

---

## Dogane. BASTA CON IL " FAI DA TE" (DELLA SERIE ARRANGIATEVI COME POTETE)



Roma, 20/07/2006

Vi ricordate gli accordi sulla formazione tanto decantati dalle OO.SS. firmatarie nonché dalla stessa Agenzia?

Ci avevano raccontato che il personale dell'Agenzia delle Dogane avrebbe potuto finalmente esternare la propria professionalità ed acquisire conoscenze che lo avrebbero portato ad essere altamente qualificato.

Ma quelle come altre erano soltanto belle parole visto che l'arte del **"fai da te"** continua ad essere l'unico modus operandi al quale il povero doganale deve affidarsi.

E' accaduto, per esempio, alla Dogana di Roma I S.Lorenzo, come in altre numerose dogane, il 17 luglio u.s. quando sono diventate operative alcune modifiche apportate al sistema informatico per l'acquisizione delle bollette doganali.

La comunicazione di un cambiamento, comunque rilevante per quelle dogane che ancora "*digitano*" le bollette, oltre a viaggiare solo per via informatica (ma lo sa l'Agenzia che negli uffici periferici una buona fetta dei lavoratori è ancora sprovvista di computer?) è la stessa identica comunicazione che è stata fornita agli operatori, i quali, badate bene, utilizzano un tracciato informatico diverso dal nostro.

In altre parole l'Agenzia ha deciso che il suo personale non aveva bisogno di ulteriori chiarimenti, non aveva bisogno neanche di una rapida "formazione" magari in e-learning, al fine di fornire un servizio comunque professionale.

Niente di tutto ciò perché la nostra professionalità è comunque affidata all'improvvisazione altro che Formazione!

L'addetto al front-office continua a non avere punti di riferimento, continua a non avere referenti degni del ruolo che dovrebbero rivestire, continua a dover fare affidamento soltanto sulla propria esperienza e su quella professionalità costruita sul campo, con carichi di lavoro sempre più logoranti cercando di non creare disservizi all'utenza.

L'ultimo anello della catena, insomma, deve farsi carico e preoccuparsi della corretta attuazione di decisioni prese dall'alto, completamente abbandonato a se stesso, senza alcun tipo di riconoscimento.

Chiediamo all'Agenzia delle Dogane: **è dignitoso tutto questo?**