



Direzione Provinciale III di Roma

## DISPOSIZIONE DI SERVIZIO N. 51 del 21 novembre 2013

Articolazione dell'orario di servizio, dell'orario di lavoro, nonché degli orari di apertura al pubblico e di erogazione dei servizi nei *front-office* della Direzione provinciale III di Roma

### Il Direttore provinciale

in base alle attribuzioni conferitegli dalle norme riportate nel seguito del presente atto

dispone quanto segue

#### 1. Orario di servizio

L'orario di servizio è il periodo di tempo giornaliero durante il quale la Direzione è attiva per assicurare la funzionalità delle strutture per lo svolgimento dei compiti istituzionali e si articola su cinque giorni lavorativi settimanali:

- per le Aree di Staff, l'Ufficio Controlli, l'Ufficio Legale e l'Ufficio territoriale di Roma 4-Collatino :
  - lunedì e venerdì dalle ore 7.30<sup>1</sup> alle ore 18.00
  - martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 7.30<sup>1</sup> alle ore 19.00
- per gli Uffici territoriali di Albano Laziale, Frascati, Palestrina, Tivoli e Velletri :
  - da lunedì a giovedì dalle ore 7.45 alle ore 18.00
  - venerdì dalle ore 7.45 alle ore 17.00

Per il personale degli Uffici Controlli e Legale delocalizzato presso le sedi di Albano Laziale e Velletri l'orario di servizio coincide con quello del personale assegnato, rispettivamente, agli Uffici territoriali di Albano Laziale e Velletri.

#### 2. Orari di apertura al pubblico e di erogazione dei servizi al *front-office*

L'orario di apertura al pubblico è il periodo di tempo giornaliero che, nell'ambito dell'orario di servizio, costituisce fascia oraria, ovvero fasce orarie, di accesso agli Uffici da parte dell'utenza.

<sup>1</sup> Limitatamente a quanto previsto nel prosieguo per l'ulteriore fascia di flessibilità dalle 7.30 alle 7.40

L'orario di erogazione dei servizi al *front-office* è l'arco di tempo nel quale le postazioni di *front-office* sono operative per soddisfare le richieste dell'utenza.

L'orario di **apertura al pubblico** dei *front-office* è il seguente:

per l'Ufficio territoriale di Roma 4-Collatino:

- lunedì e venerdì dalle ore 7.45<sup>2</sup> alle ore 13.30
- martedì, mercoledì e giovedì, con orario continuato, dalle ore 7.45 alle ore 15.30

per gli Uffici territoriali di Albano Laziale, Frascati, Palestrina, Tivoli e Velletri:

- da lunedì a giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.10 e dalle ore 14.00 alle ore 15.30
- venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.10

L'orario di **erogazione dei servizi** nei *front-office* è il seguente:

per l'Ufficio territoriale di Roma 4-Collatino:

- lunedì e venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.30
- martedì, mercoledì e giovedì, con orario continuato, dalle ore 8.00 alle ore 16.00

per gli Uffici territoriali di Albano Laziale, Frascati, Palestrina, Tivoli e Velletri:

- da lunedì a giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 15.45
- venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

L'erogazione dei servizi è assicurata da tutto il personale degli Uffici territoriali in ragione delle professionalità necessarie per soddisfare le diverse richieste dell'utenza.

### **Accesso dell'utenza alle articolazioni della Direzione provinciale diverse dal *front-office***

L'accesso da parte dell'utenza all'Ufficio Controlli, all'Ufficio Legale, al *back-office* degli Uffici territoriali e alle Aree di Staff avviene, previa dotazione del permesso di ingresso ("*pass*") ed annotazione nel Registro Unico Visitatori (RUV), su convocazione da parte dei funzionari o con prenotazione di appuntamento tramite CUP.

L'accesso dell'utenza che non abbia prenotato un appuntamento attraverso il canale CUP o che non sia stata convocata è, comunque, consentito previo benestare della struttura interessata e conseguente dotazione del "*pass*" con annotazione nel RUV, nelle giornate di **martedì** e **giovedì** dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 15.30.

### **3. Orario di lavoro**

L'orario di lavoro è il periodo di tempo giornaliero durante il quale il dipendente, in conformità all'orario d'obbligo contrattuale, svolge la prestazione lavorativa

---

<sup>2</sup> Alle ore 7.45 sarà attiva solo la "Prima Informazione" mentre dalle ore 8.00 saranno operativi anche gli sportelli di *front office*.

nell'ambito dell'orario di servizio. L'orario ordinario di lavoro è di 36 ore settimanali, articolato su cinque giorni dal lunedì al venerdì.

