



Unione Italiana Lavoratori Pubblica Amministrazione

UILPA AGENZIA ENTRATE

Coordinamento Regionale della Puglia

Bari, via A. De Gasperi, 270-tel. 3476109524 – bari@uilpa.it

Al Direttore Regionale Agenzia delle Entrate Puglia

OSSERVAZIONI SULLA FORMAZIONE IN PUGLIA.

La formazione è una delle principali fonti del benessere organizzativo, quindi ogni intervento formativo dovrebbe intercettare e soddisfare anche i bisogni dei lavoratori e conciliarli verosimilmente con le esigenze del committente/datore di lavoro.

Il comma 1 dell'articolo 63 del vigente CCNL recita: “Nell’ambito dei processi di riforma e modernizzazione della pubblica amministrazione, la formazione costituisce una leva strategica fondamentale per lo sviluppo professionale dei dipendenti e per il necessario sostegno agli obiettivi di cambiamento”.

SVILUPPO PROFESSIONALE DEL DIPENDENTE E SOSTEGNO AGLI OBIETTIVI DEL CAMBIAMENTO.

Sono linee guida che pongono al centro della formazione la persona!

Cosa avviene nella realtà?

I piani formativi e le linee guida dell’Agenzia non contengono nessuna procedura d’ascolto dei bisogni del lavoratore, che resta senza alcuna voce in capitolo.

Il bisogno formativo del lavoratore è lasciato alla “libera” interpretazione del suo superiore gerarchico, nonostante la tipicità dell’organizzazione del lavoro, dove le differenze di cultura e professionali, inclusa la strutturazione estesa delle responsabilità operative, sono sempre meno significative, tanto da potersi affermare che l’Agenzia delle Entrate è un’organizzazione “piatta”.

In Puglia, le OO.SS. sono state di fatto sempre estromesse da qualsiasi sostanziale condivisione dei piani di formazione, nonostante, con il protocollo d’intesa tra OO.SS. e

Agenzia sottoscritto nel lontano 31 marzo 2003, si fosse stabilito che: **“l’Agenzia, nel rispetto del vigente CCNL, garantisce l’informazione preventiva sui piani formativi, attivando, nel contempo ed ai vari livelli, apposite sedute di confronto per la verifica dei fabbisogni formativi e delle modalità di partecipazione dei lavoratori ai corsi”**.

Si può immaginare una formazione efficace senza nessuna indagine sui fabbisogni soggettivi del lavoratore? Senza approfondire le sue esigenze e le sue insicurezze lavorative, in un sistema organizzativo e di competenze professionali sempre più dinamico e competitivo?

Non è mai stata svolta un’inchiesta interna per ascoltare direttamente i lavoratori circa la propria percezione del bisogno formativo, nonostante l’Agenzia sia organizzata con uno specifico Ufficio formazione, che fino a pochi anni fa era Ufficio dirigenziale e ancor tutt’oggi è governato da un incarico di classificazione simile a quella dirigenziale, cosiddetta “Posizione Organizzativa Speciale”.

LA SORDITA’ NEI CONFRONTI DEI BISOGNI FORMATIVI DEL LAVORATORE E’ AGGRAVATA DALLA STRIMINZITA MISURA DELLE ORE DESTINATE ALLA FORMAZIONE.

E’ sufficiente soffermarsi sul rapporto tra le ore lavorate e le ore di formazione, per cogliere il maggior rischio che corre il lavoratore inascoltato, ulteriormente penalizzato dai possibili errori ed esclusioni dai piani formativi, in un contesto senza nessun investimento sulle ore per la formazione.

Per esempio, nel 2013 la DP di Bari ha consuntivato 603.000 ore di produzione amministrativa tributaria contro solo 3.921 ore di formazione: il rapporto percentuale parla da sé, le ore di formazione sono risultate lo 0,64% delle ore complessivamente consuntivate.

Gli anni successivi seguono lo stesso trend.

Orbene, le ore lavorabili in un anno da un impiegato sono circa 1.500, di conseguenza le ore pro capite assegnate alla formazione e all’aggiornamento, nell’anno 2013 alla DP di Bari, sono state SOLO 9,6 ORE PRO CAPITE.

