sin dalla mattinata, contribuenti che si contendono numeri e prenotazioni con discussioni che spesso e volentieri sfociano in aggressioni verbali e rabbia verso le lavoratrici e i lavoratori, turni di lavoro che superano le 4 ore consecutive, travaso e vagabondaggio tra gli sportelli di Milano e *hinterland*.

Un livello di tensione che aumenta a vista d'occhio e *back office* destinato a crescere.

I provvedimenti di futura attuazione in ordine alla diminuzione del numero degli appuntamenti, all'apertura del servizio a 24 ore in luogo delle 26 attualmente previste, al riassetto organizzativo dell'apertura degli sportelli, se da un lato rappresentano correttivi per la tenuta organizzativa e il contenimento del danno, **dall'altro scaricano sull'utenza criticità che sono state previste ed eccepite in ogni sede e che oggi trovano conferma nei fatti e nei dati.**

Una riorganizzazione che porta l'Agenzia dal mantra della *compliance* al taglio consapevole dei servizi all'utenza, talmente *in vitro* da portare a una sostanziale retromarcia delle sue premesse (lo sportello che esce dalla porta

rientra dalla finestra).

Il tutto a seguito di un evento, **la nascita delle POER** che ha comportato un vero e proprio **interregno decisionale** e la sostanziale paralisi per qualsivoglia discussione riguardante funzionari semplici che costituiscono la stragrande maggioranza del personale.

Una riorganizzazione portata avanti senza alcun correttivo formale (es. numero di comunicazioni di irregolarità emesse a livello centrale) o periferico (gli obiettivi di *budget* 2019 non solo non sono stati oggetto di informazione ma non tengono conto in alcun modo dell'assetto variato) andando a incidere ulteriormente su un contesto già a rischio tenuta e che nel medio-lungo periodo potrà vedere un'ulteriore concausa con le fuoriuscite dovute a quota cento.

Lavoratrici e lavoratori pubblici che dovrebbero essere riequilibratori delle diseguaglianze sono essi stessi soggetti a diseguaglianze, in termini economici e in termini di scelte organizzative.

Un sistema che si fonda su una **competitività** e una richiesta di **produttività** esasperata a tutti i vantaggi di una *guerra tra ultimi*, siano essi sedi fisiche di uffici, che articolazioni di un medesimo Ufficio, laddove, invece, condizioni materiali e qualità del lavoro camminano di pari passo e solo questo garantisce diritti e servizi pubblici adeguati.

A fronte di un continuo peggioramento delle condizioni materiali, di una continua capacità di adattamento dei funzionari al contingente, di una sproporzione cronica tra riconoscimento salariale e responsabilità, di un aumento dei rischi ha fatto da contraltare una **saracinesca ai bisogni**. Uno su tutti quello della sicurezza e del far sentire le lavoratrici e i lavoratori non esposti ai rischi di una materia delicata e oggetto di costante sovraesposizione.

Trovate la denuncia fatta da USB in fondo alla pagina