

Ai Direttori provinciali della Sardegna
Ai Direttori degli Uffici territoriali
Ai Direttori degli Uffici provinciali - Territorio
e, per conoscenza,
agli Uffici interni della Direzione regionale

Oggetto: Emergenza COVID-19 – Misure di prevenzione e protezione - Regolamentazione degli accessi presso i front office degli Uffici territoriali e degli Uffici provinciali – Territori.

Il D.P.C.M. del 26 aprile 2020 ha previsto con la “fase due” una progressiva apertura della attività produttive e una riduzione delle misure di restrizione delle libertà personali imposte per far fronte alla crisi epidemiologica COVID – 19.

I successivi D.P.C.M. del 17 e 18 maggio 2020 hanno ulteriormente allentato le misure di restrizione delle libertà personali.

L’evoluzione del quadro epidemiologico nazionale non ha permesso alle autorità competenti modifiche alle misure organizzative della Pubblica Amministrazione e in particolare dell’Agenzia delle Entrate¹.

Nello scenario attuale, dunque, il lavoro agile continua a rimanere lo strumento ordinario dell’attività lavorativa come disciplinata dall’articolo 87, comma 1, del D.L. n. 18/2020.

Tuttavia, alla luce della ripresa delle attività economiche non più soggette a sospensione e della libera circolazione di tutti i cittadini, è necessario garantire i servizi erogati dall’Agenzia delle Entrate nel quadro delle disposizioni che ancora limitano lo svolgimento in presenza della prestazione lavorativa dei lavoratori. Tale esigenza non può prescindere dall’interesse primario di garantire la massima tutela della salute dei lavoratori e della sicurezza dei luoghi di lavoro. Anche nell’“*Accordo per la definizione delle misure di prevenzione e la sicurezza dei dipendenti in ordine all’emergenza sanitaria da Covid-19*”, siglato il 30 aprile 2020, è stato ribadito che la modalità di Lavoro Agile continua ad essere lo strumento ordinario di svolgimento della prestazione lavorativa e, conseguentemente, la presenza sul luogo di lavoro del personale negli Uffici per assicurare esclusivamente le attività indifferibili, costituisce una eccezione da motivare adeguatamente.

L’esigenza di gestire l’attività dei *front office*, temperata dalla necessità di garantire, come ribadito in premessa, il massimo livello di tutela della salute e di sicurezza dei lavoratori, impone, pur nell’immutato quadro organizzativo dell’Agenzia delle Entrate, di modificare le indicazioni fornite con la nota della Direzione Regionale, “*Regolamentazione degli accessi presso i front office degli uffici Territoriali e degli Uffici*

¹ Ministro per la Pubblica Amministrazione, Direttiva n. 3 del 4 maggio 2020.

provinciali –Territorio”, prot. 4983 del 06 marzo 2020, che fino ad oggi hanno rappresentato la principale linea guida per la gestione dei servizi all’utenza nel corso della fase epidemiologica COVID - 19.

Pur ribadendo che i servizi erogabili da rendere in presenza del contribuente devono essere limitati a quelli esclusivamente essenziali e/o indifferibili, non si può negare che per la gestione dell’aumentato afflusso, anche per servizi differibili, debbano essere adottate misure adeguate al fine di rendere quanto più possibile soddisfatto il contribuente da un lato e, dall’altro, evitare possa essere invocato come interruzione di pubblico servizio la mancata erogazione dello stesso.

Pertanto, in attesa di condividere le linee adottate nei tavoli locali a seguito dell’accordo nazionale citato, in materia di sicurezza e tutela della salute anche nei luoghi di lavoro che qui interessa, si rammenta la necessità di continuare a seguire le indicazioni della già citata nota del Direttore Regionale del 6 marzo 2020 con le seguenti modifiche e integrazioni.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI FRONT OFFICE

Orario di apertura al pubblico:

Fino a nuovi provvedimenti continueranno a rimanerne invariati gli orari di apertura al pubblico per tutti gli sportelli dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:00.

