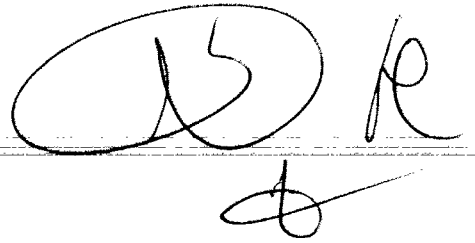


## IPOTESI DI ACCORDO



Il giorno 21/7/2010, in Napoli

tra

la Società Equitalia Polis S.p.A.

e

la Segreteria di Coordinamento delle Rappresentanze Sindacali Aziendali della FALCRI

### Premesso che

- presso gli Agenti provinciali di Equitalia Polis vengono osservati diversi orari di lavoro e di sportello;
- le Parti concordano sulla necessità di una nuova articolazione dell'orario di sportello che tenga in considerazione le differenti esigenze operative degli sportelli situati in alcune aree urbane caratterizzate da un'elevata densità demografica;
- l'adozione di un nuovo orario di lavoro e di una diversa articolazione dell'orario di sportello aziendale consentirà l'ulteriore ottimizzazione dei servizi resi al contribuente, attraverso un più efficace ed efficiente utilizzo degli strumenti di relazione con il pubblico;

### si conviene quanto segue

- La premessa costituisce parte integrante e sostanziale della presente intesa;

### Art. 1

#### Orario sportelli ordinari

A decorrere dal 6 settembre 2010 l'orario di sportello viene articolato su cinque giorni settimanali dal lunedì al venerdì, come di seguito specificato:

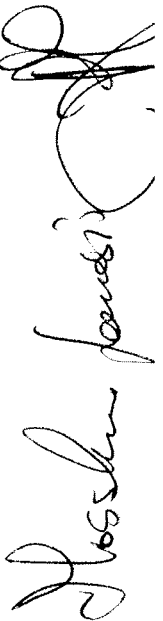
Orario di sportello degli ambiti provinciali di Campania e Molise:

orario di apertura 8,10

orario di chiusura 13,10

l'Azienda si riserva inoltre di individuare per i suddetti sportelli un giorno di apertura pomeridiana settimanale – da utilizzare anche con diverse modulazioni nell'arco del mese - con inizio alle ore 14,05 e fino alle ore 15,30.

A tal fine l'azienda comunicherà con 15 giorni di preavviso alle RRSSAA la programmazione almeno trimestrale del piano di apertura pomeridiano.



Orario di sportello degli ambiti provinciali di Bologna, Padova, Rovigo e Venezia:

orario di apertura 8,25

orario di chiusura 13,25

L'Azienda si riserva inoltre di individuare per i suddetti sportelli un giorno di apertura pomeridiana settimanale – da utilizzare anche con diverse modulazioni nell'arco del mese - con inizio alle ore 14,20 e fino alle ore 15,45.

A tal fine l'azienda comunicherà con 15 giorni di preavviso alle RRSSAA la programmazione almeno trimestrale del piano di apertura pomeridiano

## Art. 2

### Sportelli ad alta affluenza di pubblico

In funzione dell'elevato afflusso di contribuenti e delle conseguenti rilevanti lavorazioni che caratterizzano alcuni sportelli situati in aree urbane ad alta densità demografica, vengono istituiti i cd. sportelli *ad alta affluenza di pubblico*.

L'Azienda si riserva di individuare i punti operativi in cui sarà applicato il regime organizzativo degli *sportelli ad alta affluenza*.

Tra i criteri di individuazione dei suddetti punti vengono indicati, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'incremento significativo per un periodo di almeno due settimane del numero dei contribuenti serviti dallo sportello o un aumento costante del tempo di attesa dei medesimi contribuenti all'interno della struttura.

Resta inteso che le valutazioni di cui al punto che precede saranno effettuate con lo sportello a pieno regime, sia in termini di risorse umane adibite che di perfetta funzionalità dei sistemi informativi.

L'elenco degli *sportelli ad alta affluenza di pubblico*, ed eventuali successive modifiche dello stesso, saranno preventivamente comunicate alle OO.SS., nel corso di apposito incontro in cui sarà rassegnata ampia informativa in merito alle ragioni tecniche, organizzative e gestionali alla base delle scelte strategiche aziendali, alla destinazione numerica delle risorse assegnate ai predetti sportelli, nonché all'avvio del relativo orario di apertura.

## Art. 3

### Orario sportelli ad alta affluenza di pubblico

Presso gli *sportelli ad alta affluenza di pubblico* viene introdotto l'orario di sportello articolato secondo i criteri di turnazione, come riportato nelle allegate tabelle, che formano parte integrante del presente accordo.

