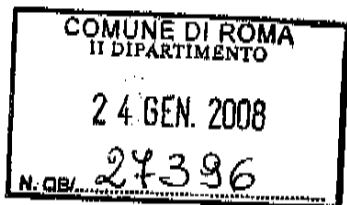


ROMA

Dipartimento II
Politiche delle Entrate



Comune di ROMA



Ai Funzionario Coordinamento Operativo
Dott.ssa Patrizia Cianfanelli

Ai Funzionari incaricati di Posizioni

Organizzative

Dott. Paolo Angiò

Dott.ssa Patrizia Capri

Dott.ssa Patrizia Cianfanelli

Dott.ssa Emma Coli

Sig. Marcello Fiorini

Dott.ssa Ornella Pagliuca

Ai Funzionari di Alta Specializzazione

Dott. Stefano Aurelj

Dott.ssa Valeria Federica Gabriele

Dott.ssa Anna Iozzino

Ai Responsabili degli Uffici e Servizi del
Dipartimento

Agli Uffici di Staff

Segreteria della Direzione

Ufficio Adempimenti 626/94

A tutto il Personale tramite affissione in
bacheca

E, p.c. Alle liste presentatrici di candidati per la
elezione della R.S.U.

Alle OO.SS.

LORO SEDI

Ordine di Servizio n. 4 del 24.01.2008

Premesso che nell'ambito della riorganizzazione del Dipartimento II assume particolare rilevanza il miglioramento delle modalità di erogazione dei servizi ai cittadini;

Che con Ordine di Servizio n. 3 del 14 gennaio 2008 è stata disposta la riorganizzazione dei servizi al cittadino per governare in maniera omogenea ed unitaria le funzioni svolte dagli sportelli al pubblico del Dipartimento II;

ROMA



Comune di ROMA

Che nel merito le Rappresentanze Sindacali con nota prct. 16921 del 16 gennaio 2008 hanno chiesto un incontro urgente;

Che nell'incontro, tenutosi in data 22 gennaio 2008, le Rappresentanze Sindacali hanno espresso l'esigenza di ridefinire alcuni aspetti relativi alle modalità della prima Accoglienza, nonché quelli concernenti:

l'aggiornamento delle procedure di sportello, l'aumento delle risorse umane e materiali disponibili, l'attivazione di interventi formativi a sostegno della professionalità dei lavoratori, la riunificazione logistica del Dipartimento II attualmente dislocato in diverse scale del palazzo;

Che nello stesso incontro è stato altresì sottoscritto un Verbale d'Intesa nel quale le parti hanno concordato quanto di seguito:

- procedere all'attivazione immediata di un tavolo per un approfondimento tendente alla ridefinizione dell'assetto organizzativo dell'accoglienza al pubblico attraverso gli strumenti contrattuali previsti;
- prevedere una fase di monitoraggio del servizio di accoglienza attraverso un organismo paritetico;
- considerare l'attuale fase come sperimentale rispetto al progetto complessivo di riorganizzazione del Dipartimento II;
- emettere un nuovo ordine di servizio che, a modifica ed integrazione del precedente ordine di servizio n. 3/2008, recepisca i contenuti del verbale d'intesa.

Tutto ciò premesso,

SI DISPONE

in via sperimentale, la seguente articolazione dello sportello al pubblico del Dipartimento II:

AREA ACCOGLIENZA

Svolge le seguenti attività :

1. indirizzare il pubblico agli sportelli tematici Tributi e Contravvenzioni per lo svolgimento di specifiche pratiche;
2. indirizzare il pubblico all'Ufficio Relazioni con il Pubblico nel caso in cui i cittadini abbiano bisogno di richiedere informazioni, esercitare il diritto di accesso, avanzare reclami o segnalazioni;
3. fornire la necessaria e specifica numerazione d'accesso conteggiata dal "totem elimina code".
4. distribuire la modulistica in uso nel Dipartimento II;
5. favorire la priorità di accesso agli sportelli ai disabili e alle donne in stato di gravidanza.

ROMA



Comune di Roma

L'Area è articolata su due sportelli di accoglienza al pubblico per ogni turno.

I turni allo sportello dell'Area Accoglienza saranno assicurati dal personale di categoria B che svolge esclusive attività di supporto, in servizio presso il Dipartimento II.

