

**Avvio sperimentale del nuovo orario di apertura al pubblico negli uffici territoriali 1, 2 e 3 di Roma e articolazione dell'orario di lavoro nella Direzione Provinciale I di Roma**

Il Direttore Provinciale, le Organizzazioni Sindacali territoriali e le RSU,

**premesse**

che le disposizioni contenute in tema di orario di lavoro negli artt. 33 e ss. del CCNL 2002-2005 – comparto Agenzie fiscali, di seguito citato "CCNL";

che l'Agenzia intende dare esecuzione, in via sperimentale, al progetto per migliorare l'erogazione dei servizi di *front-office* negli Uffici Territoriali di Roma al fine di soddisfare quotidianamente la domanda di tutti i contribuenti nei diversi servizi offerti modulandone l'erogazione in funzione delle richieste dell'utenza attraverso la gestione flessibile e dinamica delle attività e delle risorse;

il Protocollo d'intesa siglato con le OO.SS. nazionali il 14 ottobre 2011 relativo alla "sperimentazione del nuovo orario di apertura al pubblico negli uffici territoriali delle grandi aree metropolitane";

che è quindi necessario ridefinire, nel rispetto della disciplina del CCNL in materia di orario di lavoro<sup>1</sup>, gli orari di servizio, di apertura al pubblico e di erogazione dei servizi secondo la disciplina che segue:

**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, autorizzato dal Direttore Regionale, si articola su cinque giorni lavorativi settimanali:

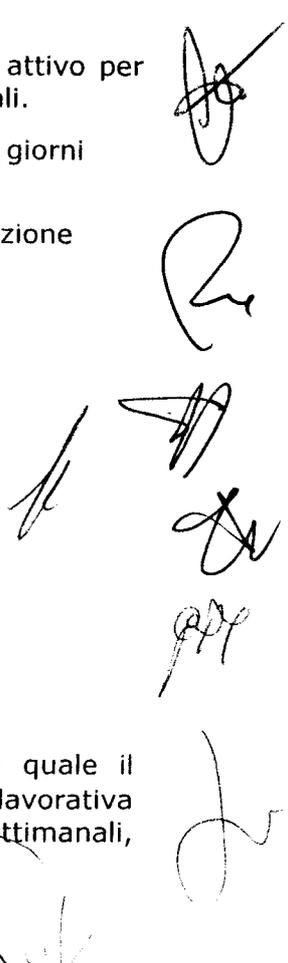
per tutte le articolazioni interne della Direzione Provinciale I di Roma (ad eccezione dell'U.T. di Civitavecchia):

- dal lunedì al giovedì dalle ore 7.30 alle ore 19.00
- il venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.00

per l'Ufficio Territoriale di Civitavecchia:

- dal lunedì al giovedì dalle ore 7:45 alle ore 18:00.
- il venerdì dalle ore 7:45 alle ore 17:00.

<sup>1</sup> Per orario di lavoro si intende 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 giorni dal lunedì al venerdì.



per il personale appartenente alle area di staff si applica il regime di orario di servizio della sede presso cui detto personale presta servizio.

### **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 1, Roma 2 e Roma 3:

- dal lunedì al giovedì con orario continuato, dalle ore 8.00 alle ore 16.00
- il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00;

per l'Ufficio di Civitavecchia:

- il lunedì e venerdì, dalle ore 8.15 alle ore 12:15
- il martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 8.15 alle ore 12.15 e dalle ore 13:45 alle 15:30;

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

per gli Uffici Territoriali di Roma 1, Roma 2 e Roma 3:

- dal lunedì al giovedì con orario continuato, dalle ore 8.00 (prima informazione), ore 8.45 (tutti i servizi) alle ore 17.00
- il venerdì dalle ore 8.00 (prima informazione), ore 8.45 (tutti i servizi) alle ore 13.00
- l'apertura di alcuni sportelli che erogano i servizi maggiormente richiesti nelle prime ore del mattino è anticipata alle ore 8.00 per favorire le esigenze dell'utenza.

per l'Ufficio Territoriale di Civitavecchia:

- il lunedì e venerdì, dalle ore 8.15 alle ore 12:45
- il martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 8.15 alle ore 12.45 e dalle ore 13:45 alle 15:45.