### Tipologie di orario di lavoro

Sono definite le seguenti tipologie:

- A) ore 6.00 per 5 gg. con 5 rientri di 1 ora e 12 minuti;
- B) ore 6.00 per 5 gg. con 4 rientri di 1 ora e 30 minuti, nei giorni di lunedì, martedì, mercoledì e giovedì;
- C) ore 6.00 per 5 gg. con 3 rientri di 2 ore da effettuare nei giorni di martedì, mercoledì e giovedì;
- D) ore 6.00 per 5 gg. con 2 rientri di 3 ore da effettuare nei giorni di martedì, mercoledì e giovedì;
- E) ore 6.00 per 5 gg. con 2 rientri di 30 minuti da effettuare nei giorni di lunedì e venerdì e 3 rientri di 1 ora e 40 minuti nei giorni di martedì, mercoledì e giovedì;
- F) ore 6.00 con rientri di 1 ora e 45 minuti nei giorni di lunedì, martedì, mercoledì e giovedì e ore 5 il venerdì.

La durata dei profili orari è indicata al netto della pausa pranzo prevista dall'art. 40 del CCNL.

### 4. Flessibilità

Le fasce di flessibilità in entrata sono:

	Fascia oraria	Personale interessato
I.	dalle 7.40 alle 8.40	Aree di Staff, Ufficio Controlli, Ufficio Legale e Ufficio territoriale di Roma 4-Collatino
II.	dalle 7.45 alle 8.30	Uffici territoriali di Albano Laziale, Frascati, Palestrina, Tivoli e Velletri

- è prevista una ulteriore fascia di flessibilità dalle ore 7.30 alle ore 7.40 per il personale dell'Ufficio territoriale di Roma 4-Collatino (massimo 3 persone al giorno, se in presenza di particolari situazioni di maggiore e prevedibile flusso di utenza) che assicurano l'apertura al pubblico alle ore 7.45;
- è prevista, nella misura massima del 10% del personale, un'ulteriore fascia di flessibilità dalle ore 7.40 (UT Roma 4) o dalle 7.45 (altri UU.TT.) sino alle ore 10.00 a favore del personale che si trova nelle particolari situazioni di carattere personale, sociale e familiare previste dal D. Lgs. n. 151/01,

dalla L. n. 104/92, dagli artt. 36 - comma 2 -, 49 - commi 8 e 9 -, 50, 56 e 57 del CCNL;

- per il personale degli Uffici Controlli e Legale delocalizzato presso le sedi di Albano Laziale e Velletri la fascia di flessibilità coincide con quella del personale assegnato, rispettivamente, agli Uffici territoriali di Albano Laziale e Velletri.

E' prevista una flessibilità in uscita di 20 minuti, intesa quale periodo di tempo massimo di riduzione della propria prestazione giornaliera. Il recupero di tale prestazione dovrà essere effettuato entro il mese successivo alla fruizione della flessibilità. Tale flessibilità, comunque, può essere usufruita compatibilmente con l'orario di apertura al pubblico e le necessarie esigenze di erogazione dei servizi allo sportello.

#### **5. Modalità generali di scelta della tipologia di orario e della fascia di flessibilità**

Il dipendente opta per una tipologia di orario ed, eventualmente, per la fascia di flessibilità sino alle ore 10.00, mediante presentazione dell'apposita istanza disponibile nel sito Intranet della Direzione provinciale.

Le istanze sono presentate, entro il **4 dicembre 2013**, al Direttore o Capo Ufficio della singola articolazione che valuta la possibilità di accogliere l'opzione indicata dai dipendenti in relazione alle esigenze di servizio e trasmette le stesse all'Area Gestione Risorse entro il **12 dicembre 2013**. Il personale delle Aree di Staff presenta le istanze al proprio Coordinatore.

Per il personale che, alla data di entrata in vigore del presente atto, articola il proprio orario di lavoro effettuando due rientri settimanali di tre ore ciascuno, dei quali uno nella giornata di lunedì, e che al contempo non si trovi nelle particolari situazioni di carattere personale, sociale e familiare previste dal D. Lgs. n. 151/01, dalla L. n. 104/92, dagli artt. 36, comma 2, 49, commi 8 e 9, 50, 56 e 57 del CCNL, l'opzione per un nuovo profilo orario potrà essere effettuata sino al 31 gennaio 2014.

La distribuzione del personale tra i profili orari **C)** e **D)** deve consentire la presenza di un sufficiente contingente nelle ore pomeridiane di erogazione dei servizi al pubblico nei *front office*.

