

*Direzione Centrale del Personale*

**PROTOCOLLO D'INTESA SULL'INCENTIVAZIONE DEL PERSONALE  
DELLE DIREZIONI PROVINCIALI ADDETTO ALL'EROGAZIONE DEI  
SERVIZI NEI CONFRONTI DEI CONTRIBUENTI**

Il giorno 23 gennaio 2013 si sono riuniti i rappresentanti dell'Agenzia delle Entrate e delle organizzazioni sindacali per discutere sul tema dell'incentivazione del personale delle Direzioni provinciali addetto all'informazione, all'assistenza e all'erogazione dei servizi nei confronti dei contribuenti.

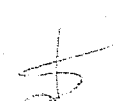
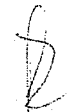
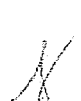
A fronte dell'impegno profuso dal personale impegnato nei servizi in questione e tenendo altresì conto che il conseguimento degli obiettivi strategici di missione va a vantaggio dell'intera Agenzia e di tutto il suo personale anche ai fini del finanziamento dei meccanismi premiali, si ritiene necessario prevedere una anticipazione della quota del Fondo per le politiche di sviluppo delle risorse umane e per la produttività destinata alla remunerazione delle attività di assistenza e informazione.

Le parti hanno anche fatto una prima valutazione dell'andamento della sperimentazione del nuovo orario di servizio negli Uffici territoriali delle grandi aree metropolitane a seguito dell'accordo del 14 ottobre 2011. In particolare, l'Agenzia ha fatto presente che l'aumento dell'orario di apertura degli sportelli, portato da 24 a 36 ore settimanali, ha consentito di superare la criticità - fonte di grave disagio e insoddisfazione per l'utenza - rappresentata dalla chiusura, nel corso della mattinata, dell'erogazione dei biglietti di prenotazione del servizio con la conseguenza di rimandare indietro, senza prestazione del servizio, circa il 40% dei contribuenti in coda nell'ufficio. E' stata per questo particolarmente apprezzata dal pubblico l'apertura sin dalle 8.00 e l'adozione dell'orario continuato che consente all'utenza di fruire ininterrottamente dei servizi.

Ref. M. S. V. P. F.

Al termine del confronto, le parti concordano quanto segue:

- 1) Una somma pari al 60% della quota di € 5.651.846,00 al netto dei contributi a carico del datore di lavoro, destinata dall'accordo del 23 gennaio 2012 sulla ripartizione Fondo per le politiche di sviluppo delle risorse umane e per la produttività per l'anno 2010, alla remunerazione del personale delle Direzioni provinciali che, nell'ambito delle attività relative ai servizi ai contribuenti, svolge le attività di assistenza e informazione, gestendo direttamente il rapporto con l'utenza, viene ripartita tra gli uffici sulla base dei medesimi indicatori di produzione ponderati previsti al punto 2.3 dell'accordo del 23 gennaio 2012; tale somma costituisce una anticipazione della quota di risorse da destinare alla remunerazione delle predette attività di assistenza al contribuente da definire in sede di contrattazione dei criteri di ripartizione del Fondo per le politiche di sviluppo delle risorse umane e per la produttività per l'anno 2013.
- 2) La quota così ripartita verrà utilizzata per remunerare l'impegno e la professionalità espressi dal personale addetto alle attività di assistenza al contribuente nel corso dell'anno 2013; per la sua distribuzione si terrà conto del lavoro effettivamente svolto, sulla base delle risultanze delle procedure informatiche utilizzate per la gestione degli utenti che accedono al *front office*.
- 3) I criteri di remunerazione verranno definiti previa contrattazione con le rappresentanze sindacali locali e il compenso verrà corrisposto con cadenza trimestrale.
- 4) La sperimentazione del nuovo orario di apertura al pubblico negli uffici territoriali delle aree metropolitane indicate nell'accordo del 14 ottobre 2011, di seguito definite "aree metropolitane", viene prolungata per gli anni 2013 e 2014, includendo fra tali aree anche gli uffici territoriali della Direzione Provinciale II di Napoli.
- 5) In conformità al CCNL spetta all'autonoma contrattazione locale stabilire nelle aree metropolitane criteri di articolazione dell'orario di lavoro tali da valorizzare pienamente, in funzione della primaria missione istituzionale di servizio alla collettività, le risorse di professionalità in forza all'ufficio, in modo da garantire il soddisfacimento più ampio possibile delle necessità dell'utenza, sino all'apertura - in



relazione ai picchi di afflusso giornalieri - di tutti gli sportelli attivabili nell'ufficio. In particolare, tali criteri dovranno prevedere: un orario di apertura al pubblico di almeno 32 ore settimanali, e comunque tale da assicurare lo smaltimento delle code dopo la fine dell'orario di ingresso del pubblico in ufficio; l'apertura mattutina anticipata, di massima entro le 8.00 tenendo conto delle esigenze dell'utenza locale; l'orario continuato; il prolungamento dei servizi in orario pomeridiano, laddove occorra date anche le consuetudini dell'utenza locale.

