

21 gennaio 2005



aderente alla **CUB**
Confederazione Unitaria di Base

URGENTE

“Profilo utente”: polli da batteria

Antares? La valutazione della prestazione individuale è già tra di noi. Si chiama “Profilo Utente”.

Si tratta di una procedura informatica, messa a punto da Sogei SpA per il controllo delle attività del Front-Office... La procedura sarà, secondo l’Agenzia, da utilizzare dal 1 febbraio **IN TUTTI GLI UFFICI D’ITALIA**. Dal 25 gennaio la procedura dovrebbe essere “on line”...



Come funziona?

Siamo al front office. Appena l'operatore apre il PC deve aprire "il profilo utente" inserire il proprio codice fiscale ed iniziare a descrivere il profilo inserendo il codice fiscale del "cliente", eventuale codice fiscale del delegato, il tipo di domande a cui ha dovuto rispondere e le risposte che ha dato. Alla fine si richiede una **autovalutazione** rispetto al grado di soddisfazione del cliente etc, si clicca e automaticamente si invia tutto in DRE, ufficialmente per una rilevazione statistica, (forse) in Direzione Centrale e sorpresa.....anche alla posta elettronica del cliente che sarà chiamato a confermare la ricezione e il suo grado di soddisfazione. Ovviamente il "profilo utente" sarà anche il nuovo numeratore e... dopo 20 minuti che stai con un "cliente" c'è una luce che lampeggia che ti avvisa che ci stai mettendo troppo!

GULP!

Siamo certi che a nessuno sfuggiranno le demoniache conseguenze dell'applicazione di questa procedura, che, modificando di fatto i carichi di lavoro dei dipendenti, avranno conseguenze sull'organizzazione del lavoro e meccanizzeranno a tal punto l'attività frontale da renderla **facilmente esternalizzabile**.

Il motivo primario di opposizione delle RdB alla scelta di trasformazione in Agenzie era il depauperamento di ruolo dell'ente e dei suoi dipendenti... ricordiamo infatti che l'Agenzia, organo tecnico, deve fornire “per convenzione” un prodotto al suo committente, il Ministero Economia e Finanze. **Come ottenga questo risultato sta divenendo sempre più irrilevante...** e quindi si spinge verso una precarizzazione, soprattutto verso una codificazione “spinta” delle attività...

L'enorme differenza tra il dipendente statale e quello delle Agenzie era che il primo era uno strumento politico/operativo, il secondo è solo operativo... il primo aveva una dignità di funzionario dello stato, il secondo è un semplice “operatore dei processi”... **da qui alla privatizzazione il passo è breve!**

Le RdB hanno immediatamente chiesto il blocco di ogni procedura... anche se la Direzione del Personale, a voce, ha già affermato che si tratterebbe di una iniziativa autonoma della Gestione Tributi. Abbiamo chiesto l'immediato intervento del Garante della Privacy e del Garante del Contribuente.

Invitiamo tutti i nostri coordinamenti regionali, tutti i nostri delegati ad organizzare in ogni ufficio IMMEDIATE ASSEMBLEE – in “orario frontale” – per votare una mozione (che alleghiamo) contro questa iniziativa dell'Agenzia e a favore della privacy, nostra e dei contribuenti.

NON CI SOTTOPONIAMO A PROCEDURE ILLECITE