



Agenzia Entrate "QUALITÀ" E TANTA CONFUSIONE

Quanto sta accadendo a **Roma6** - vedi nostro sito - anche grazie al prezioso contributo del nostro Coordinamento Regionale del Lazio, ci spinge ad effettuare alcune considerazioni.

Il **manuale della qualità** sta diventando il libro sacro dei direttori degli uffici, che, sollecitati dagli obiettivi di convenzione e dalla necessità di riproporzionamento delle tre aree, si affannano, grazie ad esso, in improbabili processi di riorganizzazione interna.

Sulla qualità (e sul suo manuale) occorre riflettere, a partire da due domande.

Prima domanda: come mai uno strumento, così rilevante per l'organizzazione degli uffici, non è mai stato oggetto di confronto sindacale a nessun livello?

Seconda domanda: come mai esso stesso, in quanto manuale d'organizzazione aziendale, non tiene in alcun conto le dinamiche sindacali che pure, piaccia o non piaccia sono parte essenziale della vita di un'azienda?

Ci scappa una terza domanda e la facciamo: ma siamo proprio sicuri che la standardizzazione e la clonazione del modello organizzativo, perseguita con maniacale e meticolosa precisione, sia la soluzione ai problemi dell'agenzia. Un buon sarto sa che non è il corpo del cliente a doversi adattare al vestito ma viceversa. Tra coloro che praticano la costosa abitudine di farsi vestire su misura, chi mai s'è sentito dire dal proprio sarto: perda dieci chili e poi torni a provare il mio precisissimo abito?

In una fase in cui sono stati rivisti al rialzo gli **obiettivi di convenzione**, in cui l'**area servizi** si sta svuotando di contenuti per diventare il capolinea delle professionalità, in cui l'**area controllo** vede aumentare in modo rilevante i carichi di lavoro, in cui le **aree di segreteria** verranno presto travolte dal progetto "paper less" che centralizzerà le funzioni di gestione del personale, insomma in questa baraonda, l'agenzia decide pure di mettersi il vestito buono.

Pazienza per i troppo grassi e per i troppo magri, per gli inestetismi e le maniglie dell'amore, per essere troppo alti o troppo bassi.

I processi gestionali e operativi previsti dalla ISO 9002 vengono prima di tutto e i tavoli di confronto si svuotano di contenuti, ad ogni livello (centrale, regionale, locale) in nome del nuovo vangelo aziendale: il **manuale della qualità**.

Ai problemi seri, che seriamente proponiamo ai tavoli di trattativa, nessuna risposta; casomai da parte del dirigente di turno, qualche rapida occhiata al manuale della qualità, come farebbe uno studentello colto impreparato che vuole comunque fare bella figura. Prima di mandare il personale allo sbaraglio a svolgere nuovi incarichi (che richiedono nuova professionalità) **si dovrebbe definire con certezza il carico di lavoro e il percorso di formazione di ognuno;** non è credibile una formazione pianificata prima di conoscere gli obiettivi aziendali.

Noi diciamo che **non si può spostare il personale allegramente**, in nome di percentuali, tempi unitari medi e altre diavolerie che nessuno, per dirla con la qualità, ha certificato. **A queste e ad altre osservazioni, non giungono risposte serie.** A qualcuno in direzione centrale è cara la frase secondo cui "la qualità non si vede ma c'è". Diversi indizi ci inducono ad affermare, fuori da ogni citazione, che invece la qualità non c'è, ma si vede. Misteri organizzativi.