Sportelli decentrati:

Fino a nuova disposizione, tutti gli sportelli decentrati presenti in Sardegna resteranno chiusi al pubblico e i dipendenti ad essi associati svolgeranno la loro attività in modalità c.d. agile.

Prima Informazione:

L’accesso ai *front office* dovrà essere opportunamente contingentato. Gli utenti accederanno contemporaneamente uno per ogni sportello attivo, sempreché venga richiesto un servizio indifferibile. Tutti gli altri dovranno attendere il loro turno all’esterno dell’ufficio.

Nel caso di code esterne consistenti, anche al fine di evitare assembramenti vietati, il responsabile della struttura potrà disporre una sorta di “mini triage” a cui sarà adibito l’incaricato della prima informazione. Quest’ultimo dovrà differenziare la coda tra chi chiede servizi indifferibili, c.d. coda prioritaria, e chi invece chiede servizi differibili, c.d. coda non prioritaria, avvertendo questi ultimi che l’accesso agli sportelli sarà loro garantito soltanto quando sarà smaltita la coda degli utenti c.d. prioritari.

L’addetto al prima informazione, inoltre, nel regolamentare la coda esterna avrà cura di promuovere tutti i servizi telematici offerti dall’Agenzia oppure la possibilità di ottenere il servizio richiesto tramite e-mail o Pec a seconda della tipologia, fornendo le corrette indicazioni per la documentazione necessaria e i recapiti attraverso i quali ottenere l’erogazione non in presenza².

Negli Uffici territoriali che per problemi logistici non riescono ad organizzare un servizio di mini triage all’esterno, dovrà essere consentita la permanenza all’interno del *front office*

² Con l’occasione dovrà essere fornito al contribuente il “volantino” contenente la lista dei servizi telematici forniti dall’Agenzia delle Entrate. Cfr. CS n. 5 del 30 marzo 2020 e linee guida i Servizi Agili – maggio 2020.

esclusivamente ai richiedenti servizi indifferibili³ nella misura di un contribuente per ogni 4 metri quadrati. L'addetto alla prima informazione inviterà con garbo e risolutezza i contribuenti che richiedono servizi differibili ad uscire, informandoli in ogni caso dei servizi erogati dall'Agenzia delle Entrate in modalità telematica o comunque con modalità "a distanza".

Riduzione al minimo dei tempi di erogazione del servizio:

Al fine di ridurre la contemporanea presenza di un numero elevato di contribuenti in attesa, è indispensabile che i servizi forniti abbiano una durata molto breve. Si ribadisce pertanto, in linea di principio, che tutti i servizi i cui tempi di esecuzione allo sportello superino i dieci minuti dovranno essere resi in *back office*. In particolare, appare opportuno ribadire le due linee di servizi da erogare:

- 1. Servizio di mera "assistenza e informazione" ed "identificazione del contribuente":** per essi si intendono quei servizi di mera informazione o assistenza di base senza modifica di banche dati o per i quali si prevedono tempi di erogazione non superiori a 7/10 minuti (es rilascio codici fiscali, P.IVA, rilascio PIN servizi telematici etc.). Resta fermo che qualora i tempi di erogazione dei servizi rientranti in questa tipologia dovessero risultare considerevolmente superiori, il funzionario dovrà informare il contribuente della necessità di ultimare il servizio in *back office* garantendogli un termine di lavorazione certo e congruo in modo da generare il minimo aggravio (prediligendo l'inoltro di comunicazioni e/o eventuale documentazione tramite posta elettronica o posta ordinaria come previsto dalla comunicazione di servizio n. 5 del 30.3.2020);
- 2. Servizio di ricezione di documenti:** si intendono tutti gli altri servizi non essenziali e indifferibili che, in situazioni ordinarie, venivano garantiti direttamente allo sportello con tempi medi di erogazione superiori a 10 minuti, costituiti principalmente da registrazione di atti e dichiarazioni di ogni tipo, correttive ex artt. 36 *bis* del DPR n. 600/1973 e 54 *bis* del DPR n. 633/1972, tasse automobilistiche, sgravi, locazioni etc. si provvederà alla lavorazione in *back office*. In questi casi l'operatore protocollerà l'istanza del contribuente e/o l'eventuale documentazione in ingresso, avendo cura di acquisire i recapiti di posta elettronica ordinaria e/o certificata e recapiti telefonici presso cui inoltrare o contattare l'utente per comunicare l'esito della lavorazione della pratica. Anche in tali ipotesi, il funzionario dovrà garantire al contribuente un termine di lavorazione certo e congruo in modo da generare il minimo aggravio. In linea di massima, i funzionari addetti allo sportello che hanno rinviato il servizio in *back office* provvederanno ad autoassegnarsi il fascicolo tramite SGD.