6) In relazione alle esigenze di servizio al pubblico indicate al punto 5, la copertura dell'orario di sportello sarà garantita con la programmazione di un calendario di rotazione del personale da adibire alle prestazioni di sportello. Fatte salve gravi e comprovate esigenze familiari e personali tali da giustificare l'esclusione dal servizio di rotazione agli sportelli specificato al punto 7, partecipa a tale servizio tutto il personale dell'ufficio, ove ciò sia necessario per consentire, all'occorrenza, l'apertura di tutti gli sportelli disponibili, in modo da ridurre quanto più possibile, grazie alla disponibilità comune e all'impegno reciproco a farsi carico del servizio ai cittadini, il tempo medio di attesa agli sportelli. In ragione dell'elevato apporto collettivo che viene così richiesto sul versante dei servizi di *front office*, il volume dei carichi di lavoro da smaltire nel *back office* viene opportunamente bilanciato dall'Agenzia, secondo un piano oggetto di confronto con le organizzazioni sindacali. Seguendo identiche modalità di partecipazione sindacale, l'Agenzia organizza le iniziative di formazione necessarie ad assicurare, per tutto il personale interessato, la copertura efficace dei turni di rotazione agli sportelli.

7) La rotazione giornaliera è articolata su due cicli, di massima di quattro ore, qui convenzionalmente definiti "turni di sportello". Nella definizione del calendario di rotazione allo sportello e nell'individuazione del numero di turni da assegnare a ciascuno, si tiene conto di comprovate esigenze familiari e personali rappresentate dagli interessati, fermo restando che a una persona non può essere richiesta una disponibilità superiore a undici turni mensili, salva la libera volontarietà individuale di prestare un numero maggiore di turni. L'organizzazione dei turni privilegia comunque il più possibile l'aspetto della volontarietà. Il primo turno giornaliero deve garantire l'apertura mattutina degli sportelli non oltre, di massima, le 8.00, mentre il

M

V

8

1

S

P

A

secondo deve assicurare, per uno o più giorni, il prolungamento, senza interruzione a metà giornata, del servizio di sportello sino, di massima, alle 16.00, e comunque per almeno un'ora dopo il termine dell'orario di ingresso del pubblico, in modo da assicurare lo smaltimento delle code. Queste indicazioni di orario sono modificabili con accordi in sede locale in modo da adeguarle alle peculiarità del contesto cittadino. Tali accordi definiscono anche la durata oraria di ognuno dei due turni giornalieri, modulando in proporzione alla durata di ognuno di essi il compenso di cui al punto 8, ferma restando che non vi deve essere soluzione di continuità nell'erogazione del servizio allo sportello.

- 8) Al personale impegnato nell'uno o nell'altro dei turni di sportello spetta, per il giorno di turno, un compenso di 10 euro, al netto dei contributi a carico del datore di lavoro, a titolo di remunerazione della particolare gravosità del servizio di sportello nelle aree urbane più congestionate; aree nelle quali la richiesta sociale di tale servizio è estremamente elevata con conseguente carico di lavoro per gli operatori di gran lunga superiore ai livelli normali, anche per lo stress e il disagio che vi sono collegati data la natura del servizio e le difficili condizioni di contesto in cui viene spesso reso. Il medesimo compenso è erogato inoltre a coloro che - ove ne sia richiesto l'apporto, in aggiunta al personale di turno, per via di esigenze contingenti legate all'afflusso dell'utenza - assicurino comunque il servizio di sportello per l'uno o l'altro dei turni programmati nell'ufficio. Il compenso è erogato mensilmente con la stessa tempistica del compenso per lavoro straordinario.
- 9) Al finanziamento della parte del presente accordo relativa alle aree metropolitane sono destinate, per l'anno 2013 e 2014, le risorse già individuate nell'accordo del 14 ottobre 2011, integrabili con successivo accordo a seguito di verifica dell'andamento della sperimentazione, valutando anche la possibilità di estensione dell'accordo ad altre aree in cui siano state verificate particolari criticità, analoghe a quelle delle aree metropolitane di cui al punto 4.

Roma, 23 gennaio 2013

AGENZIA DELLE ENTRATE	ORGANIZZAZIONI SINDACALI
9 June	CGIL FP NOTA A VERBALE
	CISL FPS Schemi N. 2 e 3
	UIL/PA Renato Lavalle
	FEDERAZ. CONFESAL/SALEF Seymour
	RDB PI/USB PI NON FIRMA
	FLP Pelle, M. Penabaz