Pubblico Impiego - Agenzie Fiscali

Agenzia Entrate - Customer satisfaction o workers insatisfaction?

Roma, 30/07/2009

Si potrebbe fare una facile ironia su un'Agenzia che parla di customer satisfaction non tenendo in alcun conto la profonda insoddisfazione dei lavoratori.

Mentre la parola "diritti" sembra aver perso ogni significato e l'Amministrazione non si preoccupa affatto di pagare il salario accessorio per il 2008, il 15 luglio ha informato le OO.SS. dell'avvio di un progetto sulla rilevazione della soddisfazione degli utenti in merito ai servizi erogati dagli uffici dell'Agenzia e dopo soli 10 giorni ci mette a conoscenza di una prossima attivazione di una procedura di rilevazione della qualità del servizio di informazione telefonica.

E così ben presto troveremo in tutte le direzioni provinciali e territoriali le famose faccine del ministro Brunetta con cui gli utenti (magari anche evasori fiscali) potranno esprimere il loro grado di soddisfazione verso un lavoratore che ha appena rifiutato uno sgravio o ha accertato un reddito non dichiarato. Possiamo immaginare quale potrà essere il livello di soddisfazione dell'utente anche se trattato con tutta la cortesia possibile!

Ma poiché non si riusciva a colpire proprio tutti i lavoratori l'Agenzia delle Entrate ha ben pensato di stipulare anche una Convenzione con una società esterna per verificare la qualità del servizio reso all'utenza tramite il canale telefonico.

Sono passati ormai circa due mesi inutilmente dalla richiesta di RdB di **aprire un tavolo nazionale sulla questione dei CAM** senza ricevere alcuna risposta. Un ritardo grave in quanto negli ultimi due anni le scelte organizzative operate dall'Agenzia nei confronti dei CAM sono state basate su necessità meramente quantitative ed hanno portato da una parte allo stravolgimento delle attività istituzionalmente assegnate e dall'altra all'impedimento per i funzionari di aggiornarsi professionalmente come previsto nei compiti assegnati ai funzionari dall'accordo nazionale che ha istituto i CAM.

Oggi l'Agenzia corre ai ripari e decide di verificare la preparazione dei lavoratori dei CAM facendoli cadere in trappola con telefonate "finte" e sicuramente insidiose che in compenso avranno un notevole costo per l'Agenzia stessa e di conseguenza per i contribuenti.

È per noi evidente che tali procedure devono essere immediatamente sospese e le Organizzazioni Sindacali che rappresentano i lavoratori devono essere immediatamente convocate per una sessione negoziale che affronti il problema dei CAM.

Le responsabilità organizzative dell'Agenzia non devono e non possono ricadere sui lavoratori. Siamo pronti a discuterne anche subito… non tollereremo che con la scusa delle ferie si faccia l'ennesimo danno a lavoratori che, con passione e spirito di sacrificio, hanno creduto nella propria funzione.