

Roma, 03 Luglio 2025

All' Agenzia delle Entrate
Direttrice Centrale Risorse Umane
Dott.ssa Laura Caggegi

All' Ufficio Relazioni Sindacali
Dott.ssa Ornella Oliveri

Oggetto: Incoerenze applicative del sistema VALE e formazione delle SAM

Siamo costretti, ancora una volta, a tornare sul tema del sistema di valutazione e su come, nella sua attuale applicazione, continui a generare effetti distorti e penalizzanti per chi lavora ogni giorno nei nostri uffici.

Con l'avvio del 2025 – primo anno pienamente operativo dopo il triennio di sperimentazione – ci si attendeva un sistema organizzativo e valutativo finalmente maturo, capace di garantire coerenza tra gli obiettivi attesi e le condizioni operative effettivamente offerte ai lavoratori.

Tuttavia, rileviamo con preoccupazione come la distanza tra ciò che si chiede e ciò che si mette a disposizione continui ad allargarsi, dando luogo a una distorsione evidente nell'applicazione del sistema valutativo, che non tiene in alcun conto i limiti organizzativi, le carenze formative e le difficoltà operative quotidiane.

Il personale è chiamato a dimostrare competenze complesse – problem solving, affidabilità, collaborazione, comunicazione, organizzazione del lavoro – ma queste vengono valutate in assenza di un contesto favorevole al loro effettivo esercizio.

Un esempio emblematico è rappresentato dalla **formazione sul 730 precompilato**, che in molti contesti **non è stata affatto erogata**, oppure è arrivata **in forma parziale o tardiva**, pur in presenza di una piena operatività delle SAM nel servizio all'utenza. Una situazione che ha creato disparità evidenti tra lavoratori, con riflessi diretti sulla valutazione individuale.

A questo si aggiunge un elemento particolarmente grave: **l'apertura straordinaria degli uffici prevista per sabato 12 luglio è stata disposta senza alcuna informativa nazionale preventiva**. Né le organizzazioni sindacali né il personale sono stati coinvolti o messi a conoscenza per tempo. Un episodio che segnala ancora una volta l'assenza di trasparenza e confronto.

A rendere il quadro ancora più incoerente è il fatto che, parallelamente, si continua a pretendere la frequenza a corsi poco attinenti all'attività quotidiana degli uffici, finalizzati unicamente a garantire il raggiungimento formale delle 40 ore annue di formazione previste dal Ministro Zangrillo.

Un'impostazione che privilegia la quantità sulla qualità e che disconnette la formazione dalla realtà del lavoro.

A ciò si aggiungono ulteriori elementi critici:

- L'indennità telefonica è ferma da vent'anni, nonostante la crescita costante del contatto diretto con l'utenza e l'aumento della complessità delle richieste gestite;
- I software continuano a presentare difetti e malfunzionamenti, che rallentano il lavoro e ricadono esclusivamente sugli operatori;
- L'indennità di cuffia non viene riconosciuta ai capi team, pur coinvolti nel supporto telefonico e nella gestione diretta dell'utenza, a causa di un impianto delle Posizioni Organizzative che la FLP non ha sottoscritto e che continuiamo a considerare iniquo e sbilanciato;
- Il tavolo di confronto sulle SAM è ormai fermo da oltre un anno, nonostante le numerose sollecitazioni. Ad oggi, non si ha alcuna notizia di una sua prossima convocazione, a fronte di criticità organizzative che restano irrisolte.

Tutto questo mina non il principio della valutazione, ma la sua **credibilità concreta**. Valutare ciò che non si è messi in condizione di fare, pretendere risultati senza fornire strumenti, ignorare l'impatto dell'organizzazione sulla prestazione individuale, significa **scaricare le inefficienze del sistema sulle spalle di chi lavora ogni giorno con senso di responsabilità**.

La FLP ritiene necessario riaprire al più presto un **confronto serio, trasparente e operativo su questi temi**, per ripristinare un minimo di coerenza e rispetto verso il lavoro e le persone che lo garantiscono.

La Segreteria Nazionale

FLP Ecofin – Agenzie Fiscali

Giuseppe Mancini

