



Ufficio provinciale di Roma - Territorio

**ACCORDO PER LA RIPARTIZIONE DELL'ANTICIPAZIONE DEL FRONT OFFICE 2016**

I rappresentanti dell'Ufficio Provinciale di Roma – Territorio, le organizzazioni sindacali territoriali e la locale R.S.U.;

VISTO il protocollo d'intesa sull'incentivazione degli Uffici provinciali addetto all'erogazione dei servizi nei confronti degli utenti per l'anno 2016 siglato in data 17 marzo 2016, di seguito denominato "protocollo d'intesa";

CONSIDERATO che il protocollo d'intesa assegna all'Ufficio Provinciale di Roma - Territorio la somma di € 53.660,00 nella misura di anticipazione del 60%;

CONSIDERATA la necessità di procedere ad apposita trattativa per le modalità di erogazione delle indennità, le parti

**CONVENGONO:**

**Assistenza e informazione (Front Office)**

Il budget a disposizione viene ripartito tra il personale sulla base delle giornate effettuate nell'assistenza e informazione al contribuente come da allegato 1 con indennità giornaliera pari a € 5,00.

I criteri di ripartizione tra i diversi sportelli previsti sono dettagliati nello schema allegato.

I dati economici nella procedura saranno inseriti dall'Amministrazione, previo controllo da parte della RSU.

Eventuali differenziazioni tra indennità saranno calcolate al momento della ripartizione del saldo pari al 40% del fondo totale.

Roma, 9 settembre 2016

Amministrazione:

*Alfonso Bellini* (DELEGA DIRETTORE)  
*Antonio Rossetti*  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

OO.SS. Territoriali:

FP CGIL  
CISL FPS  
UIL/PA  
FED. CONFAL SALFI  
USB PI/RDB – PI  
FLP  
R.S.U.

*Pietro Lurici*  
*[Signature]*  
*[Signature]*  
*[Signature]*  
ASSENTE  
NON FIRMA - NOTA A VERBALE  
*[Signature]*  
fr. Feloni  
NOTA A VERBALE



Roma, 9 settembre 2016

## **Nota all'accordo Anticipo front-office 2016**

La RSU dell'UP di Roma-Territorio, dopo le consistenti e motivate perplessità esposte nel corso delle riunioni dei giorni 5 agosto e 30 agosto u.s. sull'assenza di un riscontro, certo e quanto più oggettivo, delle postazioni oggetto dell'accordo, come da prospetti forniti sul tavolo, considera soddisfacente l'attivazione successiva di un tavolo di coordinamento tecnico, di fatto necessario a dirimere le criticità evidenziate in precedenza.

Pertanto, sottoscrive a maggioranza i criteri dell'accordo sull'anticipo front-office 2016, impegnando, comunque, l'Amministrazione, quale unica responsabile dell'Organizzazione dell'Ufficio, ad un preventivo quanto necessario riscontro con i Responsabili di Unità Operativa, che devono condividere con i Lavoratori i dati individuati e riportati sulle tabelle riepilogative.

Inoltre, la RSU di questo ufficio, sottoscriverà ulteriori accordi, partendo già dal saldo anno 2016, solo se saranno attivati, preventivamente, tavoli tecnici necessari ad una maggiore puntualità nella individuazione delle posizioni da indennizzare con i soldi del fondo dei Lavoratori.

**RSU UP Roma-Territorio**



# FLP Ecofin – Agenzie Fiscali

## Segreteria territoriale di Roma



Via Aniene 14 00187 Roma  
Tel 06/59600687 – 06/42000358

sito internet: [www.flpagenziaemef.it](http://www.flpagenziaemef.it)  
e-mail: [flpfinanze.roma@flp.it](mailto:flpfinanze.roma@flp.it)

### NOTA A VERBALE

La FLP non sottoscrive in data odierna l'accordo sull'anticipo del Front Office relativo al primo semestre del 2016 all'Ufficio Provinciale di Roma, in quanto non ritiene di condividerne appieno, nel merito, alcuni aspetti, pur considerando certamente valide e corrette gran parte delle postazioni di front office proposte nell'allegato all'accordo sindacale.

