

# Lavoratori pubblici e contribuenti ..

## Il confronto va in stampa

*L'odissea di un contribuente negli uffici dell'Agenzia delle Entrate, raccontata qualche giorno fa sulle pagine di Italia Oggi, offre lo spunto per una replica da parte della Cisl Fp sulle cause delle disfunzioni. Che non dipendono dai lavoratori, nè dal legittimo esercizio dei diritti sindacali.*

*Un certo spirito populista tende a indirizzare le comprensibili tensioni dei cittadini nei confronti della burocrazia verso i dipendenti pubblici; la realtà, invece, è spesso fatta del continuo sforzo di migliorare la qualità del servizio attraverso l'impegno quotidiano dei singoli, e anche attraverso accordi negoziati dal sindacato per innovare l'organizzazione del lavoro.*

*Nella battaglia per modernizzare la pubblica amministrazione, lavoratori pubblici e cittadini sono alleati, non avversari.*

*Ecco la lettera pubblicata dal quotidiano (il 14 ottobre) e la replica della Cisl Fp, a firma del segretario nazionale Paolo Bonomo (pubblicata il 16 ottobre).*

**Cari sindacati, aspetto una risposta: fra i diritti dei dipendenti pubblici rientra anche quello di fracassare impunemente i cittadini?**

Annalia Martinelli

Ecco la cronaca di un'esperienza all'Agenzia delle entrate di Milano. Prendo appuntamento online, specificando che devo registrare un subentro in contratto di locazione. Stampo la conferma di appuntamento.

Penso: finalmente si sono organizzati. Mi presento puntualmente alla data stabilita, 8 ottobre 2014, in very japanese style con mezz'ora di anticipo. Al banco informazione chiedo dove devo recarmi per un appuntamento per subentro in contratto di locazione. Mi dicono: fila 3. Alla fila 3 c'è una coda lunghissima. Penso: «Sarà per gli appuntamenti, farò in fretta». Ma in 10 minuti passa 1 sola persona.

**Agenzia delle Entrate, contro la cattiva organizzazione gli operatori sono sullo stesso piano (e dalla stessa parte) dei cittadini**

Paolo Bonomo, segretario nazionale Cisl Fp

Abbiamo letto con attenzione l'articolo a firma di Annalisa Martinelli, pubblicato da Italia Oggi. Nel pezzo si raccontano alcune disavventure capitate in uno degli uffici delle Entrate di Milano e se ne chiede conto ai sindacati, in particolare rispetto al diritto di assemblea dei lavoratori.

La CISL FP non intende sottrarsi all' "invito", ma allo stesso tempo rileva la necessità di chiarire opportunamente le responsabilità. Se le esigenze di semplificazione, sburocratizzazione e innovazione organizzativa sottese all'articolo sono pienamente condivisibili (e punti centrali di una annosa battaglia sindacale), attribuire ai

## Cari sindacati, aspetto una risposta ....

Causa preconcezioni negative verso la PA, chiedo se sia lo sportello giusto e mi dicono: 'Certo che no, deve andare dal caposala!'. Vado dal suddetto caposala, che esamina la documentazione e mi dà il numero JC123. Dopo 15 minuti di attesa mi chiamano allo sportello 17. Presento la documentazione all'addetta, che mi chiede: «Ma perché le hanno dato il numero JC123? lei deve andare al RR». Pazientemente spiego la trafila fatta, la signora ri-esamina la documentazione e mi re-indirizza al banco RR. Alle 11.15 finalmente è il mio turno. L'addetto esamina - di nuovo - la documentazione e obietta: 'Ma signora, questo contratto è 06, noi siamo 03, non possiamo fare niente». Con molta calma chiedo lumi sulla codifica, stile battaglia navale. Risposta con tono di ovvietà: «Il contratto è stato registrato a Milano in via Stuparich (06), quindi noi di Moscovia (03) non possiamo fare questo subentro perché le anagrafiche delle due sedi non si parlano».