L'orario riportato nelle suddette tabelle sarà rimodulato – con i medesimi criteri – nel caso in cui venga applicato in uno sportello con un numero diverso di postazioni di lavoro.

Agli operatori interessati sarà comunicato con congruo anticipo – salvo situazioni eccezionali e non prevedibili - l'orario di adibizione da osservare.

L'azienda garantirà, attraverso opportune rotazioni sulle diverse fasce orarie, un tempo di adibizione media allo sportello equivalente per tutti gli addetti al front office.

Qualora, presso i suddetti sportelli, a causa della contemporanea assenza di più risorse, non sia possibile garantire la regolare turnazione per tutte le postazioni previste, il numero di punti di *front office* che osserveranno la turnazione di cui agli *sportelli ad alta affluenza di pubblico* verrà ridotto in funzione delle risorse disponibili. Le restanti postazioni effettueranno l'orario in vigore presso gli *sportelli ordinari*. Eventuali prolungamenti dell'adibizione giornaliera individuale maggiore di 5 ore per un periodo mensile superiore a 4 giorni saranno considerati una criticità e come tale oggetto di verifica di cui al successivo punto 4.

### **Raccomandazione delle OO.SS**

In relazione all'entrata in vigore del nuovo orario di sportello ad alta affluenza di pubblico, le OO.SS. raccomandano l'Azienda di valutare, laddove necessario, opportuni ampliamenti di organico da destinare al *Front Office*.

L'Azienda prende atto della raccomandazione di cui sopra.

### **Art. 4**

#### **Incontro di verifica-condizioni ambientali**

L'Azienda s'impegna a rimuovere tempestivamente eventuali ostacoli di carattere organizzativo che impediscano la corretta applicazione dell'orario presso gli *sportelli ad alta affluenza di pubblico*, nonché ad assicurare il puntuale rispetto dell'orario di adibizione sia in apertura che in chiusura di sportello, anche mediante specifiche disposizioni interne.

Decorsi tre mesi dall'entrata in vigore dell'orario di sportello di cui all'articolo che precede, l'Azienda incontrerà le OO.SS. al fine di valutare congiuntamente eventuali criticità emerse nell'applicazione dell'orario presso gli sportelli in argomento, con particolare riguardo alle eventuali ricadute sui lavoratori e sul servizio al pubblico.

Nel caso del perdurare delle predette criticità, presso le strutture interessate sarà applicato l'orario come negli *sportelli ordinari*.

### **Art. 5**

#### **Indennità operatori**

Agli operatori addetti alle postazioni cassa ed a quelli addetti alle postazioni informazioni presso gli *sportelli ordinari*, di cui all'art. 1 del presente accordo, sarà riconosciuta un'indennità mensile di euro 20.

Agli operatori addetti alle postazioni cassa ed a quelli addetti alle postazioni informazioni presso gli *sportelli ad alta affluenza di pubblico*, di cui all'art. 2 del presente accordo, sarà riconosciuta un'indennità mensile di euro 60.

Le citate indennità saranno corrisposte secondo i seguenti criteri di erogazione:

- 1/5 per ogni giorno, fino a 4 giorni di adibizione

- indennità intera dal 5° giorno di adibizione

Qualora presso la struttura ove è in vigore l'orario di *sportello ad alta affluenza di pubblico*, per motivi organizzativi e gestionali, dovesse essere applicato in via non occasionale l'orario di *sportello ordinario*, agli operatori addetti allo stesso verrà riconosciuta la relativa indennità ridotta di operatore di *sportello ordinario*.

### **Raccomandazione delle OO.SS**

A seguito dell'entrata in vigore della nuova articolazione degli orari di sportello, le OO.SS. raccomandano all'Azienda, con riferimento ai criteri di reclutamento di nuovi operatori di *front office*, di ricercare prioritariamente la volontarietà da parte del personale.

L'Azienda prende atto della raccomandazione di cui sopra

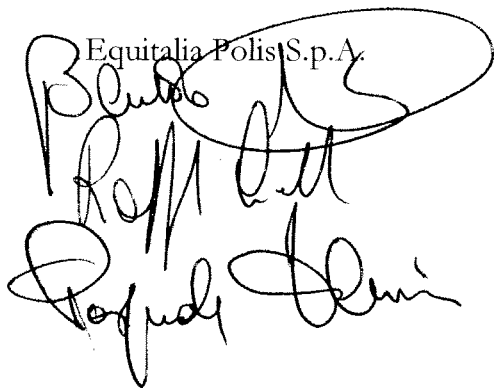
### **Art. 6**

#### **Coerenza con normativa CCNL**

Le Parti convengono di incontrarsi in futuro per valutare e risolvere eventuali conflitti normativi tra la presente intesa e le disposizioni del CCNL tempo per tempo vigente.

