



Siti Internet regionali dell'Agenzia delle Entrate. Chi li ha visti?



Roma, 09/12/2020

Erano un punto di riferimento per molti contribuenti, professionisti e associazioni di categoria. Una finestra sulle attività dell'Agenzia delle Entrate a livello regionale e provinciale, da Bolzano a Palermo, un canale sicuro e affidabile attraverso cui passavano informazioni sui servizi offerti, sulla modulistica da usare per presentare domande o richieste, sulle chiusure straordinarie degli uffici e così via. Tutto improvvisamente svanito nel nulla. Da qualche tempo relegati in fondo alla pagina istituzionale, dopo che per anni il collegamento era in bella vista sulla home page nazionale, ora **i siti Internet regionali dell'Agenzia sono stati definitivamente inghiottiti nel grande calderone del portale, dove sono rimasti solo come vetrine semivuote, senza il flusso di informazioni sistematico e aggiornato che li animava.**

È il frutto del restyling (ma sarebbe più corretto dire stravolgimento senza preavviso) partito lo scorso 23 novembre. Un intervento che, dietro il dichiarato e apparentemente nobile intento di uniformare i siti regionali a quello nazionale, evitando inutili duplicazioni, nasconde in realtà una strategia volta ad allineare forzatamente qualsiasi informazione "territoriale" alle logiche del centro. Come se le realtà locali non esistessero. Come se le diverse esigenze di informazione e comunicazione non esistessero, azzerando le peculiarità legate alla singola regione o provincia in cui ci si trova a operare. Un disegno che produce al contempo una pericolosa riduzione delle competenze dei lavoratori del settore della comunicazione, accentuando quel processo di demansionamento e mancato riconoscimento professionale che va avanti da anni in maniera strisciante. Un "assolutismo" centralistico

che, lungi dal migliorare la presenza online dell'Agenzia, la riporta indietro di decenni, **cancella con un colpo di spugna l'enorme bagaglio di informazioni e conoscenze che i siti regionali veicolavano all'esterno.**

Un esempio? In questo periodo di emergenza sanitaria, in cui i numeri interni spesso non possono essere presidiati per via dello smart-working e le modalità di assistenza sono state stravolte, **ogni sito regionale aveva pubblicato una pagina con i recapiti degli uffici territoriali e provinciali-Territorio per dare la possibilità ai cittadini e ai professionisti di richiedere i servizi essenziali in modalità semplificata**, anche sulla base di specifici accordi territoriali con le associazioni di categoria. Ora, **con un colpo di spugna, il lavoro di coordinamento centrale e di creazione locale di queste pagine di pubblica utilità è stato cancellato**, lasciando al contribuente un elenco di centralini telefonici dalla dubbia utilità.

La stessa sorte è toccata alle pagine che davano conto delle attività di comunicazione realizzate dalle strutture di staff delle direzioni regionali: pagine di approfondimento su temi specifici (zone franche urbane, disabilità, 5 per mille, visti di conformità, contratti di locazione e chi più ne ha più ne metta), comunicati stampa regionali, interventi negli organi di informazione locale, podcast. Tutte attività di informazione a beneficio del contribuente, ancora attuali, ma ormai irraggiungibili.

Dallo scorso 23 novembre, il malcapitato cittadino alla ricerca di notizie o, più concretamente, di un modello per chiedere l'esenzione dal bollo auto si trova a navigare a vuoto tra poche e scarse informazioni statiche. Esattamente il contrario di quello che prescrivono tutte le linee guida sulla comunicazione istituzionale. Esattamente il contrario di quello che serve in un momento particolare come quello che stiamo vivendo, dove la presenza fisica degli utenti negli uffici deve essere scoraggiata privilegiando i canali di contatto virtuali, Internet in primis. Esattamente **la negazione di quella logica della trasparenza, della condivisione e della partecipazione a cui la pubblica amministrazione è chiamata, e non da oggi, a sottostare.**

Questo ritorno al passato rispecchia una strategia di centralizzazione che non fa altro che allontanare la pubblica amministrazione dai cittadini. Un effetto di cui nessuno, in questo Paese, sentiva davvero il bisogno e che, nel chiedere una immediata inversione di rotta, non potevamo che denunciare.

USB PI Agenzie Fiscali