**Dato** che è, pertanto, necessario definire la regolamentazione dell'orario di lavoro della Direzione Provinciale, rendendola omogenea per tutti gli Uffici Territoriali della Direzione provinciale e coerente con le sopraindicate determinazioni in materia di orario di apertura al pubblico, di erogazione dei servizi e di orario di servizio.

**concordano quanto segue:**

### **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 lunedì, martedì, mercoledì e giovedì;
- d) ore 6.00 per 5 gg. con 2 rientri di 3 ore da effettuare nei giorni di lunedì, 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.

I profili orari sono indicati al netto della pausa pranzo prevista dall'art. 40 CCNL.

## 2. Flessibilità

Le fasce di flessibilità in entrata sono:

	Fascia oraria	Personale interessato
I.	Dalle 7:30 alle 7:55 (flessibilità incentivata per ingresso anticipato)	U.T. Roma 1 - minimo 10 unità
		U.T. Roma 2 - minimo 8 unità
		U.T. Roma 3 - minimo 8 unità
II.	Dalle 7:45 alle 8:45 (flessibilità ordinaria)	Tutte le articolazioni della D.P. (tranne UT di Civitavecchia)
III.	Dalle 9:00 alle 10:00 (flessibilità incentivata* per ingresso posticipato) * remunerata dal lunedì al giovedì	U.T. Roma 1 - minimo 15 unità
		U.T. Roma 2 - minimo 13 unità
		U.T. Roma 3 - minimo 13 unità

- Il contingente di personale remunerabile per flessibilità incentivata per ciascuna settimana è così stabilito: UT di Roma 1 - 190 unità di personale, UT di Roma 2 - 152 unità di personale, UT di Roma 3 - 152 unità di personale.
- Non può essere ammesso alla fascia di flessibilità incentivata per ingresso posticipato il personale che opta per i profili orari di cui alle lettere c) e d) del precedente punto 1.
- E' prevista, nella misura massima del 10% del personale, un'ulteriore fascia di flessibilità dalle ore 7.45 alle ore 10.00 con priorità 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, 9 -, 50, 56 e 57 del CCNL.

- Al personale dell'Ufficio territoriale di Civitavecchia ed a quello appartenente alle aree di staff de localizzate presso tale sede si applica la flessibilità dalle ore 7:45 alle ore 8:30.
- Per assicurare l'assistenza informatica per l'intero periodo di erogazione dei servizi al pubblico negli uffici territoriali di Roma, almeno un gestore di rete per ufficio usufruisce del regime di flessibilità incentivata per ingresso anticipato e almeno uno di quella per ingresso posticipato.

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, non potrà essere usfruita se dovesse incidere sull'orario di preposizione ad uno sportello aperto al pubblico.

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

Il dipendente opta per una tipologia di orario e per una fascia di flessibilità con le modalità che saranno comunicate a tutto il personale.

Nel valutare la possibilità di accogliere l'opzione indicata dal dipendente, il Direttore provinciale tiene conto della compatibilità con le esigenze di servizio; in particolare, la distribuzione del personale tra i profili orari c) e d) dovrà consentire la presenza di un sufficiente contingente nelle ore pomeridiane di erogazione dei servizi al pubblico, tenuto conto anche della consistenza del personale interessato dalla flessibilità incentivata per ingresso posticipato di cui al punto 2.

Saranno, inoltre, 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.

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).

Nel rispetto della disciplina dei permessi brevi prevista dall'art. 36 CCNL, in casi eccezionali e comunque entro il limite massimo di 2 volte al mese, il personale che aderisce alla flessibilità incentivata per ingresso anticipato (I fascia - dalle 7,30 alle 7,55) sarà considerato in ritardo soltanto se supera il limite massimo della flessibilità ordinaria (8,45); in tal caso non compete l'indennità di cui al punto 4.2.

### **4. Indennità prevista dal Protocollo d'intesa del 14 ottobre 2011**

#### **4.1. Criteri di individuazione delle unità di personale che anticipano o posticipano l'ingresso**

Al fine di assicurare l'erogazione dei servizi dalle ore 8.00 (dal lunedì al venerdì) alle ore 17.00 (dal lunedì al giovedì) negli uffici territoriali di Roma della Direzione provinciale I, è necessario che sia individuato un adeguato contingente di personale, nei limiti minimi indicati nella tabella di cui al punto 2.

