



Unione Italiana Lavoratori Pubblica Amministrazione

Coordinamento AGENZIA ENTRATE

Via Emilio Lepido n. 46 – 00175 Roma – tel. 06/715393

e-mail: entrate@uilpa.it – sito: www.entrate.uilpa.it



All' Agenzia delle Entrate
Direttrice Centrale Risorse Umane
Dottoressa Laura Caggegi

All' Ufficio Relazioni Sindacali
Dottoressa Ornella Oliveri

Oggetto: Criticità riscontrate nel sistema della formazione – Richiesta di intervento

Gentile Dottoressa Caggegi,

la UILPA ha più volte sollecitato l'Agenzia a sviluppare un sistema di formazione che permetta realmente a tutto il personale di aggiornare le proprie competenze e di crescere professionalmente, nella convinzione che la formazione rappresenti uno strumento fondamentale per la valorizzazione delle persone e per il rafforzamento del sistema organizzativo.

Purtroppo, dobbiamo constatare che, più recentemente, l'idea di formazione si è progressivamente svuotata di contenuti, riducendosi spesso a un adempimento formale volto a soddisfare obblighi normativi o richieste ministeriali, senza una reale attenzione ai bisogni delle lavoratrici, dei lavoratori e della stessa amministrazione.

Organizzare corsi o affidarli a enti esterni come Formez non è sufficiente per parlare di vera formazione. Servono contenuti aggiornati, metodologie didattiche efficaci e soprattutto obiettivi chiari e misurabili, coerenti con le esigenze operative dell'Agenzia. Una formazione che non parte da un'analisi puntuale dei fabbisogni, e che non viene costantemente ricalibrata rispetto ai risultati ottenuti e ai cambiamenti in corso, rischia di diventare un esercizio sterile, se non addirittura un'ulteriore fonte di frustrazione per il personale coinvolto.

Nel contesto attuale, segnato da trasformazioni organizzative, nuovi ingressi di personale, digitalizzazione e un significativo aumento della complessità delle attività, la formazione dovrebbe rappresentare una effettiva leva strategica. In questo quadro, le recenti indicazioni del Ministro della F.P. di garantire almeno 40 ore annue di formazione per ogni dipendente pubblico poteva costituire un'opportunità solo se accompagnate da un vero investimento in qualità, dalla revisione dei carichi di lavoro e da una progettazione coerente con le funzioni svolte.

Così non è stato. L'obbligo delle 40 ore è stato recepito in modo formalistico, trasformandosi in un obiettivo quantitativo fine a sé stesso, con percorsi spesso generici, ripetitivi, non contestualizzati, talvolta erogati tramite *e-learning* che non rispondono a esigenze reali.

La situazione è ulteriormente aggravata dalla mancanza di una revisione degli obiettivi individuali assegnati, che colleghe e colleghi continuiamo a dover garantire nonostante l'elevata incidenza del monte ore utilizzato per la partecipazione ai corsi.

Lavoratori e lavoratrici dell'Agenzia delle entrate non riescono più a "inseguire" tutto ciò che gli viene quotidianamente richiesto e ciò porta ad un peggioramento del benessere organizzativo con forte aumento di *stress* lavoro correlato.

Ancora più preoccupante è la situazione che sta vivendo il personale di recente assunzione a causa di continue e pressanti richieste: devono imparare velocemente, acquisire competenze, lavorare le pratiche, stare nei tempi rispetto al già assegnato carico di lavoro (anche in questo caso eccessivo e non commisurato alle competenze e esperienze) e "dulcis in fundo" devono fare i corsi di formazione (esigenza per loro prioritaria).

Sarebbe stato auspicabile un contesto in cui le nuove leve, una volta superato il concorso, fossero state introdotte nel mondo dell'Agenzia attraverso percorsi formativi strutturati e specifici in diritto tributario, che combinassero teoria e pratica per garantire una rafforzata qualificazione nelle attività da svolgere.

Purtroppo, nella realtà che ci troviamo a vivere, è accaduto esattamente il contrario: al personale di recente assunzione è stato chiesto, fin da subito, di essere operativi, mentre la formazione iniziale è stata incentrata su corsi di *soft skills*, spesso percepiti come inadeguati o scollegati dalle esigenze concrete degli uffici.

A questo si aggiunge ora un ulteriore aggravio: ai colleghi viene richiesto di frequentare un corso Formez di 72 ore, a cui si somma un secondo percorso formativo, interno agli uffici, della durata di circa 56 ore oltre ad altri corsi obbligatori a cui vengono iscritti. Tutto ciò mentre sono già chiamati a fronteggiare un carico di lavoro significativo, senza una reale riorganizzazione dei compiti o un sostegno strutturale.

Questa impostazione non solo compromette l'efficacia della formazione stessa, ma rischia di generare ulteriore pressione e frustrazione tra il personale, a partire proprio da chi dovrebbe essere accompagnato e valorizzato sin dall'ingresso nell'amministrazione.

Non è accettabile che, in assenza di una programmazione seria, giungano convocazioni improvvisate, pretendendo che il personale riesca a "sdoppiarsi" tra formazione obbligatoria e scadenze operative stringenti. È paradossale che uno strumento pensato per sostenere la crescita diventi, nei fatti, una causa di ulteriore *stress*.

Registriamo con preoccupazione, inoltre, che una parte della formazione sia stata demandata alle singole direzioni provinciali, con esiti spesso disomogenei e non coordinati. Il sistema di "formazione a cascata", con formatori selezionati dopo brevi corsi interni, crea difficoltà anche organizzative. Questo modello non per tempo pianificato, invece di alleggerire il sistema, lo complica, aggiungendo ulteriori carichi organizzativi senza risorse adeguate.

Una Pubblica Amministrazione moderna si costruisce con competenze vere, non con attestati. I dipendenti dell'Agenzia delle Entrate meritano una formazione all'altezza delle sfide quotidiane che affrontano e del ruolo cruciale che svolgono per il Paese.

Per questi motivi, la UILPA chiede a codesta Direzione Centrale di intervenire con urgenza per avviare una revisione strutturale del sistema di formazione, partendo da una ricognizione reale dei fabbisogni. Chiede, altresì, di riconsiderare i carichi di lavoro, anche in funzione del tempo necessario alla formazione e di rafforzare le strutture e le risorse dedicate alla gestione e alla progettazione dei percorsi formativi.

In attesa di un sollecito riscontro, porgiamo cordiali saluti.

Roma, 8 maggio 2025

Il Coordinatore Generale UILPA Entrate
Renato Cavallaro