Qualora la carenza di personale di categoria B non permettesse la copertura dei turni, si potrà prevedere un affiancamento con personale esterno deputato allo svolgimento di servizi di supporto.

L'URP svolge una funzione di coordinamento delle attività di accoglienza ed orientamento all'utenza.

AREA TRASPARENZA E ACCESSO AGLI ATTI

Svolge le seguenti attività:

- Coordinamento delle attività di accoglienza ed orientamento all'utenza;
- Cura le attività di informazione ed orientamento all'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione Comunale e delle altre Pubbliche Amministrazioni;
- Assicura i servizi all'utenza per l'esercizio dei diritti di accesso e informazione sugli atti e sui procedimenti (L. 241/90 e successive integrazioni e modifiche);
- Assolve alla funzione di ascolto in presenza di segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;
- Assicura le funzioni amministrative per la gestione del reclamo e il monitoraggio della procedura (Deliberazione C.C. n. 136/2004).

L'Area Trasparenza e Accesso agli Atti è articolata su due sportelli al pubblico per ogni turno. L'attività è garantita dall'Ufficio Relazioni con Il Pubblico.

AREA TRIBUTI

Svolge le seguenti attività:

- Risponde alle richieste di informazione dei cittadini, intesa quale attività chiarificatrice, divulgativa e esplicativa in materia di tributi locali;
- Risponde alle richieste di assistenza, intesa quale attività di supporto, ausilio, sostegno ai cittadini nell'espletamento degli obblighi previsti dalla normativa;
- Risponde alle richieste di consulenza, intesa quale attività di dare pareri sulla giusta applicazione della normativa ai casi rappresentati dai contribuenti.

L'Area Tributi è articolata su quattro sportelli al pubblico per ogni turno, aumentabili fino ad otto nei periodi di picco legati a scadenze di legge.

E' comunque prevista l'apertura di uno o più sportelli aggiuntivi in caso di particolare affluenza di pubblico, con il personale a disposizione indicato nel prospetto dei turni.

I turni allo sportello dell'Area Tributi sono assicurati dal personale della U.O. Entrate Fiscali e della U.O. Accertamenti e Controlli Fiscali.

ROMA



Comune di Roma

L'Area Tributi prevede la presenza di:

RESPONSABILI DI SPORTELLO

Il personale di categoria D incaricato della funzione di responsabile di sportello cura le seguenti attività:

- Verifica della presenza degli addetti allo sportello e cura dell'eventuale sostituzione degli assenti con il personale a disposizione stabilito sul prospetto dei turni, sulla base della comunicazione che l'Ufficio Gestione e Sviluppo Risorse Umane effettua entro le ore 8,30 ai Dirigenti di riferimento e al responsabile di sportello;
- Raccolta delle firme sul foglio di presenza giornaliero e sottoscrizione dello stesso a fine turno;
- Consegna dei fogli firma, a fine turno di servizio, all'Ufficio Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane deputato al calcolo delle indennità economiche;
- Presidia lo Sportello e fornisce assistenza agli operatori;
- Segnala al Dirigente di riferimento istanze particolarmente complesse che richiedono specifici approfondimenti rispetto all'ordinaria attività dello sportello;
- Dispone per l'apertura di uno o più sportelli aggiuntivi in caso di particolare affluenza di pubblico, con il personale a disposizione indicato nel prospetto dei turni;
- Verifica della disponibilità della modulistica necessaria all'attività di sportello;
- Verifica della presenza e gestione dei rapporti con il personale di vigilanza;
- Redige un report sull'andamento dello sportello da consegnare al Dirigente di riferimento e al Dirigente della U.O. Comunicazione e Servizi al Cittadino;
- Predisporre le istanze acquisite allo sportello per il successivo inoltro al Dirigente della U.O. competente;
- Segnala all'Ufficio competente eventuali malfunzionamenti delle apparecchiature informatiche, delle attrezzature in dotazione allo sportello, dei programmi informatici compreso il protocollo web per la tempestiva risoluzione dei problemi riscontrati.