Sono privilegiate le richieste del personale che si trova nelle particolari situazioni di carattere personale, sociale e familiare previste dal D. Lgs. n. 151/01, dalla L. n. 104/92, dagli artt. 36, comma 2, 49 commi 8 e 9, 50, 56 e 57 del CCNL. Il personale che si trova in tali condizioni può inoltre chiedere, laddove articoli il proprio orario di lavoro effettuando due rientri settimanali di tre ore ciascuno e vi siano specifiche esigenze, di effettuare uno dei detti rientri nella giornata di lunedì.

La scelta può essere modificata a richiesta dell'interessato entro la fine del mese antecedente l'inizio di ogni semestre ed è vincolante per almeno un semestre, salvo impreviste ed eccezionali esigenze di servizio o personali debitamente motivate ed autorizzate dal Direttore provinciale.

Il cambio di orario verrà effettuato dal primo lunedì del semestre (quindi primo lunedì di gennaio o di luglio).

In sede di prima applicazione della presente Disposizione di servizio è possibile anticipare la modifica della scelta profilo orario con decorrenza dal 3 marzo 2014 presentando istanza entro il 14 febbraio 2014.

#### **6. Modalità di rotazione del personale da adibire alle attività di sportello nell'Ufficio territoriale di Roma 4-Collatino**

Al fine di assicurare l'erogazione dei servizi dalle ore 8.00 alle ore 14.30 il lunedì ed il venerdì e dalle ore 8.00 alle ore 16.00 dal martedì al giovedì, la copertura dell'orario di sportello è garantita con la programmazione di un calendario di rotazione ( c.d. "turni di sportello") di tutto il personale dell'Ufficio territoriale Roma 4-Collatino, fatte salve gravi e comprovate esigenze familiari e personali.

La rotazione, di massima di quattro ore giornaliere, interessa i dipendenti per un numero massimo di 11 "turni" mensili individuali, salvo la disponibilità ad effettuarne un numero maggiore.

I turni sono organizzati dal Direttore dell'Ufficio territoriale di Roma 4-Collatino con cadenza settimanale e sono comunicati agli interessati nel corso della settimana precedente.

Il personale chiamato ad erogare i servizi al *front-office* non è necessariamente impiegato sempre nei medesimi turni.

Il personale dell'Ufficio territoriale non incluso nei turni di una determinata giornata, qualora il Direttore dell'Ufficio territoriale ne ravveda la necessità per particolari esigenze dovute, ad esempio, ad un elevato afflusso di utenza, può essere assegnato al servizio di *front-office* per un periodo non inferiore ad un'ora.

L'assegnazione ad uno specifico "turno" rende necessaria la presenza del dipendente per l'intera durata del "turno" assegnato e, di conseguenza, la flessibilità può essere fruita compatibilmente con l'orario del turno assegnato. Tutto il personale degli Uffici territoriali che presta l'attività al *front-office* ha diritto all'apposita indennità secondo i criteri determinati dalla contrattazione nazionale sul Fondo per l'anno di competenza.

Al personale dell'Ufficio territoriale Roma 4-Collatino che assicura l'erogazione dei servizi ai contribuenti, operando in turni per fronteggiare il disagio derivante da una domanda dell'utenza particolarmente elevata, che determina un maggior e gravoso carico di lavoro nelle aree metropolitane più congestionate, compete l'ulteriore indennità oraria di € 2.50, al netto dei contributi a carico del datore di lavoro. Questa somma viene erogata con le modalità già previste per il compenso per lavoro straordinario.

#### **7. Pausa pranzo**

Qualora la prestazione lavorativa giornaliera ecceda le sei ore, è previsto un intervallo di almeno 30 minuti (fino ad un massimo di 60 minuti).

Tale pausa deve essere fruita, di norma, in un intervallo di tempo compreso tra le ore 13.00 e le ore 14.30. Qualora la pausa venga fruita all'esterno della sede di lavoro, essa deve essere tracciata attraverso gli ordinari strumenti automatici di controllo, mediante timbratura del badge magnetico, sia all'uscita che al ritorno in Ufficio, anche per motivi di sicurezza.

Nel caso in cui la durata della pausa effettuata al di fuori dell'ufficio superi i 30 minuti, il tempo in eccesso deve essere recuperato.

Se l'intervallo viene fruito all'interno della sede di lavoro, la procedura presenze/assenze imputa automaticamente 30 minuti ad assenza a titolo di pausa pranzo.