Un dato sconcertante per un’organizzazione ad elevato impegno tecnico-professionale, spesso il motivo di esclusione dei funzionari più impegnati nelle attività di lavoro.

In ambito territoriale, i lavoratori lamentano le seguenti principali criticità:

- spesso non sono chiamati a partecipare a corsi di formazione per più anni di seguito, nonostante i continui cambiamenti del lavoro e delle procedure in questi ultimi anni;
- hanno grande difficoltà a partecipare ai momenti di formazione, perché soffocati dalle scadenze degli obiettivi aziendali (vedi per esempio il rispetto degli step di obiettivo intra annuali);
- gli aggiornamenti professionali non raggiungono tutti i lavoratori, secondo una tempistica che tuteli la propria responsabilità personale;
- mancano momenti formativi nell'ambito delle proprie unità di lavoro, di rinforzo e condivisione delle conoscenze procedurali e comportamentali, anche per quanto riguarda l'utilizzo degli applicativi informatici;
- l'orario dei corsi stravolge la giornata di vita del lavoratore, perché è inspiegabilmente diverso da quello della routine dei vari profili orari, e mal si concilia con un proficuo apprendimento e ritenzione della conoscenza, soprattutto in considerazione dell'età media dei lavoratori e dei relativi impegni familiari;

Se la formazione interna sviluppa 2 cataloghi dei corsi di formazione, quello nazionale e quello regionale, si comprende come il primo sia orientato più alle esigenze formative del committente/datore di lavoro, ma il secondo, quello regionale, dovrebbe intercettare tutte le esigenze che non possono essere soddisfatte dal primo; soprattutto, dovrebbe essere attentamente correlato ai bisogni espressi dal lavoratore e riferiti principalmente al contesto territoriale ed operativo del proprio Ufficio.

Perciò, tutta la formazione erogata di competenza dell'Ufficio Formazione regionale dovrebbe seguire ad una analisi sul campo, precisa e puntuale, piuttosto che essere lasciata alla discrezionalità della catena gerarchica, che spesso sembra trascurare la necessità dell'indagine dei bisogni del lavoratore, tra l'altro non richiesta dai documenti di pianificazione e programmazione della formazione.

Sarebbe necessario poter leggere annualmente un “BOOK” della formazione regionale che riporti l’analisi anche delle esigenze formative, per territorio ed ufficio, secondo l’indagine e l’apprezzamento dei bisogni dei lavoratori e quindi la correlazione di quest’ultimi con le esigenze espresse dai responsabili delle unità operative degli Uffici.

Un discorso puntuale meritano anche le modalità di erogazione di un certo tipo di formazione, quella che dovrebbe trasmettere il “saper fare”, piuttosto che la semplice conoscenza teorica.

E’ evidente che erogare il corso “impariamo ad usare Excel” in modalità e-learning significa prediligere esclusivamente l’esecuzione formale dell’intervento formativo, fine a sé stesso, piuttosto che il risultato di qualità e quindi la reale ritenzione del relativo apprendimento.

Siamo nel campo formativo del “saper fare” e il relativo apprendimento risponde principalmente a forme di cooperazione sul campo.

In verità, una forma di cooperazione negativa rischia di autoalimentarsi e cioè che il più bravo compili il test finale e lo passi a tutti coloro che non vogliono rischiare di lasciare la traccia informatica di un test finale con un risultato mediocre.

Lo stesso discorso vale per il corso “Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro”, argomento che risponde alla formazione di una consapevolezza culturale e di valore, piuttosto che essere ridotto verosimilmente alla comunicazione di fredde informazioni tecniche. Il tema della sicurezza, come tutti i temi di valore sociale, richiedono una dimensione sociale e cooperativa del momento formativo.

Un’ulteriore osservazione è necessaria per sottolineare che il sistema della formazione regionale della Puglia non ha mai reso trasparente il reclutamento dei docenti interni, al contrario di quello che invece è avvenuto ed avviene in altre regioni d’Italia.