Tentativo numero 2. Il 13 ottobre 2014 mi presento ore 8 in piazzale Stuparich, sperando di non passarci tutta la mattina. Ma ad alta voce il DIRETTORE della sede in persona spiega la situazione come segue: «È andato in tilt il sistema di attribuzione dei numeri, senza il quale non si può avviare nessuna procedura per le varie pratiche. Capita quando piove. L'addetto alla manutenzione è in ritardo, perché quando piove c'è traffico. Quindi non si sa quando il sistema potrà essere ripristinato. Non funzionano nemmeno i telefoni.» «Dalle 9.30 alle 11 c'è assemblea sindacale, quindi non si sa quanti addetti si presenteranno in ufficio». Domando: E dalle 8. alle 9.30 non possono lavorare? «Eh, ma sa signora, piove, c'è traffico, se arrivano in ritardo vanno direttamente in assemblea. E sa, questi poveri ragazzi hanno tanti doveri e pochi diritti, e le assemblee sindacali sono uno dei loro diritti, se glielo impedisco mi fanno rapporto».

Un'altra cittadina timidamente chiede: «Ma io sono venuta venerdì, mi avete detto di tornare oggi, perché non mi avete avvisato che ci sarebbe stata l'assemblea? Risposta: «Sa signora, le assemblee sindacali vengono convocate all'ultimo, e i dipendenti non sono tenuti a comunicare in anticipo se parteciperanno o meno, è un loro diritto». Appuntamento alla prossima.

Intanto, una propositina al Governo: se i milioni di impiegati della PA fancazzisti, burocrati e corrotti non riuscite a licenziarli, pagateli perché stiano a casa, almeno ce li togliete di torno e ai pochi che lavorano bene e davvero, resterà almeno la soddisfazione della fama. Smettiamo di parlare di burocrazia, disservizi e Stato e parliamo di persone. Le carte sono gestite da impiegati, i disservizi sono responsabilità di persone, lo Stato siamo noi! Altro che extracomunitari: il cancro dell'Italia sono gli italiani e o cambiamo e sappiamo ritrovare una coscienza civile o saremo spazzati via dalla storia, giustamente. ■

## Agenzia delle Entrate, contro la cattiva ....

lavoratori e ai loro rappresentanti l'intento di "fracassare impunemente i cittadini" rappresenta non solo una lettura sbagliata, ma soprattutto una forzatura smentita dai fatti.

I lavoratori, in questi anni di immobilismo e di blocco (dei contratti, dello sviluppo professionale, dell'innovazione), non si sono certo sottratti al cambiamento atteso dai cittadini.

Al contrario se qualcosa si è mosso, è stato grazie all'impegno di chi ogni giorno "ci mette la faccia" e prova lo stesso senso di frustrazione e ingiustizia della dottoressa Martinelli di fronte alle incomprensibili rigidità burocratiche che complicano il lavoro e scandalizzano (giustamente) il cittadino. In questo senso va detto piuttosto che è proprio grazie ad un accordo con le organizzazioni nazionali (e la CISL FP è firmataria di tale intesa) che dall'ottobre del 2011, gli uffici delle Entrate delle città metropolitane hanno allungato l'orario di erogazione dei servizi al contribuente, attraverso l'estensione a 32 ore settimanali dell'apertura al pubblico degli sportelli.

Si può fare di più? Certamente.

La CISL FP ha sempre spinto per sperimentare soluzioni finalizzate a eliminare intoppi e difficoltà per i contribuenti, a partire dai front-office dell'Agenzia, così come ha sempre creduto nella leva dei contratti per rendere i servizi più veloci, più avanzati e più vicini alle esigenze delle persone.

Ciò premesso, spiace apprendere che, nonostante lo sforzo organizzativo cui si sono resi disponibili gli operatori e chi li rappresenta, un ufficio dell'Agenzia delle Entrate di Milano non sia stato in grado di utilizzare gli strumenti a disposizione per pianificare al meglio il servizio.

Va però respinto l'appellativo di "fancazzismo" che la giornalista attribuisce a "servitori dello Stato" che svolgono funzioni delicate e strategiche per gli interessi collettivi (in primis lotta all'evasione e alle frodi contributive e fiscali) e che non hanno responsabilità in merito alla gestione dell'Agenzia e tantomeno in merito alle carenze, più volte denunciate dal sindacato, del sistema informatico Sogei. Se c'è un punto che va sottolineato è che rispetto ai casi di cattiva organizzazione, gli operatori delle Entrate sono sullo stesso piano (e dalla stessa parte) dei cittadini.

Per ciò che concerne, infine, il diritto di assemblea dei lavoratori pubblici e privati è opportuno ricordare che esso è sempre esercitato secondo le previsioni stabilite dai contratti e cioè con preavviso di almeno tre giorni. Questo proprio per consentire agli uffici di organizzare quel servizio agli utenti che siamo i primi a voler migliorare. ■