

Roma, 19 settembre 2011

Direzione Centrale del Personale

Alle Direzioni Regionali

Ufficio Relazioni Sindacali

Prot. n. 2011/135376

OGGETTO: *Indicazioni in materia di orario di servizio e orario di lavoro*

SOMMARIO

Premessa	2
1. Orario di servizio	2
1.1. <i>Nozione</i>	2
1.2. <i>Orario di apertura al pubblico</i>	2
2. Orario di lavoro	3
2.1. <i>Nozione</i>	3
2.2. <i>Profili orari</i>	4
2.3. <i>Flessibilità</i>	4
2.4. <i>Pausa</i>	5

Premessa

Con il completamento dell'operazione di avvio delle Direzioni Provinciali, si ritiene opportuno fornire alcune indicazioni generali in materia di orario di servizio e orario di lavoro allo scopo di adattarne meglio l'articolazione e le modalità alle esigenze funzionali e alle necessità dell'utenza.

L'orario di lavoro andrà definito nelle diverse sedi, a livello di Direzione regionale e Direzione provinciale, previo confronto con le organizzazioni sindacali, nell'intento di pervenire a una disciplina il più possibile condivisa, che contemperi il raggiungimento degli obiettivi di gestione con le esigenze personali e familiari dei dipendenti.

L'Agenzia ha interesse a un clima costruttivo di relazioni sindacali. Per questa ragione, tenuto conto della particolarità della materia, il confronto avrà luogo nelle forme della contrattazione, secondo le modalità che l'art. 4, comma 5, del CCNL del comparto delle Agenzie fiscali, di seguito citato come "CCNL", ha fissato con riguardo alla contrattazione integrativa concernente "materie non direttamente implicanti l'erogazione di risorse destinate al trattamento economico accessorio".

1. Orario di servizio

1.1. Nozione

Per orario di servizio s'intende l'arco di tempo giornaliero durante il quale l'ufficio è in funzione per lo svolgimento dei compiti istituzionali.

L'orario di servizio settimanale si articola su cinque giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.30. Negli uffici di ridotte dimensioni il termine dell'orario di servizio giornaliero può essere anticipato su autorizzazione della Direzione Regionale.

Si possono prevedere diverse articolazioni dell'orario di servizio per le strutture interne delle Direzioni Regionali in considerazione delle loro peculiari attività.

Per particolari esigenze di servizio circoscritte nel tempo o per lo svolgimento di compiti determinati, l'orario di servizio può essere anticipato o posticipato, ovvero esteso ad altre giornate, anche festive. Sarà comunque necessaria una preventiva e motivata autorizzazione del direttore regionale.

1.2. Orario di apertura al pubblico

Per orario di apertura al pubblico si intende l'arco temporale dell'orario di servizio in cui è previsto l'accesso all'ufficio da parte dell'utenza.

L'orario di apertura al pubblico viene fissato dal direttore provinciale tenendo conto delle esigenze dell'utenza e delle risorse disponibili, in maniera da garantire un adeguato servizio pomeridiano. Le direzioni provinciali e gli uffici territoriali che operano nella medesima area urbana adottano gli stessi orari di apertura al pubblico.

Nella determinazione degli orari di apertura al pubblico il direttore provinciale tiene inoltre conto delle indicazioni eventualmente fornite dai Sindaci nell'ambito del coordinamento di cui all'art. 50, comma 7, del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, e dai Prefetti, nella loro funzione di Presidenti di Comitato Provinciale o metropolitano della P.A. ai sensi dell'art. 17 del decreto-legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito dalla legge 12 luglio 1991, n. 203.

L'erogazione dei servizi da parte degli operatori allo sportello non può essere inferiore a 26 ore settimanali, con almeno 6 ore di erogazione del servizio nel pomeriggio salvo i casi di adozione dell'orario continuato.

Di regola, l'orario antimeridiano di erogazione del servizio allo sportello viene fissato, per almeno 4 ore consecutive, nella fascia oraria che va dalle 8.30 alle ore 13.00, mentre quello pomeridiano interessa la fascia oraria tra le 14.00 e le 17.30, salvo particolari e comprovate esigenze locali, con la possibilità di attivare sportelli dedicati a particolari categorie di utenti qualificati anche in giorni in cui non è prevista l'apertura pomeridiana al pubblico, compatibilmente con le risorse disponibili e valutata la richiesta in sede locale.