Un reclutamento così poco trasparente rappresenta un serio limite per l’intero sistema della formazione regionale, perché impoverisce di fiducia tutte le relazioni tra i lavoratori, fiducia reciproca e partecipazione motivazionale, trasformando i momenti e i luoghi di condivisione del sapere in palcoscenici di formale visibilità individuale.

Al contrario, è necessario che i docenti interni siano selezionati soprattutto per la propria efficacia espositiva e la propria competenza esperienziale, anche per il proprio coinvolgente saper fare nelle relazioni interpersonali.

In definitiva, **Il lavoratore è sicuro e sereno se supportato da interventi formativi caratterizzati da principi chiari e trasparenti; da processi di consultazione e valutazione dei suoi bisogni; da priorità e giusto tempismo d'azione.**

Per i motivi esposti è necessario rinnovare il sistema della formazione regionale della Puglia con la formulazione di un vero e proprio **PROTOCOLLO DI PARTECIPAZIONE ALLA FORMAZIONE**, che fissi un **METODO DI FORMAZIONE DELLA FORMAZIONE**, preciso e puntuale, strumento anche di partecipazione e condivisione dei bisogni del lavoratore e quindi del suo benessere organizzativo.

Un protocollo che:

- formuli i percorsi di analisi e partecipazione alla pianificazione e programmazione della formazione regionale, definendo un contesto formale di sana dialettica e cultura delle relazioni interpersonali nell'ambito della realtà e quotidianità lavorativa delle varie unità di lavoro degli Uffici;
- promuova la formulazione di progetti formativi orientati all'approfondimento dei procedimenti e delle procedure di lavoro, anche degli applicativi informatici, delle conoscenze e competenze affini e complementari rispetto all'attività principale di lavoro;
- progetti la formale compilazione di uno schema individuale di autovalutazione dei propri bisogni formativi da inserire in una mappatura formale del proprio percorso formativo triennale (in parallelo con la pianificazione aziendale);
- disponga il rispetto di una calendarizzazione di almeno 2 incontri sindacali annuali in ogni ufficio, che precedano e chiudano gli atti di pianificazione e programmazione formativa, con la relativa contestualizzazione delle esigenze operative contingenti di ogni singolo Ufficio;
- definisca la programmazione delle priorità, la tempistica e la completa diffusione degli aggiornamenti delle novità tecnico-tributarie, ma soprattutto i necessari

interventi di riaggregazione e riformulazione organica delle conoscenze specialistiche;

- fissi un confronto di relazioni sindacali sull'orario dei corsi di formazione, considerato che si tratta di orario di lavoro e quindi di un istituto di contrattazione decentrata;
- garantisca piena trasparenza sul reclutamento dei docenti interni, per valorizzare un clima di fiducia e partecipazione, in grado di coinvolgere tutte le migliori risorse umane degli uffici.

In conclusione, è un grave paradosso che il lavoratore indichi la formazione e l'aggiornamento professionale come priorità del proprio benessere organizzativo ma resti inascoltato. Di contro, la superficiale sordità di chi dovrebbe valorizzare le risorse umane e anche di chi dovrebbe tutelare il lavoratore.

Il tema è tanto complesso e difficile che finisce per restare nelle retrovie, sia della gestione degli Uffici che delle stesse relazioni sindacali. Tutt'al più è trattato nella sua dimensione quantitativa e formale, spesso considerato solo un costo aziendale o un percorso di visibilità personale.

Al contrario, la Pubblica Amministrazione può sostenere lo sviluppo del paese solo se riesce a valorizzare e motivare le proprie risorse nascoste; perciò è necessario che l'organizzazione della formazione regionale diventi l'agorà del confronto trasparente e competente, delle sinergie assertive e sociali.

Anche su questo tema, di così grande spessore, si dovrà promuovere la convergenza di intelligenze e sensibilità al di là di qualsiasi schieramento incartapecorito.

Bari, 6 aprile 2016

Il segretario regionale
UILPA Agenzia delle Entrate
Sante Giannoccaro