



Direzione Provinciale II di Roma

ORDINE DI SERVIZIO N. 126/2013

Articolazione dell'orario di servizio, dell'orario di lavoro, nonché degli orari di apertura al pubblico e di erogazione dei servizi nella Direzione provinciale II di Roma

Il Direttore Provinciale

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

DISPONE

Orario di servizio

L'orario di servizio è il periodo di tempo giornaliero durante il quale l'Ufficio è attivo per assicurare la funzionalità delle strutture per lo svolgimento dei compiti istituzionali.

L'orario di servizio si articola su cinque giorni lavorativi settimanali:

- per tutte le articolazioni interne della Direzione Provinciale II di Roma (ad eccezione dell'Ufficio territoriale di Pomezia):
 - il lunedì e il venerdì dalle ore 7.30¹ alle ore 18.00
 - dal martedì al giovedì dalle ore 7.30¹ alle ore 19.00
- per l'Ufficio territoriale di Pomezia:
 - dal lunedì al giovedì dalle ore 7.45 alle ore 18.00
 - il venerdì dalle ore 7.45 alle ore 17.00

¹ Limitatamente a quanto previsto nel prosieguo per la fascia di flessibilità dalle 7.30 alle 7.40.

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 all'ufficio da parte dell'utenza.

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 è il seguente:

per gli Uffici Territoriali di Roma 5, Roma 6 e Roma 7:

- lunedì e venerdì dalle ore 7.45² alle ore 13.30;
- martedì, mercoledì e giovedì, con orario continuato, dalle ore 7.45¹ alle ore 15.30

per l'Ufficio territoriale di Pomezia:

- dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 15.30
- il venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30

L'orario di erogazione dei servizi è il seguente:

per gli Uffici Territoriali di Roma 5, Roma 6 e Roma 7:

- 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 l'Ufficio Territoriale di Pomezia:

- dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 15.45
- il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

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

² Alle ore 7,45 sarà attiva solo la "Prima Informazione" mentre dalle ore 8,00 saranno operativi anche gli sportelli di *front office*.

Accesso dell'utenza alle altre articolazioni della Direzione Provinciale diverse dal front office

L'accesso da parte dell'utenza all'Ufficio Controlli, Ufficio Legale, *Back Office* degli Uffici Territoriali e Aree di Staff, di norma, avviene con prenotazione di appuntamento tramite CUP o su convocazione da parte dei funzionari.

L'accesso dell'utenza che non abbia prenotato un appuntamento attraverso il canale CUP o che non sia stata convocata è comunque consentito previa dotazione del "pass", nel seguente orario:

- Back office degli Uffici Territoriali : nelle ore di apertura al pubblico;
- Ufficio Legale, Ufficio Controlli e Aree di Staff: nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 8,45 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 15,30.

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 nell'ambito dell'orario di servizio. L'orario ordinario di lavoro è di 36 ore settimanali, articolato su 5 (cinque) giorni dal lunedì al venerdì.

1. 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 per 4 gg. con 4 rientri di 1 ora e 45 minuti da effettuare nei giorni dal lunedì al giovedì e ore 5 il venerdì.

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

2. Flessibilità

Le fasce di flessibilità in entrata sono:

Fascia oraria	Personale interessato
Dalle 7,40 alle 8,40 (flessibilità ordinaria)	tutte le articolazioni della D.P. (tranne UT di Pomezia)
Dalle 7,45 alle 8,30	Ufficio Territoriale di Pomezia

- a) E' prevista una fascia di flessibilità dalle ore 7,30 alle ore 7,40 per coloro (massimo 3 dipendenti al giorno per ciascun Ufficio Territoriale avente sede in Roma Capitale, se in presenza di particolari situazioni di maggiore e prevedibile flusso di utenza) che assicurano l'apertura al pubblico alle ore 7,45.
- b) E' prevista, nella misura massima del 10% del personale, un'ulteriore fascia di flessibilità fino 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. 151/2001, dalla L. n. 104/1992, dagli artt. 36 - comma 2 -, 49 - commi 8 e 9 -, 50, 56 e 57 del CCNL.

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 allo sportello.

3. 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 di cui alla lettera b) del precedente paragrafo mediante presentazione dell'apposita istanza, disponibile nel sito Intranet della Direzione Provinciale.

L'istanza è presentata entro il **4 dicembre 2013** al Dirigente di riferimento della singola articolazione, che valuta la possibilità di accogliere l'opzione

indicata dal dipendente in relazione alle esigenze di servizio e trasmette le stesse allo Staff Gestione Risorse entro il 12 dicembre 2013.

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. 151/2001, dalla L. n. 104/1992, dagli artt. 36 - comma 2 -, 49 - commi 8 e 9 -, 50, 56 e 57 del CCNL.