La fruizione della pausa pranzo non può coincidere con i 30 minuti finali del profilo orario personale previsto per la propria giornata lavorativa.

Per coloro che prestano la propria attività allo sportello dell'Ufficio territoriale di Roma 4-Collatino fino alle ore 14.30 il lunedì e venerdì e dalle ore 12.30 in poi nei giorni di orario continuato (dal martedì al giovedì), la pausa pranzo dovrà essere fruita compatibilmente con l'attività di erogazione dei servizi.

## **8. Recupero permessi e ritardi**

I recuperi di ritardi o permessi devono essere effettuati entro l'ultimo giorno del mese successivo.

Nei giorni in cui il profilo orario del dipendente non preveda il rientro pomeridiano e sia necessario ultimare le lavorazioni in corso senza pregiudicare la prestazione già svolta, è consentito, al dipendente stesso, svolgere attività continuativa, oltre le sei ore e senza effettuare la pausa pranzo, per recuperare ritardi già effettuati e/o permessi già usufruiti, per una durata giornaliera non superiore ad 1 ora.

Tale prestazione è formalizzata mediante espressa richiesta dell'interessato ed autorizzata dai responsabili delegati dal Direttore provinciale.

Il tempo eventualmente impiegato per lavoro svolto oltre il normale orario, strettamente necessario per l'ultimazione della lavorazione in corso e, in ogni caso, non superiore ai 10 minuti, compensa nel mese automaticamente gli eventuali ritardi e/o permessi richiesti.

## **Decorrenza**

La nuova disciplina degli orari di servizio, di lavoro, di apertura al pubblico e di erogazione dei servizi stabilita con la presente disposizione di servizio si applicherà a decorrere dal **22 gennaio 2014**. Dalla medesima data sono annullate e sostituite le disposizioni di servizio incompatibili con quanto disposto dal presente atto, superando i precedenti accordi in materia.

## **Diffusione**

Il presente provvedimento è inviato tramite posta elettronica a tutto il personale della Direzione provinciale a cura dell'Area Gestione Risorse e pubblicato nel sito Intranet della Direzione provinciale.

Il presente atto è inviato, per informazione, alle OO. SS. ed alla RSU.

## **MOTIVAZIONI**

Il Protocollo d'intesa, siglato con le Organizzazioni sindacali nazionali il 14 ottobre 2011, ha previsto l'avvio della "sperimentazione del nuovo orario di apertura al pubblico negli uffici territoriali delle grandi aree metropolitane".

La sperimentazione avviata negli Uffici territoriali di Roma 1-Trastevere, Roma 2-Aurelio e Roma 3-Settebagni a seguito dell'Accordo siglato dalle OO.SS., dalla RSU e dalla Direzione Provinciale I di Roma in data 20 gennaio 2012, ha attestato che l'ampliamento dell'orario di erogazione dei servizi (per quattro giorni alla settimana dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 16.00 con erogazione sino alle ore 17.00) e l'apertura continuata sia stato apprezzato dall'utenza ed ha dato benefici all'organizzazione nella gestione della stessa.

L'apertura anticipata degli sportelli ha consentito di evitare le code degli utenti in attesa dell'apertura degli uffici e il disagio di erogazione nelle prime ore per il personale. L'assenza di interruzioni giornaliere nell'erogazione dei servizi ha assicurato che tutti gli utenti ottengano i servizi richiesti.

Il 23 gennaio 2013, le Organizzazioni Sindacali Nazionali e l'Agenzia, fatta una prima valutazione dell'andamento della sperimentazione avviata nella Direzione Provinciale I di Roma, hanno siglato un Protocollo d'intesa con il quale hanno inteso dare prosecuzione per gli anni 2013 e 2014 alla citata sperimentazione con modalità tali da garantire la soddisfazione più ampia possibile delle esigenze dell'utenza attraverso la gestione flessibile e dinamica delle attività e delle risorse e, al punto 5) dello stesso accordo, hanno rinviato all'autonoma contrattazione locale, in conformità al CCNL, la definizione dei criteri di articolazione dell'orario di lavoro finalizzati a valorizzare la professionalità delle risorse assegnate agli uffici territoriali metropolitani e a garantire la più ampia soddisfazione delle necessità dell'utenza.

La contrattazione integrativa nella Direzione provinciale III di Roma, avviata nel 2012 con gli incontri del 17 aprile, del 25 settembre, del 17 e 24 ottobre, è ripresa dopo la firma del citato accordo del 23 gennaio 2013 con convocazione della RSU e delle Organizzazioni Sindacali Territoriali alle riunioni del 4 febbraio 2013 e con le successive convocazioni per i giorni 20 giugno, 18 luglio e 3 ottobre 2013.