In particolare, premesso che l'indennità di front office è mirata a riconoscere il disagio specifico degli sportelli aperti al pubblico che effettuano un servizio di assistenza all'utenza (o al contribuente) continuata per almeno 4 ore, sono state accolte e condivise alcune fattispecie di attività non effettuate presso gli sportelli al pari delle altre, tra queste, citiamo quella del protocollo riservato e il servizio delle notifiche.

Posto che la scrivente O.S. inizialmente non aveva manifestato alcuna preclusione ad assimilare all'attività degli sportelli eventuali ulteriori fattispecie di servizi svolte in alcune postazioni di lavoro, purché esercitassero comunque di fatto un servizio di assistenza e purché fosse comunque anche di tipo continuativo, non ha potuto esimersi dall'osservare criticamente l'esclusione di altre fattispecie che presentavano le stesse analogie pur non essendo sportelli di front office ma che di fatto svolgono un lavoro tecnico di assistenza e informazione anche all'utenza che si presenta personalmente ai colleghi.

Inoltre non possiamo non essere perplessi e critici, sia sul riconoscimento dell'indennità di front office ad almeno una figura riconosciuta tale solo per effetto di idoneo ordine di servizio su cui di fatto sono stati sollevati dubbi sull'effettivo esercizio della funzione, sia sulla posizione contraddittoria di alcune OO.SS..

Alcune sigle sindacali, infatti, inizialmente avevano contestato ed eccepito il riconoscimento di qualsiasi servizio che non era propriamente riconducibile al front office in senso stretto quale percettore di diritto dell'indennità oggetto della trattativa, facendo un paragone diretto con gli uffici delle direzioni provinciali delle entrate, evidenziando e rimarcando le incoerenze delle altre sigle sindacali, per poi successivamente sottoscrivere inspiegabilmente l'accordo e cadendo così in palese contraddizione!!! Fatte salve altre dietrologie a noi occulte!!!

Roma, 9 settembre 2016.

Per il Coordinamento Territoriale FLP  
Ecofin - Agenzie fiscali di Roma  
Barone Andrea



GIORNI DI APERTURA SPORTELLO IN UN SEMESTRE	SERVIZIO EROGATO	N. SPORTELLI	Presidio	note	Fonte consuntivazione	Metodologia	Ripartizione	
Tutti i giorni	Prima informazione	1	Fisso		PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza		
	Assistenza utenza	1			PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza		
	Abilitazione Notai	1			PROCEDURA SISTER	Giorni di presenza	2 Addetti	
	Ispezioni/Certificazioni	11			PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza		
	Accettazione formalità	2			PC Guida e Cassa	PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza	Tutti i dipendenti appartenenti alla U.O. Accettazione formalità
	Assistenza utenti formalità	2		A turno		FOGLIO TURNO MENSILE	Giorni di presenza	Come da turni
	Deposito annotamenti	1						
	Assistenza utenti annotamenti	2						3 addetti
	Ispezioni/Certificazioni	6		Fisso	2 dal 19 maggio	PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza	
	Accettazione atti	2			1 PC Guida e 1 Cassa	PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza	
	Assistenza utenti atti	2		A turno		PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza	5 addetti
Tutti i giorni	Ispezioni/Certificazioni cartacee	3	Fisso	1 Cassa - Dal 8 giugno	PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza		
	Ispezioni/Certificazioni	3			PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza		
	Deposito annotamenti	1	Fisso		PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza		
	Accettazione atti	1		PC Guida	PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza		
	Prima informazione	1			PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza		