L'individuazione delle unità che usufruiscono delle fasce di flessibilità incentivata è definita su base volontaria e tenuto conto della professionalità di ciascuno.

Qualora il numero di dipendenti che opta per le due tipologie di flessibilità incentivata sia superiore alle necessità, le parti convengono che si farà ricorso a una

rotazione/turnazione mensile al fine di consentire la più ampia partecipazione di quelle unità di personale suscettibili di essere destinate al front-office.

Qualora il numero di personale che opta per le due tipologie di flessibilità incentivata sia inferiore alle necessità, le parti convengono che si farà ricorso a una rotazione/turnazione mensile al fine di assicurare il più ampio coinvolgimento delle unità di personale suscettibili di essere destinate al front-office; a tali unità di personale, in conseguenza dell'adesione a una delle fasce di flessibilità incentivata, sarà corrisposta l'indennità di cui al punto 4.2. Sarà escluso da tale rotazione il 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.

#### **4.2. Importo dell'indennità e cumulo con quella di front-office**

Oltre all'apposita indennità per l'attività prestata al *front-office*, che verrà determinata della contrattazione nazionale sul Fondo per l'anno di competenza, al personale degli Uffici territoriali di Roma che fruirà di una delle due fasce di flessibilità incentivata, è riconosciuta l'ulteriore indennità di € 10,00, al netto degli oneri a carico dell'Agenzia, alle condizioni stabilite nel Protocollo di intesa del 14 ottobre 2011, per ogni giornata lavorativa effettuata alle condizioni di cui al punto 4.1.

#### **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 Civitavecchia la fascia oraria in cui deve essere usufruita la pausa pranzo inizia alle 12:45 e deve terminare entro le 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 devono prestare la propria attività allo sportello nelle ore pomeridiane dei giorni di orario continuato (dal lunedì al giovedì), la pausa pranzo dovrà essere fruita, in deroga a quanto sopra previsto, nella fascia oraria 11,55 - 12,55.

#### **6. Recupero permessi e ritardi**

I recuperi di ritardi e/o permessi devono essere effettuati entro l'ultimo giorno del mese successivo e non possono essere effettuati nella giornate del venerdì.

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. Tale prestazione è formalizzata mediante espressa richiesta dell'interessato 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.

### 7. Monitoraggio periodico dei risultati della sperimentazione

Entro il 31 marzo 2012 sarà effettuata con un Comitato paritetico la valutazione congiunta dell'efficacia della sperimentazione al fine di individuare eventuali azioni correttive che consentano di modulare l'erogazione dei servizi in funzione delle richieste dell'utenza attraverso la gestione flessibile e dinamica delle risorse e delle attività di front-office al fine di soddisfare la domanda di servizi dei cittadini e conciliare le esigenze organizzative con quelle personali e familiari del personale degli uffici territoriali.

o \_ o

Il presente accordo sostituisce per la durata della sperimentazione i precedenti sottoscritti su tale materia presso gli ex uffici locali di Roma 1, Roma 2, Roma 3 e Civitavecchia, confluiti nella Direzione Provinciale I di Roma.

Tale nuova disciplina si applicherà a decorrere dal 20 febbraio 2012.

Le parti impegnano il Direttore regionale ad assumere ogni iniziativa utile ad assicurare la corresponsione dell'indennità prevista nel Protocollo d'intesa siglato con le OO. SS. nazionali il 14 ottobre 2011 oltre il termine indicato nel protocollo medesimo, laddove gli orari di apertura al pubblico e di erogazione dei servizi riportati in premessa al presente accordo siano adottati a regime.

Roma, 20 gennaio 2012

#### Agenzia delle Entrate

*[Handwritten signature]*  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Organizzazioni Sindacali

CGIL - FP NON FIRMA *wote e verba*  
FP - CISL *[Handwritten signature]*  
UIL - PA *[Handwritten signature]*  
RdB - PI NON FIRMA  
CONFSAL SALFI *[Handwritten signature]*  
F.L.P. *[Handwritten signature]*  
RSU NON FIRMA *wote e verba*  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_