La scelta può essere modificata a richiesta dell'interessato entro la fine del mese antecedente all'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 mese (gennaio o luglio).

In sede di prima applicazione del presente atto, il nuovo profilo orario si applica dal 27 gennaio 2014 ed è possibile anticipare la modifica della scelta con decorrenza 3 marzo 2014, presentando istanza entro il 14 febbraio 2014.

4. Rotazione del personale da adibire da adibire alle attività di front office negli Uffici territoriali di Roma 5, Roma 6 e Roma 7

Al fine di assicurare l'erogazione dei servizi, il lunedì e il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.30 e da martedì a giovedì dalle ore 8.00 alle ore 16.00, 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 degli Uffici territoriali sopra indicati, fatte salve gravi e comprovate esigenze familiari e personali.

La rotazione, di massima di quattro ore giornaliera, interessa tali dipendenti per un numero massimo di 11 "turni mensili" individuali, salvo espressa disponibilità del personale ad effettuarne un numero maggiore.

I turni sono organizzati dai Direttori degli Uffici territoriali con cadenza settimanale e comunicati agli interessati nel corso della settimana precedente.

Il personale chiamato ad erogare i servizi al *front office* non è necessariamente impiegato 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 degli Uffici Territoriali di Roma 5, Roma 6 e Roma 7 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.

5. 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 ha inizio, di norma, alle ore 13.00 e termina obbligatoriamente entro 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.

Per l'Ufficio di Pomezia la fascia oraria in cui deve essere usufruita la pausa pranzo inizia alle ore 12.45 e deve terminare entro le ore 13.45.

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 di 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 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.

6. 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 prevede il rientro pomeridiano ed è 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 e/o permessi, per una durata giornaliera non superiore ad 1 ora. Tale prestazione è formalizzata mediante espressa richiesta dell'interessato ed autorizzata dal Dirigente.

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 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 per posta elettronica a tutto il personale della Direzione Provinciale a cura dello Staff Gestione Risorse e pubblicato nel sito Intranet della Direzione Provinciale.

Il presente atto è inviato, per informazione, alle OO. SS. e 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, a seguito dell'Accordo con le OO.SS e la RSU sottoscritto in data 20 gennaio 2012, negli Uffici Territoriali di Roma1-Trastevere, Roma2-Aurelio e Roma3-Settebagni della Direzione provinciale I di Roma ha dimostrato come 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 abbiano generato dei benefici nella gestione dell'utenza. L'apertura anticipata degli sportelli ha consentito di evitare le code degli utenti in attesa dell'apertura degli uffici e il disagio del personale, soprattutto nelle

prime ore di erogazione. 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, in conformità al CCNL, all'autonoma contrattazione locale la definizione dei criteri di articolazione dell'orario di lavoro tali da valorizzare la professionalità delle risorse assegnate agli uffici territoriali metropolitani, in modo da garantire la più ampia soddisfazione delle necessità dell'utenza.

La contrattazione integrativa in questa Direzione è stata avviata con convocazione della RSU e delle Organizzazioni Sindacali Territoriali alla riunione dell'11 settembre 2012 e proseguita con successive convocazioni per i giorni 4 e 10 ottobre 2012, 7 febbraio 2013, 19 giugno 2013, 17 e 31 luglio 2013, 2 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 materia con atto unilaterale al fine di garantire il corretto funzionamento delle attività della Direzione provinciale II di Roma, assicurando il servizio alla collettività, in maniera uniforme nel territorio metropolitano, con un'efficace gestione delle risorse.

Il presente provvedimento, tenendo conto dei risultati conseguiti con la prima sperimentazione in atto nella Direzione provinciale I di Roma, coerentemente con 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 all'orario di servizio, all'orario di lavoro, all'orario di apertura al pubblico e all'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 al fine di consentire ai contribuenti di scegliere l'Ufficio cui rivolgersi per i servizi che prescindono da una competenza specifica e di favorire una distribuzione dell'utenza nei vari uffici metropolitani, auspicando la riduzione così tempi di attesa e di erogazione si prevedono le seguenti modifiche:

- tre giorni di apertura continuata -martedì, mercoledì e giovedì-;
- apertura dell'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 dell'orario di apertura al pubblico e di erogazione dei servizi nell'Ufficio territoriale di Pomezia, ritenuto idoneo alla soddisfazione delle esigenze dell'utenza e compatibile con la capacità operativa della struttura;

- 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 ad adibire al *front office* in turni³;

- i 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 possesso dei requisiti per i quali può essere richiesta.

Riferimenti normativi:

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

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. 33341 del 15 marzo 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
Mario Paolozzi

*Firma autografa sostituita da indicazione a stampa
ai sensi dell'art. 3, comma 2, D. Lgs. n. 39/1993.*

³ escluso l'Ufficio territoriale di Pomezia.