



Direzione Provinciale I di Roma

Staff del Direttore

Roma 21/11/2013

DISPOSIZIONE DI SERVIZIO N. 98/2013

**ARTICOLAZIONE DELL'ORARIO DI SERVIZIO E DI LAVORO DELLA DIREZIONE
PROVINCIALE I DI ROMA**
**AVVIO DEL NUOVO ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO NELLA DIREZIONE
PROVINCIALE I DI ROMA**

IL DIRETTORE PROVINCIALE

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

DISPONE

1. Orario di Servizio

1.1 L'orario di servizio è il periodo di tempo giornaliero durante il quale la Direzione Provinciale è attiva per assicurare la funzionalità delle proprie strutture per lo svolgimento dei compiti istituzionali ed è articolato su 5 (cinque) giorni settimanali dal lunedì al venerdì.

1.2 L'orario di servizio della Direzione Provinciale I di Roma si articola secondo le indicazioni che seguono:

a) per tutte le articolazioni interne della Direzione Provinciale I di Roma (ad eccezione dell'Ufficio Territoriale di Civitavecchia):

- il lunedì e il venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.00

- dal martedì al giovedì dalle ore 7.30 alle ore 19.00

b) per l'Ufficio Territoriale di Civitavecchia:

- il lunedì e venerdì dalle ore 7.45 alle ore 17.00
- dal martedì al giovedì dalle ore 7.45 alle ore 18.00

2. Orario di apertura al pubblico e di erogazione dei servizi al front office

2.1 **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.

2.2 **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.

2.3 **L'orario di apertura al pubblico è il seguente:**

✓ per gli Uffici Territoriali di Roma 1-Trastevere, Roma 2-Aurelio e Roma 3-Settebagni :

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

✓ per l'Ufficio Territoriale di Civitavecchia:

- lunedì e venerdì dalle ore 8.15 alle 12.15
- martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 8.15 alle ore 12.15 e dalle ore 13,45 alle ore 15.30.

2.4 **L'orario di erogazione dei servizi è il seguente:**

✓ per l'Ufficio Territoriale di Roma1-Trastevere:

- lunedì e venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.30
- martedì, mercoledì e giovedì, con orario continuato, dalle ore 8.00 alle ore 16.30

¹ Alle ore 7,45 sarà attiva solo la "Prima Informazione" mentre dalle ore 8,00 saranno operativi anche gli sportelli di *front office*.

- ✓ per gli **Uffici Territoriali di Roma2-Aurelio e Roma3-Settebagni**:
 - **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 Civitavecchia**:
 - **lunedì e venerdì dalle ore 8.15 alle ore 12.30**
 - **martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 8.15 alle ore 12.45 e dalle ore 13,45 alle ore 15.45.**

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

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

3.1 L'accesso da parte dell'utenza alle altre articolazioni della Direzione Provinciale **diverse dal front office** (Ufficio Controlli, Ufficio Legale, Back Office degli Uffici Territoriali e Aree di Staff), di norma, è previsto, previa dotazione del “**pass**”, con prenotazione di appuntamento tramite CUP o su convocazione da parte dei funzionari allo scopo di interagire con il contribuente o un suo rappresentante debitamente delegato, per eventuali contraddittori finalizzati ad accertamento con adesione, approfondimenti, conciliazioni giudiziali, mediazioni, attività proprie dei rimborsi IVA, chiarimenti sui controlli formali, informazioni che non è stato possibile fornire direttamente al *front office*, ecc.

3.2 L'accesso dell'utenza **che non abbia prenotato un appuntamento attraverso il canale CUP, laddove non effettuato allo sportello, o che non sia stata convocata** è comunque consentito previa dotazione del “**pass**”, nel seguente orario:

- **Back office degli Uffici Territoriali**: nei giorni di **martedì e giovedì** dalle ore 8,45 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 15,30;

- **Ufficio Controlli e Aree di Staff:** dal lunedì al venerdì dalle ore 8,45 alle ore 12,30; martedì e giovedì anche nel pomeriggio dalle ore 14,00 alle ore 15,30;
- **Ufficio Legale:** nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 8,45 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 15,30

4. Orario di Lavoro

4.1 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.

4.2 Tipologie di orario di lavoro

Sono definite le seguenti sei 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.

4.3 Flessibilità

Le fasce orarie di flessibilità in entrata sono:

Fascia oraria	Personale interessato appartenente a:
dalle 7,40 alle 8,40 (flessibilità ordinaria)	tutte le articolazioni della Direzione Provinciale I di Roma (escluso l'Ufficio Territoriale di Civitavecchia)
dalle 7,45 alle 8,30	Ufficio Territoriale di Civitavecchia

- **Flessibilità personale in turno alla Prima Informazione:** il personale assegnato di volta in volta con turno alla “Prima informazione” - massimo tre dipendenti al giorno e per ciascun Ufficio Territoriale avente sede in Roma Capitale, se in presenza di particolari situazioni di maggiore e prevedibile flusso di utenza può fruire della flessibilità dalle ore 7.30 alle ore 7.40, al fine di assicurare il servizio di “Prima Informazione” all’orario di apertura dell’Ufficio (ore 7,45).

