



Al Direttore
Agenzia delle Entrate
Direzione Regionale
Emilia Romagna

Oggetto: *Profilo utente*. Richiesta di sospensione della procedura e di incontro urgente.

Abbiamo appreso, non per la dovuta via istituzionale, che **l'Agenzia è al varo di una nuova procedura informatizzata denominata *profilo utente*, destinata agli operatori del front office degli uffici.**

Tale procedura informatizzata standardizzerebbe i tempi di assistenza al singolo utente del front office in un massimo di 20 minuti, e **soprattutto obbligherebbe il personale a:**

- Immettere i propri dati identificativi per poter essere riconosciuto
- Immettere i dati personali dei singoli *utenti*
- Descrivere le richieste ricevute e le operazioni conseguentemente effettuate
- **Esprimere propria autovalutazione in rapporto al grado di soddisfazione del singolo utente**
- **Assoggettarsi al riscontro valutativo richiesto dalla Dre ai singoli utenti sulla prestazione ricevuta dal personale identificato**

In base alle informazioni ricevute, tutto quanto sopra brevemente descritto andrebbe nelle disponibilità di codesta Direzione Regionale, per cui riteniamo che la Direzione stessa non possa non essere dettagliatamente al corrente delle metodologie e delle finalità di tale procedura.

Rammaricandoci per la mancata informazione a nostro avviso dovutaci, essendo a conoscenza dell'imminenza dell'avvio del progetto (informalmente confermato dai rappresentanti dell'Agenzia), vista la richiesta avanzata in ambito nazionale dalla nostra Organizzazione Sindacale, **si chiede la sospensione immediata della procedura anche per gli uffici dell'Emilia Romagna e contestualmente si formula richiesta di incontro urgente per ricevere adeguata informazione in merito.**

Bologna, lì 24.01.2005

p/RdB
Federazione Pubblico Impiego
Vincenzo Capomolla