Negli uffici territoriali più grandi, caratterizzati da una considerevole richiesta di servizi, quali possono essere quelli operanti nelle province con più di 300.000 abitanti, deve essere prevista, per almeno 2 giorni a settimana, l'apertura al pubblico **con orario continuato** con un numero di sportelli adeguato alle necessità locali, garantendo un orario di erogazione del servizio al pubblico di almeno **30** ore settimanali. L'individuazione di tali uffici è demandata ai direttori regionali, d'intesa con la Direzione Centrale Servizi ai contribuenti.

In uffici diversi da quelli sopra indicati può essere ugualmente prevista l'apertura con orario continuato anche per una sola giornata settimanale o per periodi transitori sulla base dell'affluenza dell'utenza o di esigenze locali.

Previa sperimentazione, l'Agenzia intende prevedere un **ampliamento a 32 ore settimanali** dell'orario di erogazione del servizio al pubblico negli uffici territoriali delle principali aree metropolitane caratterizzati da una maggiore affluenza di pubblico. In questi uffici andrà prevista, per almeno un giorno a settimana, l'apertura degli sportelli anche fino alle ore 18. Sarà inoltre previsto, laddove si formino lunghe file di attesa ancora prima dell'apertura al pubblico dell'ufficio, **un anticipo sino a un'ora dell'orario di apertura** degli sportelli dedicati all'erogazione di determinate tipologie di servizi per le quali vi è normalmente maggiore affluenza. Per il personale che dovrà anticipare la propria presenza in servizio rispetto al normale orario di apertura dell'ufficio al pubblico può essere stabilita, ai sensi dell'art. 85, comma 2, del CCNL, una specifica indennità da contrattare con la rappresentanza sindacale. Per garantire poi la copertura dell'orario di sportello nel pomeriggio potrà essere prevista la turnazione del personale addetto in base all'art. 34 del CCNL. Gli uffici territoriali interessati dalla sperimentazione saranno individuati d'intesa con la Direzione Centrale Servizi ai contribuenti e con la Direzione regionale interessata.

2. Orario di lavoro

2.1. Nozione

Il decreto legislativo 8 aprile 2003, n. 66, definisce orario di lavoro *“qualsiasi periodo in cui il lavoratore sia al lavoro, a disposizione del datore di lavoro e nell'esercizio della sua attività o delle sue funzioni”*. Secondo tale definizione l'orario di lavoro costituisce il periodo di tempo giornaliero durante il quale il dipendente assicura, in conformità all'orario d'obbligo contrattuale, la prestazione lavorativa nel quadro dell'orario di servizio.

Ai sensi dell'art. 33, comma 1, del CCNL, l'orario di lavoro è pari a 36 ore settimanali ed è articolato su 5 giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, fatte salve le esigenze di servizio che richiedono orari continuativi o prestazioni per tutti i giorni della settimana o che presentino particolari esigenze di collegamento con le strutture di altri uffici pubblici.

La durata media¹ dell'orario di lavoro non può superare, per ogni periodo di sette giorni, le quarantotto ore, comprese le ore di lavoro straordinario, in conformità con quanto previsto dall'art. 4, comma 2, del D.Lgs. 8 aprile 2003, n. 66.

¹ La durata media dell'orario di lavoro deve essere calcolata con riferimento a un periodo non superiore a quattro mesi.

L'orario di lavoro deve essere funzionale all'orario di servizio e all'orario di apertura al pubblico, in modo da corrispondere alle finalità e agli obiettivi da realizzare, nonché alle prestazioni da assicurare.

L'orario di lavoro deve essere determinato sulla base dei seguenti criteri, previsti dall'art. 33, comma 2, del CCNL:

- ottimizzazione delle risorse umane;
- miglioramento della qualità delle prestazioni;
- ampliamento della fruibilità dei servizi da parte dell'utenza;
- miglioramento dei rapporti funzionali con altri uffici e altre amministrazioni.

2.2. Profili orari

L'orario di lavoro può articolarsi secondo i seguenti profili articolati su 5 giorni dal lunedì al venerdì:

- a) orario con prestazione lavorativa quotidiana di 7 ore e 12 minuti;
- b) orario con prestazione lavorativa di 7 ore e 30 minuti per quattro giorni e di 6 ore per un giorno;
- c) orario con prestazione lavorativa di ore 8 per tre giorni e di 6 ore per due giorni;
- d) 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 del CCNL.

Il profilo orario assegnato sarà vincolante per almeno un semestre, salvo impreviste ed eccezionali esigenze di servizio o personali.