- **Ulteriore fascia di flessibilità speciale:** è prevista un’ulteriore fascia di flessibilità, fino alle ore 10.00, a favore del personale, nella misura massima del 10%, 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, 9 -, 50, 56 e 57 del CCNL.

- **Flessibilità in uscita** - 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 nonché, per il personale delle altre articolazioni, compatibilmente con i compiti d’istituto.

4.4 Scelta della Tipologia di Orario e della Fascia di Flessibilità

4.4.1 Ciascun dipendente opta per una tipologia di orario ed eventualmente per la fascia di flessibilità speciale, mediante l’apposita istanza², disponibile nel sito Intranet della Direzione Provinciale, nella quale indica la tipologia di orario, e la consegna rispettivamente:

² Che comunque si allega al presente provvedimento sub lettera A.

- per il personale degli Uffici Territoriali al Direttore dell'Ufficio³;
- per il personale dell'Ufficio Controlli al proprio Capo Area Accertamento che le farà pervenire al Capo Ufficio Controlli⁴;
- per il personale dell'Ufficio Legale al Capo Ufficio Legale;
- per il personale delle Aree di Staff direttamente al Direttore Provinciale per il tramite dei Coordinatori delle tre Aree di Staff.

4.4.2 Le opzioni devono essere presentate entro il **4 dicembre 2013**, corredate dal parere del Dirigente di riferimento della singola articolazione e consegnate allo Staff Gestione Risorse, entro il 12 dicembre 2013.

4.4.3 Nel valutare la possibilità di accogliere l'opzione indicata dal dipendente, il Direttore Provinciale tiene conto della compatibilità con le esigenze di servizio avuto anche riguardo al parere espresso dal Dirigente di riferimento delle diverse articolazioni della Direzione Provinciale che effettuerà il primo vaglio delle richieste .

4.4.4 La distribuzione del personale tra i profili orari c) e d) deve essere ponderata al fine di consentire la presenza di un sufficiente contingente nelle ore pomeridiane di erogazione dei servizi al pubblico nei *front office*.

4.4.5 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, 9 -, 50, 56 e 57 del CCNL.

4.4.6 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.

4.4.7 Il cambio di orario è effettuato dal primo lunedì del mese (gennaio o luglio).

³ Che si avvarrà della propria struttura di supporto per la protocollazione.

⁴ Che si avvarrà dello Staff Gestione Risorse per la protocollazione.

5 Modalità di rotazione del personale da adibire alle attività di front office negli Uffici territoriali di Roma1-Trastevere, Roma2-Aurelio e Roma3-Settebagni

5.1 Al fine di assicurare l'erogazione dei servizi, il lunedì ed il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.30 e da martedì a giovedì dalle ore 8.00 alle ore 16.30 (presso l'Ufficio Territoriale di Roma1-Trastevere) e dalle ore 8.00 alle ore 16.00 (presso gli Uffici Territoriali di Roma2-Aurelio e Roma3-Settebagni), 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.

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

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

5.4 I turni possono non essere sempre i medesimi per lo stesso personale che è chiamato ad erogare i servizi al *front office*.

5.5 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.

5.6 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;

5.7 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.

5.8 Al personale degli Uffici Territoriali di Roma 1, Roma 2 e Roma 3 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.

6. *Pausa Pranzo*

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

6.2 Tale pausa ha inizio, di norma, alle ore 13.00 e termina obbligatoriamente entro le ore 14,30.

6.3 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 rientro in ufficio, anche per motivi di sicurezza.

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

6.5 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.

6.6 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.

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

6.8 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 deve essere fruita compatibilmente con l'attività di erogazione dei servizi.

7 *Recupero di permessi e ritardi*

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

7.2 Nei giorni in cui il profilo orario del dipendente non preveda 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.

7.3 Tale prestazione è formalizzata mediante espressa richiesta dell'interessato ed autorizzata dal Dirigente di riferimento.

7.4 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.

8. Decorrenza

Le disposizioni contenute nel presente atto decorrono dal **22 gennaio 2014**.

9. Diffusione

Il presente provvedimento è inviato per posta elettronica a tutto il personale della Direzione Provinciale a cura dello Staff Gestione Risorse che provvede anche all'immediata pubblicazione nel sito Intranet della Direzione Provinciale.

Il presente atto è inviato anche alle OO. SS. ed alle RSU a titolo di informativa.

