

Dirigenti Equitalia: tutti allo sportello.

UNA MAIL DELL'AD SPINGE I MANAGER DELLA SOCIETÀ
AD AFFIANCARE I DIPENDENTI PER SMALTIRE LE FILE

LUCIO CILLIS per "La Repubblica" del 16 aprile 2016.

"Si può dare di più". Non è il titolo del brano che sbancò Sanremo nel 1987 ma una riga del messaggio di posta elettronica inviato da Ernesto Maria Ruffini, amministratore delegato di Equitalia ai suoi manager. Che invita nella stessa lettera, ad andare a prestare servizio "sul campo", ovvero agli sportelli dove da sempre si registrano problemi e code.

Una novità che probabilmente fa già storcere il naso ad alcuni dirigenti per i quali, a partire da lunedì, si prospettano alcune settimane di "affiancamento" ai dipendenti che ogni giorno si interfacciano con i cittadini. L'iniziativa parte al termine di una più ampia riforma interna avviata per alleggerire le file agli sportelli dove, nel solo 2015, si sono presentati 5 milioni di contribuenti.

Nella lettera Ruffini spiega: «In questi mesi abbiamo intrapreso un percorso di iniziative e di interventi mirati a definire e concretizzare una strategia che possa offrire una pluralità di canali di accesso ai servizi di Equitalia (sito web, app, pagamenti in domiciliazione bancaria e tramite Sisal, Lottomatica)».

Ma il nodo centrale, irrisolto resta quello «dell'accesso diretto alla nostra rete di front-office », che continua a rappresentare un forte «fattore critico di non successo». Da qui l'idea di Ruffini di spingere in trincea chi probabilmente non conosce per esperienza diretta le problematiche che ogni giorno emergono ai sportelli. I dirigenti coinvolti saranno 94 e se si esclude la Sicilia, dove Equitalia non è presente, questi andranno a presidiare 203 sportelli, dei quali il 42% in Equitalia Nord, il 28% nella struttura del Centro e il 29% in Equitalia Sud che curiosamente include Roma e il Lazio.

«Vogliamo e dobbiamo fare di più e meglio per avere lo stesso passo di una società moderna » sottolinea l'ad, «aggreddendo un nodo che si trascina

da anni e che tutti insieme, pur non avendo bacchette magiche, dobbiamo sciogliere per offrire ai cittadini un servizio migliore».

Per fare tutto ciò e per farlo al meglio «è necessario un cambio di passo che deve vedere coinvolti anche tutti noi, in modo particolare chi, per ruolo, non ha una interazione costante e continua con gli sportelli. Per questi motivi abbiamo deciso di organizzare una presenza “operativa” di ognuno di voi in affiancamento, per alcuni giorni, ad un collega allo sportello».

©RIPRODUZIONE RISERVATA