Il dipendente può optare solo per una delle articolazioni di orario sopradescritte, indicando i giorni della settimana in cui intende effettuare i rientri pomeridiani. Nel valutare la possibilità di accogliere l'opzione indicata dal dipendente, il dirigente dovrà tener conto primariamente della compatibilità tra la tipologia di attività svolta dal richiedente e il profilo prescelto in relazione alle necessità di servizio. Dovranno inoltre essere privilegiate le richieste di orario effettuate dai lavoratori che si trovino in particolari situazioni di carattere personale, sociale e familiare (decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151, legge 5 febbraio 1992, n. 104, legge 8 marzo 2000, n. 53, artt. 36, comma 2, 49, commi 8 e 9, 50, 56 e 57 del CCNL).

2.3. Flessibilità

La flessibilità di orario va conformata alle esigenze di funzionalità dei servizi.

Può essere prevista una flessibilità in entrata sino a un massimo di 45 minuti, da contemperare con l'esigenza di garantire la regolare apertura degli sportelli al pubblico e il ricevimento dell'utenza negli orari previsti.

Per gli uffici con sede in città metropolitane o in zone con vie di comunicazione particolarmente disagiate, può essere prevista, compatibilmente con le esigenze dell'utenza, una flessibilità in entrata sino a 60 minuti. Quanto alla flessibilità in uscita, si potrà prevedere a livello locale la possibilità di uscire dalla sede di servizio con anticipo di non più di 20 minuti rispetto al termine definito dal proprio profilo orario standard.

La regolamentazione della flessibilità terrà inoltre conto della particolare dislocazione dell'ufficio, delle caratteristiche del centro abitato in cui ha sede, della presenza di mezzi pubblici, ecc.

Nell'eventualità in cui la fruizione della flessibilità non consenta al dipendente di completare l'orario giornaliero di lavoro, il recupero dovrà essere effettuato entro l'ultimo giorno del mese successivo in cui la stessa si è verificata.

Ai sensi dell'art. 36, comma 2, del CCNL, i dipendenti che si trovino "in particolari situazioni personali, sociali e familiari"² possono usufruire, facendone richiesta motivata e documentata, di una maggiore flessibilità, compatibilmente con le esigenze di servizio.

2.4. Pausa

Gli artt. 33, comma 5, e 40, comma 1, del CCNL prevedono, qualora la prestazione lavorativa giornaliera ecceda le sei ore continuative, un intervallo di almeno 30 minuti espressamente finalizzato al recupero delle energie psicofisiche e della eventuale consumazione del pasto.

La pausa non è rinunciabile, ai sensi dell'art. 8, comma 1, del D.Lgs. n. 66/2003, attuativo delle direttive 93/104/CE e 2000/34/CE, poiché rappresenta un diritto indisponibile a tutela dell'integrità psicofisica del lavoratore ed è quindi oggetto di un obbligo per il datore di lavoro.

Anche i dipendenti con rapporto di lavoro a tempo parziale, in caso di prestazioni lavorative superiori alle 6 ore continuative, sono tenuti al rispetto della pausa.

Questa può essere fruita in un arco temporale dalle 12.45 alle 14.30 purché compatibile con gli eventuali orari di apertura al pubblico dell'ufficio, per una durata massima di un'ora, fatte salve particolari specificità locali.

Per il personale addetto al servizio al pubblico la pausa potrà essere effettuata secondo modalità volte ad assicurare la regolare erogazione del servizio all'utenza.

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

Nei giorni con profilo orario di 6 ore, può essere previsto localmente un arco temporale, comunque non superiore a 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 in quest'ultimo caso, senza maturare il diritto al buono pasto.

Per i dipendenti che si trovino in particolari situazioni personali, sociali e familiari (cfr. art. 36, comma 2, del CCNL) e che ne facciano richiesta potrà essere autorizzata una diversa durata della pausa giornaliera rispetto a quella stabilita in ufficio, all'interno dell'arco temporale anzidetto, ai sensi dell'art. 40, comma 4, del CCNL.

IL DIRETTORE CENTRALE
Girolamo Pastorello¹

¹ Firma autografa sostituita da indicazione a mezzo stampa, ai sensi dell'art. 3 comma 2, D. Lgs n° 39/93

² La norma contrattuale fa rinvio in proposito al D.Lgs. 26 marzo 2001, n. 151, e alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e cita espressamente le tossicodipendenze, l'inserimento di figli in asili nido, i figli in età scolare e l'impegno in attività di volontariato di cui alla legge 11 agosto 1991, n. 266,