MOTIVAZIONE

Con il Protocollo d'intesa siglato con le Organizzazioni Sindacali Nazionali il 14 ottobre 2011, l'Agenzia ha inteso avviare la "Sperimentazione del nuovo orario di apertura al pubblico negli uffici territoriali delle grandi aree metropolitane".

Nella Direzione Provinciale I di Roma è stata avviata la citata sperimentazione a seguito dell'Accordo con le OO.SS e la RSU, sottoscritto in data 20 gennaio 2012, concernente il nuovo orario di apertura al pubblico negli Uffici Territoriali di Roma1-Trastevere, Roma2-Aurelio e Roma3-Settebagni e l'articolazione dell'orario di lavoro nella Direzione Provinciale I di Roma.

L'esperienza maturata presso la Direzione Provinciale I di Roma ha consentito di verificare come l'ampliamento dell'orario di erogazione dei

servizi e l'apertura continuata (prima delle modifiche apportate con il presente provvedimento prevista per quattro giorni alla settimana dal lunedì al giovedì dalle ore 8,00 alle ore 16,00 con erogazione sino alle ore 17,00), abbiano comportato dei benefici nella gestione dell'utenza.

L'apertura degli sportelli di *front office* dalle ore 8,00 di mattina ha consentito di evitare le usuali e lunghissime code di utenti in attesa dell'apertura degli uffici e il disagio del personale chiamato a "fronteggiare" un elevatissimo numero di contribuenti sin dall'apertura del *front office* (allora alle ore 8,45), nonché la mancata soddisfazione delle richieste entro l'orario di chiusura.

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, 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 locale è stata avviata con convocazione della RSU e delle Organizzazioni Sindacali Territoriali alla riunione del 06/02/2013 scorso e proseguita con successive convocazioni per i giorni: 13/02/2013, 19/02/2013, 17/06/2013, 12/07/2013, 23/07/2013, 11/09/2013 ed in ultimo il 24/09/2013.

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. E', conseguentemente, necessario provvedere, alla definizione della disciplina in rassegna con atto unilaterale al fine di garantire il corretto funzionamento delle attività della Direzione provinciale I di Roma, assicurando anche il servizio alla collettività, primaria missione istituzionale dell'Agenzia, con un'efficace gestione delle risorse, nelle modalità illustrate in sede di

trattativa locale e coerentemente a quanto concordato nel Protocollo d'intesa nazionale.

Il presente provvedimento, tenendo conto di quanto previsto dal Protocollo d'intesa nazionale del 23 gennaio 2013 e dei risultati conseguiti con la prima sperimentazione in atto, 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 al fine di consentire ai contribuenti la più ampia possibilità di scelta circa l'Ufficio cui rivolgersi per i servizi che prescindono da una competenza specifica (es. registrazione dei contratti di locazione o richiesta e modifica sui codici fiscali) e, di favorire una diffusa distribuzione dell'utenza nei vari uffici metropolitani con conseguente alleggerimento di quelli ove si registra maggiore affluenza, si prevedono le seguenti modifiche:

- tre giorni di apertura continuata -martedì, mercoledì e giovedì-, invece di quattro;
- 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 dalle ore 8,00;
- continuità nella distinzione tra orario di apertura al pubblico ed orario di erogazione servizi, circostanza rivelatasi efficace per consentire lo smaltimento dell'utenza che abbia ritirato il ticket entro l'orario di chiusura al pubblico, con previsione del termine di erogazione differenziato nell'Ufficio territoriale di Roma1-Trastevere, in ragione della maggiore affluenza di pubblico attualmente registrata;
- riduzione dell'orario di apertura e, conseguentemente, di erogazione rispetto a quanto sperimentato a seguito dell'Accordo con le OO.SS e la RSU, sottoscritto in data 20 gennaio 2012 (da 36 ore a 34,45 ore di apertura e da 41 ore a 37 ore di erogazione – 38,30 ore nell'Ufficio territoriale di Roma1-Trastevere);
- conferma dell'orario di apertura al pubblico e di erogazione dei servizi attualmente in essere nell'Ufficio territoriale di Civitavecchia, ritenuto idoneo alla soddisfazione le esigenze dell'utenza e alla capacità funzionale 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 da adibire al *front office* in turni⁵;
- i turni, come previsto nel Protocollo d'Intesa nazionale, sottoscritto il 23 gennaio 2013, sono non più di undici mensili, salvo espressa maggiore disponibilità del dipendente;
- possibilità per il personale di recuperare permessi e ritardi anche al venerdì, comunque entro il limite dell'orario di servizio.

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

Riferimento 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. 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;*

*Giuseppe Orazio Bonanno**

*Firma autografa sostituita a mezzo stampa
ex art. 3 comma 2 D.Lgs n. 39/93.

⁵ Escluso l'Ufficio territoriale di Civitavecchia.