

## Agenzia Entrate - Il Grande Fardello, il TOTEM PARLANTE

Finta modernità e strategie occulte (e non contrattate), segnano l'avvento dei nuovi processi organizzativi negli uffici delle Entrate. Accade a Roma 4, Roma 5 e Rieti... per ora.



Roma, 27/06/2007

Venerdì 22 giugno scorso è stato installato "in via sperimentale" presso l'Ufficio di Roma 4, assieme a quelli di Roma 5 e Rieti, il nuovo tipo di *eliminacode*. Nonostante il nome *Totem* lasci pensare a un manufatto indiano di genere antropologico-religioso, si tratta invece di un ritrovato tecnologico che, sostituendo il vecchio inefficiente numeratore, va in realtà a **potenziare le capacità di controllo operativo** della ben nota procedura "Profilo Utente". Il nuovo distributore di biglietti è infatti collegato direttamente con il portale web che gestisce i servizi al cittadino e che cronometra i tempi di erogazione del servizio.

Con tale sistema l'Agazia delle Entrate avrà la possibilità, a livello centrale e in tempo reale, di **monitorare tutta l'attività** svolta al *front-office*, dai tempi di occupazione delle postazioni a quelli di lavorazione di ogni singola pratica, senza escludere la misura della *customer satisfaction*. Il Lavoratore addetto **potrà essere controllato in modo così stretto e invadente** da essere forse obbligato in futuro a render conto persino dei minuti necessari all'espletamento dei propri bisogni fisiologici!

Come al solito, in assenza di adeguata informazione preventiva, siamo autorizzati a pensare al peggio. **Cosa vuole realmente l'Agazia delle Entrate?** È possibile che voglia verificare concretamente il numero minimo necessario degli operatori di *front-office* in funzione del flusso dell'utenza, allo scopo di ridistribuire tra le aree i Lavoratori "in esubero"; oppure cominciare a prospettare tagli, accorpamenti o esternalizzazioni per gli Uffici da essa giudicati "inefficienti e costosi".

Sono facili da immaginare le **ricadute penalizzanti sul salario accessorio e sulle condizioni di lavoro** con l'**innalzamento del livello di stress** da un lato e le possibilità di "**mobbing organizzativo**" dall'altro. Sfruttamento e/o emarginazione professionale potranno essere il futuro della maggioranza dei Lavoratori sottoposti a simili processi di riorganizzazione.

I *front-office*, già luogo di frontiera in cui la buona volontà dei Lavoratori non basta ad arginare i **disastri di un'amministrazione organizzata per funzionare male**, si appesantiscono di un altro fardello. In attesa di avere dall'Agazia delle Entrate i **dovuti chiarimenti sulla vicenda**, vi invitiamo a seguirne gli sviluppi, che si preannunciano interessanti. Ai Lavoratori e ai cittadini utenti diamo intanto un consiglio: non fidatevi mai delle macchine parlanti. Sembrano moderne, ma preannunciano solo guai.