

Direzione Provinciale I di Roma

Staff del Direttore

Al personale degli Uffici territoriali di Roma 1, 2 e 3

Gentili colleghe, cari colleghi,

L'Agenzia intende ampliare gli orari di apertura al pubblico e, di conseguenza, di erogazione dei servizi. L'avvio del progetto sarà, naturalmente, preceduto da una fase di sperimentazione che ci vede protagonisti. Negli Uffici territoriali di Roma 1, 2 e 3 sarà infatti condotto il primo *test* di prova.

Gli orari di apertura al pubblico adottati nella fase di sperimentazione, saranno:

- dal lunedì al giovedì con orario continuato, dalle ore 7.50 alle ore 16.00, con erogazione dei servizi dalle ore 8.00 (prima informazione ed alcuni servizi)/8.45 (tutti gli altri servizi) alle ore 17.00 (per poter assicurare il servizio a tutti i contribuenti in attesa all'orario di chiusura dell'ufficio, ore 16.00)
- venerdì dalle ore 7.50 alle ore 12.00, con erogazione dei servizi dalle ore 8.00 (prima informazione ed alcuni altri servizi)/8.45 (tutti gli altri servizi) alle ore 13.00

Il progetto nasce per garantire un miglior funzionamento del *front office* e per soddisfare sempre meglio la domanda dei contribuenti nei diversi servizi offerti dagli Uffici territoriali. In tal modo saranno assicurate migliori condizioni lavorative per tutti voi che quotidianamente, con professionalità e spirito di abnegazione, servite e date assistenza ai contribuenti.

L'anticipo nell'erogazione di alcuni servizi maggiormente richiesti (come, ad esempio, il rilascio di codici fiscali) consentirà una riduzione delle file, particolarmente consistenti sin dalle prime ore del mattino; l'orario continuato permetterà un più fluido servizio nel corso dell'intera giornata.

Per conseguire tale risultato è importante modulare l'erogazione dei servizi mediante una gestione flessibile e dinamica di tutte le risorse dell'Ufficio territoriale. A tale scopo tutti i colleghi dell'Ufficio territoriale potranno essere impiegati *al front office*. In tale prospettiva, sono in corso anche specifiche iniziative formative.

Per adottare i nuovi orari è necessario che alcuni colleghi assicurino l'ingresso anticipato, in modo da avviare l'erogazione dei servizi maggiormente richiesti, e che altri colleghi si impegnino a posticipare l'ingresso per garantire l'erogazione continuata dei servizi fino alle ore 17,00.

La Direzione Centrale del Personale e le Organizzazioni Sindacali nazionali, con Protocollo d'intesa siglato il 14 ottobre 2011, hanno stabilito la corresponsione di un'indennità pari a € 10 al giorno (al netto degli oneri a carico dell'Agenzia) al fine di *compensare il disagio derivante dalla*

rinuncia volontaria di flessibilità in ingresso per garantire l'apertura anticipata dei servizi al mattino e dall'obbligo in ingresso posticipato nei giorni di apertura al pubblico con orario continuato. Tale indennità sarà liquidata mensilmente in funzione delle giornate lavorative prive della flessibilità in entrata o, per i giorni di orario continuato, con ingresso posticipato.

L'argomento è oggetto di confronto con le rappresentanze sindacali.

In attesa della conclusione di tale confronto, è opportuno verificare la vostra disponibilità alla rinuncia della flessibilità in ingresso e all'ingresso posticipato per un periodo di tre mesi.

Vi chiedo dunque di compilare e consegnare o inviare il prospetto allegato entro il 4 novembre prossimo all'indirizzo di posta elettronica dello Staff - Gestione Risorse di questa Direzione provinciale (dp.IRoma.gr@agenziaentrate.it)

Il Direttore regionale vi incontrerà, sin da oggi, presso gli Uffici e illustrerà le *linee guida* del progetto che troverete pubblicate nel sito *intranet* della Direzione provinciale.

Confidando nella vostra consueta disponibilità ad essere protagonisti di nuove sfide, vi invio un cordiale saluto.

Leonardo Zammarchi

Roma, 27 ottobre2011