\* \* \* \*

La presente ipotesi di accordo è sottoposta all'approvazione dell'Assemblea delle Lavoratrici/Lavoratori e dei competenti Organi Amministrativi aziendali.

Equitalia Polist S.p.A.  


EALCRI  


# ORARIO DI SPORTELLO AD ALTA AFFLUENZA DI PUBBLICO

## AREA CAMPANIA E MOLISE

Ipotesi esemplificativa

4 postazioni cassa con 6 operatori e 2 postazioni consulenza con 3 operatori

### Casse aperte per fasce orarie

Orario di lavoro	8,00 – 16,00	8, 10 - 13,20	4 postazioni cassa	2 postazioni informazioni
Pausa pranzo	30 minuti	13,30 – 14,00	2 postazioni cassa	1 postazioni informazioni
Orario di sportello	8,10 – 15,30	14,00 – 15,30	4 postazioni cassa	2 postazioni informazioni

Postazione cassa	Postazione cassa	Postazione cassa	Postazione cassa	Postazione informazioni	Postazione informazioni
1 Adibizione cassiere A 8,10 – 13,10	2 Adibizione cassiere B 8,10 – 13,10	3 Adibizione cassiere E 8,10 – 10,10	4 Adibizione cassiere F 8,10 – 10,10	1 Adibizione informatore A 8,10 – 13,10	2 Adibizione informatore C 8,10 – 10,10
Adibizione cassiere E 13,10 – 15,30	Adibizione cassiere F 13,10 – 15,30	Adibizione cassiere C 10,10 – 15,30	Adibizione cassiere D 10,10 – 15,30	Adibizione informatore C 13,10 – 15,30	Adibizione informatore B 10,10 – 15,30

### Pausa pranzo

Cassiere A	Cassiere B	Cassiere C	Cassiere D	Cassiere E	Cassiere F	Informatore A	Informatore B	Informatore C
13,20 – 13,50	13,20 – 13,50	13,30 – 14,00*	13,30 – 14,00*	12,30 – 13,00	12,30 – 13,00	13,20 – 13,50	13,30 – 14,00*	12,30 – 13,00

\* Con chiusura di sportello

# ORARIO DI SPORTELLLO AD ALTA AFFLUENZA DI PUBBLICO

## AMBITI PROVINCIALI DI BOLOGNA, PADOVA E VENEZIA

Ipotesi esemplificativa

4 postazioni cassa con 6 operatori e 2 postazioni consulenza con 3 operatori

### Casse aperte per fasce orarie

<b>Orario di lavoro</b>	8,15 – 16,15	8,25 - 13,35	4 postazioni cassa	2 postazioni informazioni
<b>Pausa pranzo</b>	30 minuti	13,30 – 14,00	2 postazioni cassa	1 postazioni informazioni
<b>Orario di sportello</b>	8,25 – 15,45	14,00 – 15,45	4 postazioni cassa	2 postazioni informazioni

<b>Postazione cassa 1</b>	Adibizione cassiere A 8,25 – 13,25	<b>Postazione cassa 2</b>	Adibizione cassiere B 8,25 – 13,25	<b>Postazione cassa 3</b>	Adibizione cassiere E 8,25 – 10,25	<b>Postazione cassa 4</b>	Adibizione cassiere F 8,25 – 10,25	<b>Postazione informazioni 1</b>	Adibizione informatore A 8,25 – 13,25	<b>Postazione informazioni 2</b>	Adibizione informatore C 8,25 – 10,25
<b>Adibizione cassiere E</b> 13,25 – 15,45	<b>Adibizione cassiere F</b> 13,25 – 15,45	<b>Adibizione cassiere C</b> 10,25 – 15,45	<b>Adibizione cassiere D</b> 10,25 – 15,45	<b>Adibizione informatore C</b> 13,25 – 15,45	<b>Adibizione informatore B</b> 10,25 – 15,45						

### Pausa pranzo

<b>Cassiere A</b>	<b>Cassiere B</b>	<b>Cassiere C</b>	<b>Cassiere D</b>	<b>Cassiere E</b>	<b>Cassiere F</b>	<b>Informatore A</b>	<b>Informatore B</b>	<b>Informatore C</b>
13,35 – 14,20	13,35 – 14,05	13,30 – 14,00*	13,30 – 14,00*	12,45 – 13,15	12,45 – 13,15	13,35 – 14,05	13,30 – 14,00*	12,45 – 13,15

\* Con chiusura di sportello