

Informativa alle OO.SS.

In occasione della definitiva attivazione di tutte le Direzioni Provinciali, l'Agenzia delle Entrate ritiene opportuno dettare precisi indirizzi al fine di uniformare la disciplina sull'orario di lavoro applicabile alle diverse articolazioni territoriali.

In particolare si intende fornire alle Direzioni regionali alcune indicazioni in materia di orario di servizio; orario di apertura al pubblico; orario di lavoro; flessibilità; pausa.

Quanto all'orario di servizio settimanale, si precisa che lo stesso avrà su tutto il territorio nazionale un'articolazione, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.30, salvo particolari e comprovate esigenze locali.

Possono prevedersi diverse articolazioni dell'orario di servizio per le strutture interne delle Direzioni regionali e delle Direzioni centrali, in considerazione delle peculiari attività espletate presso le stesse.

L'orario di apertura al pubblico deve essere improntato a criteri di uniformità sul territorio.

L'orario di apertura al pubblico viene fissato tenendo conto delle esigenze dell'utenza e delle risorse disponibili, in maniera da garantire un adeguato servizio pomeridiano. Ad ogni modo non può essere inferiore a 26 ore settimanali, con almeno 6 ore di apertura nel pomeriggio.

L'orario antimeridiano di apertura al pubblico viene fissato nella fascia oraria che va dalle 8.30 alle 12.30 o, in alternativa, dalle 9.00 alle 13.00, in modo da assicurare all'utenza la possibilità di accedere agli uffici per almeno 4 ore consecutive.

L'apertura pomeridiana viene fissata di massima nell'arco temporale che va dalle 14.30 alle 17.30, salvo particolari e comprovate esigenze locali, con la possibilità di attivare sportelli dedicati a determinate categorie di utenti (es.: notai, commercialisti) anche in giorni in cui non è prevista l'apertura pomeridiana a tutto il pubblico, compatibilmente con le risorse disponibili e valutata la richiesta in sede locale.

Nelle province di grandi dimensioni (quelle con più di 300.000 abitanti), dove c'è una cospicua richiesta di servizi, nell'ambito degli uffici territoriali di maggiori dimensioni o comunque laddove se ne ravvisi la necessità, deve essere prevista, per almeno 2 giorni a settimana, l'apertura al pubblico con orario continuato con un numero di sportelli adeguato a soddisfare le necessità locali.

Presso questi uffici dovrà quindi essere garantito un orario di apertura al pubblico per lo meno di 30 ore settimanali.

Negli uffici territoriali di maggiore affluenza dell'utenza, individuati dal direttore regionale sentito il parere della Direzione Centrale, e comunque in almeno un ufficio territoriale delle città di Milano, Torino, Roma e Napoli, dovrà essere prevista l'apertura degli sportelli con orario prolungato fino alle ore 18, per almeno 1 giorno a settimana. L'orario di apertura al pubblico sarà, per questi uffici, di 32 ore settimanali.

La descritta disciplina sull'orario di sportello potrà essere oggetto di eventuali adattamenti in presenza di particolari e motivate esigenze locali.

Vengono altresì individuate centralmente le articolazioni dell'orario di lavoro che possono ritenersi compatibili con le esigenze di funzionalità degli uffici. Sono quindi delineati i seguenti profili orari, articolati su 5 giorni dal lunedì al venerdì:

1. orario con prestazione lavorativa quotidiana di 7 ore e 12 minuti;
2. orario con prestazione lavorativa di 7 ore e 30 minuti per quattro giorni e di 6 ore per un giorno;
3. orario con prestazione lavorativa di ore 8 per tre giorni e di 6 ore per due giorni;
4. orario con prestazione lavorativa di 9 ore per due giorni e di 6 ore per tre giorni.

I profili orari anzidetti sono stati indicati al netto della pausa di cui all'art. 40 CCNL.

Nel valutare l'accogliibilità delle varie opzioni per i profili orari manifestate dai dipendenti, i dirigenti responsabili dovranno tener conto primariamente delle esigenze organizzative dell'ufficio, avendo cura di considerare la tipologia di attività svolta dal richiedente e la compatibilità del profilo prescelto con le necessità di servizio. Dovranno inoltre essere privilegiate le richieste di orario effettuate dai lavoratori che si trovano in particolari situazioni di carattere personale, sociale e familiare (D.Lgs. n. 151/2001, legge n. 104/1992, legge n. 53/2000, articoli 49, commi 8 e 9, 50, 56 e 57 del C.C.N.L., inserimento di figli in asili nido o figli in età scolare, attività di volontariato).

Si rende altresì necessario, per assicurare la contemporanea presenza in servizio dei dipendenti e garantire la regolare apertura degli sportelli al pubblico negli orari previsti, contenere la flessibilità di orario.

In particolare, è prevista di regola una flessibilità in entrata sino ad un massimo di 45 minuti, salvo prevedere, per gli uffici con sede in città metropolitane o in zone con vie di comunicazione particolarmente disagiate e compatibilmente con le esigenze dell'utenza, un'estensione della flessibilità in entrata (di regola sino ad 1 ora).

Quanto alla flessibilità in uscita, è prevista a livello locale la possibilità di uscire dalla sede di servizio con anticipo di al massimo 20 minuti rispetto al termine definito dal proprio profilo orario standard.

La flessibilità deve tener conto della particolare situazione e sistemazione logistica dell'ufficio, ovvero della dislocazione, delle dimensioni del centro abitato in cui ha sede, della presenza di mezzi pubblici, ecc.

Ai sensi dell'art. 36, secondo comma, del CCNL, i dipendenti che si trovino in particolari situazioni personali, sociali e familiari (L. 104/92, D. Lgs. 151/2001, tossicodipendenze, inserimento di figli in asili nido, figli in età scolare, impegno di attività di volontariato di cui alla l. 266/91) e che ne facciano richiesta motivata e documentata, possono usufruire, compatibilmente con le esigenze di servizio, di una maggiore flessibilità in ingresso o, in alternativa, di una più ampia fascia oraria per la pausa pranzo, come previsto dall'art. 40, quarto comma, del CCNL.

Quanto alla pausa prevista dall'art. 40 del CCNL qualora la prestazione lavorativa giornaliera ecceda le sei ore continuative - pausa da intendersi quale intervallo, non rinunciabile, di almeno 30 minuti espressamente finalizzato al recupero delle energie psicofisiche e alla eventuale consumazione del pasto - questa può essere fruita in un arco temporale compreso tra le 12.45 e le 14.30, purché compatibile con gli eventuali orari di apertura al pubblico dell'ufficio, per una durata massima di 1 ora, fatte salve particolari specificità locali.

Nel caso in cui la durata della pausa sia superiore a 30 minuti, troverà applicazione il relativo recupero per il completamento dell'orario nella stessa giornata e, in ogni caso, secondo le modalità e termini dell'art. 38 del CCNL.

Nei giorni con profilo orario di 6 ore, può essere previsto localmente un arco temporale, comunque non superiore ad un'ora, nel quale il dipendente, dopo aver effettuato attività lavorativa per 6 ore, possa effettuare, senza pausa, recuperi di ritardi, permessi e straordinario, previa autorizzazione del dirigente per quest'ultimo caso, senza maturare il diritto al buono pasto.

Per i dipendenti che si trovino in particolari situazioni personali, sociali e familiari e che ne facciano richiesta (cfr. art. 36, comma 2, CCNL Agenzie Fiscali) potrà essere autorizzata una diversa durata della pausa giornaliera rispetto a quella stabilita in ufficio, all'interno dell'arco temporale anzidetto.