Assegnazione delle pratiche. Il coordinatore di sala ovvero il Direttore dell'Ufficio Territoriale o un suo delegato, a seguito della ricezione della documentazione, assegnerà tempestivamente i fascicoli protocollati per la lavorazione delle pratiche acquisite in *back office* se non risultano già assegnati. Si ribadisce l'assoluta necessità di rispettare i tempi di contenimento di erogazione del servizio e di potenziare, anche in questa fase, il lavoro in

³ Cfr. Nota del Direttore Regionale del 6 marzo 2020 già cit..

back-office con il duplice effetto di contenere i tempi medi di attesa⁴ e di garantire un'efficiente definizione delle pratiche per evitare l'accumulo di arretrato. A tal fine, il coordinatore o il Direttore dell'U.T. dovrà verificare il rispetto dei tempi di lavorazione del servizio nella misura in cui sono stati garantiti al contribuente. Il rispetto della tempistica assume una rilevanza fondamentale nella credibilità dell'Agenzia delle Entrate. Pertanto, tutti i funzionari del *front office* si devono attenere alle presenti linee guida e alle indicazioni ulteriori che ciascun Direttore Provinciale valuterà di adottare sul piano più strettamente operativo in relazione alla realtà locale.

Utilizzo delle mascherine da parte dell'utenza:

Tutta l'utenza dovrà essere dotata di mascherina per accedere presso i locali dell'Agenzia. A chiunque ne fosse sprovvisto sarà negato l'accesso.

Servizio di vigilanza

Il servizio di vigilanza, dove presente, potrà essere coinvolto nella gestione delle code all'esterno dei locali dell'Ufficio solo in presenza di assembramenti o di comportamenti aggressivi da parte dell'utenza. La gestione delle code per la valutazione del servizio da erogare, come descritto nei paragrafi precedenti, dovrà essere necessariamente svolta da personale qualificato dell'Agenzia delle Entrate.

Protocolli condivisi con INPS e ADER

Per l'Ufficio di Lanusei che condivide i locali del *front office* con INPS e ADER, il Direttore provinciale dovrà siglare un protocollo d'intesa con i predetti Enti per la gestione del *front office* condiviso.

In relazione alla tipologia di servizi erogabili, ciascun responsabile, in funzione alla dimensione e alla capacità del singolo ufficio, valuterà l'opportunità di attivare ulteriori sportelli per far fronte ai servizi indifferibili la cui richiesta ha registrato o registra ulteriori incrementi di volumi. A tal fine i Direttori provinciali, di concerto con gli stessi responsabili degli Uffici territoriali, disporranno il rientro in sede per lo svolgimento dell'attività lavorativa in presenza.

Il Direttore Regionale
Carmelo Rau
(Firmato digitalmente)

⁴ Il contenimento dei tempi medi di attesa non devono essere percepiti come un obiettivo di budget, non più prioritario a causa della attuale fase emergenziale, quanto l'indice di un efficiente servizio offerto alla collettività.