

DIBATTITO

Chi è responsabile del toboga di disfunzioni che perseguitano il contribuente che vorrebbe pagare ma viene impedito di farlo?

Abbiamo letto con attenzione la lettera di **Annalia Martinelli**, pubblicato da *Italia Oggi* di martedì 14 ottobre. 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 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 i lavoratori sono i primi a voler migliorare.

Paolo Bonomo
Segretario nazionale
Cisl Fp

Ringraziamo il segretario nazionale delle Cisl funzione pubblica, per il sollecito intervento su un tema (come quello denunciato da Annalia Martinelli) di scandalosa disfunzione della macchina pubblica che non può proseguire impunemente.

Con l'occasione, dobbiamo rilevare che l'Agenzia delle entrate si è scusata direttamente con la dottoressa Martinelli, assicurando il suo impegno per far sì che questi intollerabili disagi non si

ripetano.

Sono due notizie importanti. Che danno il segno di un significativo cambiamento di mentalità: nessuno deve ritenersi intoccabile e la pubblica amministrazione (sindacati inclusi) deve rendere sempre rendere conto del suo malfunzionamento. Ma la colpa, lo sappiamo bene tutti, non può essere solo dell'Agenzia delle entrate. Va bene, ad esempio, chiedere l'estensione del back office ma poi se il back office spara delle fesserie, è meglio che non ci sia. Così almeno il contribuente (il contribuente, è chiaro? cioè colui che, con i suoi soldi, mantiene tutta la baracca) andrebbe a naso, anziché fidarsi delle informazioni fasulle (con la predica incorporata, anche) che gli danno.

L'accusa di «fancazzismo» della dottoressa Martinelli non era certo riferita a tutti i dipendenti pubblici, ma era il sintetico, comprensibile e oggettivo risultato di una specifica frustrazione (il «sistema» gli ha fatto fare un calvario) che dovrebbe inquietare tutti. Anche perché, se i dipendenti coinvolti in questo toboga di disfunzioni, non sono «fancazzisti», non possono certo, sempre nell'insieme, intendiamoci, nemmeno essere qualificati come «servitori dello stato». Basterebbe si considerassero «servitori dei cittadini». Nella sua lettera Martinelli accusa, ovviamente, le responsabilità individuali, da essa peraltro esattamente indicate, senza le quali non c'è sistema che tenga. Per questo ha parlato di cultura. Magari basterebbe una formazione adeguata. Le Poste hanno investito in tal senso e il servizio è migliorato. Detto questo, ringraziamo la Cisl che, non a caso, non si è sottratta al confronto.