OPERATORI DI SPORTELLO

Gli operatori di sportello svolgono, nell'espletamento della propria funzione e ruolo, le seguenti attività:

- Rispondono alle richieste di informazione dei cittadini, intesa quale attività chiarificatrice, divulgativa e esplicativa anche in relazione a specifiche istanze;
- Rispondono alle richieste di assistenza, intesa quale attività di supporto, ausilio, sostegno ai cittadini nell'espletamento degli obblighi previsti dalla normativa;
- Rispondono alle richieste di consulenza, intesa quale attività di dare pareri sulla giusta applicazione della normativa ai casi rappresentati dai contribuenti;
- Effettuano una pre-istruttoria con relativi chiarimenti in merito alle istanze di annullamento, di discarico, di rimborso, di compensazione;
- Segnalano al Responsabile di sportello eventuali malfunzionamenti delle apparecchiature informatiche, delle attrezzature in dotazione allo sportello, dei

ROMA



Comune di Roma

programmi informatici compreso il protocollo web per la tempestiva risoluzione dei problemi riscontrati.

AREA CONTRAVVENZIONI

Svolge le seguenti attività:

- Risponde alle richieste di informazione dei cittadini, intesa quale attività chiarificatrice, divulgativa e esplicativa in materia di sanzioni amministrative;
- Risponde alle richieste di assistenza, intesa quale attività di supporto, ausilio, sostegno ai cittadini nell'espletamento degli obblighi previsti dalla normativa;
- Risponde alle richieste di consulenza, intesa quale attività di dare pareri sulla giusta applicazione della normativa ai casi rappresentati dai cittadini.
- Effettua l'istruttoria delle istanze presentate dai cittadini direttamente in sede di sportello, fornendo immediatamente riscontro all'utenza.

L'Area Contravvenzioni è articolata su undici sportelli al pubblico più la cassa per ogni turno. I turni allo sportello dell'Area Contravvenzioni sono assicurati dal personale della U.O. Contravvenzioni.

L'Area Contravvenzioni prevede la presenza di:

RESPONSABILI DI SPORTELLO

Il personale di categoria D incaricato della funzione di responsabile di sportello cura le seguenti attività di concerto con la Posizione Organizzativa di riferimento:

- Verifica della presenza degli addetti allo sportello ed eventuale sostituzione degli assenti con il personale a disposizione stabilito sul prospetto dei turni, sulla base della comunicazione che l'Ufficio Gestione e Sviluppo Risorse Umane fornirà entro le ore 8,30 ai Dirigenti di riferimento e al responsabile di sportello;
- Raccolta delle firme sul foglio di presenza giornaliero e sottoscrizione dello stesso a fine turno;
- Consegna dei fogli firma, a fine turno di servizio, all'Ufficio Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane deputato al calcolo delle indennità economiche;
- Presidia lo Sportello e fornisce assistenza agli operatori;
- Segnala al Dirigente di riferimento istanze particolarmente complesse che richiedono specifici approfondimenti rispetto all'ordinaria attività dello sportello;
- Dispone per l'apertura di uno o più sportelli aggiuntivi in caso di particolare affluenza di pubblico, con il personale a disposizione indicato nel prospetto dei turni;
- Verifica della disponibilità della modulistica necessaria all'attività di sportello;
- Verifica della presenza e gestione dei rapporti con il personale di vigilanza;
- Redige un report sull'andamento dello sportello da consegnare al Dirigente di riferimento e al Dirigente della U.O. Comunicazione e Servizi al Cittadino;
- Predispone le istanze acquisite allo sportello per il successivo inoltro al Dirigente della U.O. competente;

ROMA



Comune di Roma

- Segnala all'Ufficio competente eventuali malfunzionamenti delle apparecchiature informatiche, delle attrezzature in dotazione allo sportello, dei programmi informatici compreso il protocollo web per la tempestiva risoluzione dei problemi riscontrati.