Il termine dei trenta giorni dalla prima convocazione, contrattualmente previsto per la conclusione della contrattazione integrativa locale, è decorso senza la definizione di un accordo sull'argomento ed è, conseguentemente, necessario provvedere alla definizione della disciplina in argomento con atto unilaterale al fine di garantire il corretto funzionamento delle attività della Direzione provinciale III di Roma,

assicurando il servizio alla collettività, in maniera uniforme nel territorio di Roma e provincia, con una dinamica e flessibile gestione delle risorse.

Il presente provvedimento, tenendo conto dei risultati conseguiti con la prima sperimentazione in atto nella Direzione provinciale I di Roma, coerentemente a quanto concordato nel Protocollo d'intesa nazionale del 23 gennaio 2013 e con le modalità illustrate in sede di trattativa locale, definisce nuove modalità organizzative ed operative attinenti l'orario di servizio, l'orario di lavoro, l'orario di apertura al pubblico e l'orario di erogazione servizi.

In particolare, nella previsione di adottare negli Uffici territoriali che operano nella città metropolitana il medesimo orario di apertura al pubblico e di erogazione dei servizi, in coerenza con gli analoghi orari degli Uffici territoriali non metropolitani, al fine di consentire ai contribuenti di scegliere l'Ufficio per richiedere i servizi che prescindono da una competenza specifica e di favorire una distribuzione dell'utenza nei vari Uffici metropolitani, auspicando così la riduzione dei tempi di attesa e di erogazione, si prevedono le seguenti modifiche:

- tre giorni di apertura continuata -martedì, mercoledì e giovedì- nell'Ufficio territoriale metropolitano di Roma 4-Collatino;
- apertura del predetto Ufficio dalle 7.45 con erogazione solo del servizio di "Prima Informazione" per consentire la gestione della fila dell'utenza e la distribuzione dei *tickets*, delle informazioni necessarie per la successiva chiamata, e con erogazione dei servizi di sportello anticipata dalle ore 8.45 alle ore 8.00;
- distinzione tra orario di apertura al pubblico ed orario di erogazione servizi, per consentire lo smaltimento dell'utenza che abbia ritirato il *ticket* entro l'orario di chiusura al pubblico;
- definizione uniforme dell'orario di apertura al pubblico e di erogazione dei servizi negli Uffici territoriali di Albano Laziale, Frascati, Palestrina, Tivoli e Velletri, tenendo conto delle esigenze dell'utenza e dell'opportunità di anticipare, in alcuni Uffici, l'accesso del pubblico, garantendo così la soddisfazione più ampia possibile dei contribuenti con modalità omogenee nell'ambito non metropolitano;
- definizione, per completezza di trattazione, dell'orario e delle modalità di accesso dell'utenza alle altre articolazioni della Direzione provinciale, diverse dal front office;
- rotazione del personale dell'Ufficio territoriale di Roma 4-Collatino da assegnare al servizio di *front-office* in turni;
- detti turni, come previsto nel Protocollo d'Intesa nazionale, sottoscritto il 23 gennaio 2013, sono di massima di quattro ore e per non più di undici turni mensili, salvo espressa maggiore disponibilità del dipendente;

La presente disposizione indica le modalità ed i tempi per esercitare la scelta del profilo orario e per richiedere una specifica flessibilità, se in presenza dei requisiti per i quali può essere richiesta.



**RIFERIMENTI NORMATIVI:**

- D. Lgs. 30/03/2001 n. 165 art. 17
- Regolamento di Amministrazione artt.5 e 7
- Statuto dell'Agenzia delle Entrate art. 11
- Art. 4, comma 5, CCNL Agenzie fiscali 2002-2005

**ALTRI RIFERIMENTI:**

- Atto del Direttore dell'Agenzia, prot. 2008/191630 del 24 dicembre 2008
- Atto del Direttore dell'Agenzia, prot. 2010/26080 del 4 marzo 2010
- Atto del Direttore Regionale prot. n. 2010/16061 del 5 marzo 2010
- Atto di conferimento di incarico del Direttore dell'Agenzia prot. n. 40535 del 2 aprile 2013
- Protocollo d'intesa del 14/10/2011 tra l'Agenzia delle Entrate e le OO.SS.
- Protocollo d'intesa del 23/01/2013 tra l'Agenzia delle Entrate e le OO.SS.

  
IL DIRETTORE PROVINCIALE  
*Fabio Ignaccolo*