CIVITAVECCHIA Velletri	CATASTO	Al piani su appuntamento	M/A	Assistenza utenza AVF	1	A turno	PROCEDURA APPUNTAMENTI	Sportello equivalente: Numero di Appuntamenti*d urata/4 ore	Responsabile U.O. o In assenza Vice
				Assistenza utenza istanze CT e collaudo Pregco	1	A turno	PROCEDURA APPUNTAMENTI	Sportello equivalente: Numero di Appuntamenti*d urata/4 ore	Tutti dipendenti appartenenti alla U.O. Istanze CT
				Assistenza utenza gestioni contabili tributarie	1	A turno	PROCEDURA APPUNTAMENTI/RUV	Sportello equivalente: Numero di Appuntamenti*d urata/4 ore	3 Addetti
				Contenzioso catastale	1	A turno	RUV/EMAIL	Sportello equivalente: Numero di Appuntamenti*d urata/4 ore	Responsabile U.O. o In assenza Vice
				Collaudi Docfa	1	A turno	RUV/EMAIL	Sportello equivalente: Numero di Appuntamenti*d urata/4 ore	Responsabile U.O. o In assenza Vice
				Assistenza utenza Comma 335	1	Fisso	RUV/EMAIL	Sportello equivalente: Numero di Appuntamenti*d urata/4 ore	Responsabile U.O. o In assenza Vice
				Visure, certificazioni e volture	2	Fisso	PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza	
				Visure, certificazioni e volture	2	Fisso	PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza	
				Tutti i giorni	2	Fisso	PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza	
				TOTALE	CATASTO			58	

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

SEDE	AMBITO	LUOGO	GIORNI DI APERTURA SPORTELLO IN UN SEMESTRE	SERVIZIO EROGATO	N. SPORTELLI	Presidio	note	Fonte consuntivazione	Metodologia	Ripartizione							
Roma	Catasto	Sala Visure	Tutti i giorni	Al Piani con accesso libero	Tutti i giorni												
											Prima informazione	2	Fisso		PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza	
											Assistenza Utenza	8	Fisso		PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza	
											Assistenza tecnica Docfa	1	A turno		FOGLIO TURNI MENSILE	Giorni di presenza	Come da turni
											Assistenza tecnica Preggio/Cartografico	2	A turno		FOGLIO TURNI MENSILE	Giorni di presenza	Come da turni
											Visure, certificazioni e volture	19	Fisso	1 sportello dall'8 giugno 2016	PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza	Come da turni
											Accettazione Istanze	4	Fisso		PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza	
											Richiesta atti cartacei	2	Fisso		PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza	
											Prima informazione	1	Fisso	fino al 18 maggio	PRESENZE/ASSENZE	Giorni di presenza	
											Protocollo Riservato	1	Fisso		RUV	Giorni di presenza	1 Addetto
											Assistenza utenti telematici	1	Fisso		PRESENZE/ASSENZE	Sportello equivalente: Numero di Appuntamenti*d urata/4 ore	3 Addetti
Assistenza utenza Docfa	1	A turno		PROCEDURA APPUNTAMENTI	Sportello equivalente: Numero di Appuntamenti*d urata/4 ore	Responsabile U.O. o in assenza Vice											
Assistenza utenza Preggio	1	A turno		PROCEDURA APPUNTAMENTI	Sportello equivalente: Numero di Appuntamenti*d urata/4 ore	Responsabile U.O. o in assenza Vice											
Assistenza utenza Istanze CEU	3	A turno		PROCEDURA APPUNTAMENTI	Sportello equivalente: Numero di Appuntamenti*d urata/4 ore	Tutti dipendenti appartenti alla U.O. Istanze CEU											
Assistenza utenza volture	2	A turno		PROCEDURA APPUNTAMENTI	Sportello equivalente: Numero di Appuntamenti*d urata/4 ore	3 Addetti											

*Handwritten signature and notes in the left margin.*

*Handwritten notes and signatures at the bottom left, including 'LA SEGRETERIA' and 'P.P.V.'.*

*Large handwritten signature or stamp at the bottom of the page.*