OPERATORI DI SPORTELLO

Gli operatori di sportello svolgono, nell'espletamento della propria funzione e ruolo, le seguenti attività:

- Rispondono alle richieste di informazione dei cittadini, intesa quale attività chiarificatrice, divulgativa e esplicativa anche in relazione a specifiche istanze;
- Rispondono alle richieste di assistenza, intesa quale attività di supporto, ausilio, sostegno ai cittadini nell'espletamento degli obblighi previsti dalla normativa;
- Rispondono alle richieste di consulenza, intesa quale attività di dare pareri sulla giusta applicazione della normativa ai casi rappresentati dai cittadini;
- Effettuano l'istruttoria delle istanze presentate dai cittadini direttamente in sede di sportello, fornendo immediatamente riscontro all'utenza;
- Segnalano al Responsabile di sportello eventuali malfunzionamenti delle apparecchiature informatiche, delle attrezzature in dotazione allo sportello, dei programmi informatici compreso il protocollo web per la tempestiva risoluzione dei problemi riscontrati.

Per lo Sportello Contravvenzioni rimangono in vigore le direttive impartite dal Dirigente di riferimento con Ordine di Servizio n. 12 del 18/05/2007 e n. 24 del 22/06/2007 e sarà comunque cura dello stesso regolamentare le procedure e l'attività del citato Sportello con proprio Ordine di Servizio.

ARTICOLAZIONE ORARIA DEI TURNI

L'articolazione oraria dei turni è differenziata per le varie aree sulla base della specifica organizzazione, dell'orario di apertura al pubblico e il numero di dipendenti a disposizione.

AREA	Lunedì-Martedì-Mercoledì-Venerdì	Giovedì
Accoglienza	8:30 -11:15 - 11:15 -14:00	8:30-11:15 - 11:15-14:00-14:00-17:00
Trasparenza e Accesso	8:30 -11:00 - 11:00 -13:30	8:30-13:00 - 13:00 17:00
Tributi Responsabile	8:30 -10:30 - 10:30 -12:30	8:30-11:30 - 11:30-14:15-14:15-17:00
Tributi Operatore sportello	8:30 -10:30 - 10:30 -12:30	8:30-11:30 - 11:30-14:15-14:15-17:00
Contravvenzioni Responsabile	8:30 -11:15 - 11:15 -14:00	8:30-11:15 - 11:15-14:00-14:00-17:00
Contravvenzioni Operatore sportello	8:30 -11:15 - 11:15 -14:00	8:30-11:15 - 11:15-14:00-14:00-17:00
Contravvenzioni Cassa	8:30 - 10:30 - 10:30 - 12:30	8:30 - 10:30 - 10:30 - 12:30 14:00 - 16:00

ROMA



Comune di Roma

I dipendenti che effettuano il primo turno dovranno essere presenti allo sportello entro le ore 8:25 per garantire l'apertura al pubblico nell'orario stabilito.

I dipendenti che effettuano l'ultimo turno, in caso di presenza di pubblico ancora da servire, prolungano il turno fino alla chiusura delle operazioni di sportello.

I Responsabili di sportello e gli operatori, ad ogni cambio turno, rimangono presso lo sportello fino all'arrivo dei dipendenti in servizio nel turno successivo.

INDICAZIONI GENERALI

La U.O. Comunicazione e Servizi al Cittadino invia il prospetto dei turni ai Dirigenti di riferimento dei dipendenti ed all'Ufficio Gestione e Sviluppo Risorse Umane entro la terza settimana del mese precedente. Sarà cura dei Dirigenti trasmettere il prospetto dei turni ai dipendenti interessati.

Il prospetto dei turni sarà comunque affisso in appositi spazi presso i locali dell'Area Tributi e dell'Area Contravvenzioni.

Il Responsabile dell'URP, o in caso di assenza altro responsabile incaricato dal Dirigente della U.O. Comunicazione e Servizi al Cittadino, cura il coordinamento dell'Area Accoglienza e dell'Area Trasparenza e Accesso agli Atti.

L'Ufficio Gestione e Sviluppo Risorse Umane, per assicurare la gestione dei turni allo sportello, effettua entro le 8,25 la comunicazione degli assenti in turno ai Dirigenti di riferimento e al Responsabile di sportello per procedere ad effettuare la sostituzione prevista dal piano dei turni. In caso di assenza del Responsabile di Sportello sarà cura dell'Ufficio Gestione e Sviluppo Risorse Umane avvisare, oltre ai Dirigenti di riferimento, il Responsabile di Sportello previsto in sostituzione dal piano dei turni.

