



---

Sicilia - ADM UD Catania. anatomia di una deriva. Parte I



Catania, 17/03/2025

Avevamo scritto non molto tempo fa che l'Ufficio delle Dogane di Catania era caduto dalla padella alla brace ma probabilmente eravamo stati ottimisti.

Nessuna delle situazioni critiche che avevamo denunciato è stata affrontata né tantomeno risolta. Al contrario, assistiamo quotidianamente all'incancrenirsi di problemi irrisolti, al deteriorarsi delle modalità con cui viene gestito il personale e organizzato il lavoro nonché, dato ancora peggiore, al radicarsi del malessere nelle lavoratrici e nei lavoratori che sta sfociando nel moltiplicarsi di casi di vero e proprio *burnout*, in un ambiente di lavoro sempre più tossico.

Nelle ultime settimane si sono susseguiti ordini di servizio di movimentazione del personale all'insaputa degli stessi interessati e dei responsabili di reparto, provvedimenti piovuti dal nulla che non hanno avuto come obiettivo l'efficientamento dei reparti ma che appaiono più che altro punitivi nei confronti di qualcuno e hanno sicuramente aperto nuove falle in uffici già sovraccarichi di lavoro e in perenne carenza di personale.

Abbiamo denunciato più e più volte l'utilizzo da parte della dirigenza dello strumento della condivisione delle mansioni, per cui colleghe e colleghi (quasi sempre gli stessi) si ritrovano assegnati con percentuali variabili a mansioni e reparti diversi, con il conseguente accavallarsi di priorità e scadenze a cui risulta spesso difficile se non impossibile adempiere. Avevamo già scritto chiaramente, con una nota indirizzata alla dirigente di Catania e per conoscenza alla Direzione Regionale lo scorso 7 novembre 2024, a cui non è mai giunta risposta, che le prestazioni lavorative in modalità "*multitasking*" non sono un modello comportamentale ma una pezza intollerabile che getta sul personale il peso del risparmio dei costi e l'inettitudine organizzativa. Una non-soluzione che non solo peggiora la qualità del lavoro offerto all'utenza ma è fonte di stress per chi ne è coinvolto. L'ultima, in ordine temporale, è l'assegnazione di nuove mansioni a colleghi diversamente abili che, invece di essere affiancati nell'imponente mole di lavoro che affrontano quotidianamente, vengono ulteriormente spremuti e lavorativamente esposti, in totale contravvenzione con quanto espresso dalle direttive del *disability management*.

Avevamo chiesto, suffragati dalla prassi degli uffici doganali di buona parte d'Italia, che l'URP smettesse di essere un porto di mare o, se si vuole, l'Ufficio tutto fare al quale accollare la qualunque.

In quasi tutta Italia l'URP è un servizio telefonico per l'utenza: dà informazioni e smista le chiamate, tutt'al più fissa appuntamenti in base alla disponibilità dei reparti. Chiunque può averne contezza consultando le pagine degli uffici su internet.

A Catania no.

L'URP è il cono dell'imbuto di ogni genere di pratica, dal legale al protocollo passando per le licenze. Vengono ricevute migliaia di utenti con orari prolungati anche di pomeriggio e nella totale assenza di un qualsivoglia filtro di sicurezza. Si può entrare di fatto a qualsiasi ora e senza un registro degli accessi, nella totale insicurezza per chi vi lavora.

Sono frequenti i casi in cui i colleghi si trovano a ricoprire il ruolo di vigilanti, psicologi, imbonitori di utenti e autotrasportatori esasperati. Stiamo aspettando che accada l'irreparabile per mettere mano a queste disfunzionalità? I controsensi palesi di questo lassismo organizzativo sono molteplici. In primo luogo, tenendo sempre presente l'irrisolta carenza di personale, è evidentemente controproducente ostinarsi a tenere aperto uno sportello con modalità superate e facilmente superabili che costringono, tra l'altro, chi ci lavora a dover frequentemente rinunciare a lavoro agile e ferie. E la sicurezza poi, con quanta disinvoltura viene ignorata? A questi dati potremmo aggiungere un altro, dolente. Colleghe e colleghi che si interfacciano e risolvono problemi di migliaia di utenti, al momento della distribuzione del fondo risorse decentrate, semplicemente, non esistono più.

Ad aggravare la situazione, come se non bastassero la mancanza di programmazione, il disallineamento tra attività previste e quelle reali, i carichi di lavoro mal distribuiti, il costante lavorare per emergenze, il proliferare di ordini verbali che contraddicono quelli scritti,

l'inosservanza del testo unico sulla sicurezza, ci si mette pure la scelta non lungimirante, per un ufficio come quello di Catania, di avere una POER della Gestione Tributi nominata *ad interim* che, non per suo volere, è presente poche ore alla settimana perché viene da Messina, facendo sì che le voragini organizzative in cui si lavora quotidianamente siano diventate dei baratri.

La pervicace mancanza di confronto attuata dalla dirigente, unita alla sua evidente capacità di non voler o non saper affrontare strutturalmente i gravi problemi che qui abbiamo ribadito e che sono a conoscenza di tutto il personale, capacità a cui non infrequentemente si affianca una trista volontà sanzionatoria, ci portano ad esprimere la sfiducia nei confronti di questa dirigenza, facendoci portavoce del malessere diffuso e non più celato in gran parte delle lavoratrici e dei lavoratori di questi uffici.

Le richieste che inoltriamo restano pertanto le stesse che abbiamo già indicato nei precedenti comunicati:

- Individuazione di competenze e incarichi definiti ed omogenei, senza continui spostamenti di personale, assegnazioni repentine, condivisioni e abuso di ordini verbali contraddittori;
- Strutturazione del reparto URP come assistenza telefonica con servizio di prenotazione appuntamenti per i singoli reparti;
- Rispetto della normativa riguardante la sicurezza e *disability management*;
- Richiesta urgente di nuovo personale per tutto l'UD (la condivisione del personale è un modo per nascondere le carenze strutturali) e di una POER per la Gestione Tributi;
- Confronto con RSU e organizzazioni sindacali trasparente e aperto, non meramente informativo.

Se, come nelle precedenti occasioni, non verrà attuato il confronto teso a migliorare il servizio per l'utenza e le condizioni di lavoro del personale, non ci resterà che adire al tavolo superiore e mettere in campo ogni altra iniziativa che USB riterrà opportuna in altre sedi.

USB PI Agenzie Fiscali Sicilia