L'Ufficio Gestione e Sviluppo Risorse Umane, per assicurare la predisposizione dei turni allo sportello da parte della U.O. Comunicazione e Servizi al Cittadino, dovrà comunicare anticipatamente:

- I cambiamenti di orario dei dipendenti autorizzati dai Dirigenti di riferimento;
- La programmazione del Piano ferie dei dipendenti vistato dai Dirigenti di riferimento ed eventuali modifiche se apportano sostanziali variazioni;
- I nominativi dei dipendenti trasferiti o cessati dal servizio.

L'Ufficio Gestione e Sviluppo Risorse Umane trasmetterà settimanalmente copia dei fogli firma delle presenze allo sportello sia del settore Tributi che Contravvenzioni ai Dirigenti di riferimento e alla U.O. Comunicazione e Servizi al Cittadino, per un corretto inserimento delle effettive presenze allo sportello nel sistema informatico che gestisce la predisposizione dei turni.

Il personale di categoria B, che effettua l'ultimo turno di sportello, supporta il Responsabile di turno per l'inoltro al Dirigente della U.O. competente delle istanze acquisite allo sportello.

ROMA



Comune di ROMA

L'Ufficio Infrastrutture e Gestione della Sicurezza della U.O. Sistemi e Processi Informativi predisporre dei turni di reperibilità del personale incaricato degli interventi di assistenza informatica al fine di garantire il funzionamento del "Totem elimina code" e delle attrezzature informatiche in dotazione agli sportelli.

L'Ufficio Infrastrutture e Gestione della Sicurezza della U.O. Sistemi e Processi Informativi invia ogni settimana al Dirigente della U.O. Comunicazione e Servizi al Cittadino i dati di accesso agli sportelli risultanti dal sistema "Totem elimina code".

L'Ufficio Economato Logistica e Provveditorato assicura tempestivamente gli interventi di manutenzione dei locali e delle apparecchiature in dotazione agli sportelli.

Per una corretta programmazione dei turni, le richieste di cambiamento di orario di servizio da parte dei dipendenti che effettuano i turni di sportello avranno decorrenza dal 1° del mese successivo a quello di richiesta, anche al fine di garantire gli altri dipendenti inseriti nei turni.

In previsione della unificazione degli orari dello sportello Tributi e Contravvenzioni, in ottemperanza a quanto stabilito dalla Deliberazione di Giunta Comunale n. 4160/95, una delle prestazioni lavorative comprendente la fascia oraria pomeridiana dei dipendenti dovrà coincidere con il Giovedì.

I dipendenti usano e custodiscono con cura i beni e le attrezzature in dotazione allo sportello.

I dipendenti in osservanza della vigente normativa sono tenuti ad esporre il tesserino di riconoscimento.

Presso il salone al pubblico è prevista la presenza della Vigilanza a partire dalle 8 fino alla chiusura degli sportelli.

DISPOSIZIONI TRANSITORIE

Orario dello sportello contravvenzioni

Al fine di garantire il servizio nei confronti dei cittadini destinatari di atti che ancora riportano il vigente orario, la chiusura del martedì pomeriggio avrà decorrenza dal 1 marzo p.v..

Nelle more della riunificazione degli orari al pubblico, l'Area Contravvenzioni è articolata su 10 sportelli.

Resta provvisoriamente in vigore l'attuale numero chiuso.

Monitoraggio e verifica durante la fase sperimentale

Si costituisce un apposito organismo paritetico (Amministrazione e Rappresentanze Sindacali) per lo svolgimento di un'attività di monitoraggio e verifica dell'andamento del servizio di accoglienza.

ROMA



Comune di Roma

Si prevede inoltre di verificare l'andamento delle attività di sportello attraverso una riunione settimanale del Consiglio di Dipartimento da tenersi il giovedì. Il Dirigente della U.O. Comunicazione e Servizi al Cittadino predisporrà, per detta riunione, una sintetica relazione relativa alla settimana precedente, evidenziando i risultati e le eventuali iniziative da intraprendere.

Il presente Ordine di Servizio ha decorrenza immediata e resterà in vigore per 30 giorni.

I Dirigenti

Carmine Filippo Cellucci

Pasquale Libero Pelusi

Anna Maria Rossi

Paola Sbriccoli

Il Direttore

Annamaria Graziano