

Direttori Regionali

Direttore Provinciale Trento

Direttore Provinciale  
Bolzano

Datori di Lavoro

e p.c. Ufficio del Direttore

Divisione Contribuenti

Divisione Servizi

Direzione Centrale Risorse  
Umane ed Organizzazione

Direzione Centrale  
Tecnologie ed Innovazione

Direzione Centrale Affari  
Legali

**OGGETTO    **Sindrome COVID-19****  
**Misure di prevenzione, protezione e gestionali**

**1.    **PREMESSA****

Il quadro epidemiologico nazionale relativo alla diffusione della sindrome COVID-19 è soggetto a continue evoluzioni che negli ultimi giorni hanno prodotto la presenza di cluster epidemici di tipo secondario in più zone del territorio.

In Italia sono ad oggi stati dichiarati due cluster epidemici, uno in Lombardia e uno in Veneto; per adottare appropriate misure di contenimento alla diffusione del virus sul territorio nazionale, il Consiglio dei ministri ha varato il Decreto

Legge 23 febbraio 2020, n. 6 (nel seguito Decreto) *“Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID - 19”* pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n.45 del 23-2-2020. Il Decreto Legge impone alle Autorità competenti di adottare tutte le misure ritenute adeguate per ridurre il rischio di diffusione del coronavirus. In particolare è previsto che *“nei comuni o nelle aree nei quali risulta positiva almeno una persona per la quale non si conosce la fonte di trasmissione o comunque nei quali vi è un caso non riconducibile ad una persona proveniente da un'area già interessata dal contagio del menzionato virus, le autorità competenti sono tenute ad adottare ogni misura di contenimento e gestione adeguata e proporzionata all'evolversi della situazione epidemiologica”*. Tra le misure previste e finalizzate a contenere il rischio di diffusione è indicata al comma 2 lettera k) dell'articolo 2 del Decreto la *“chiusura o limitazione dell'attività degli uffici pubblici, degli esercenti attività di pubblica utilità e servizi pubblici essenziali di cui agli articoli 1 e 2 della legge 12 giugno 1990, n. 146, specificamente individuati”*.

Con successivo D.P.C.M. del 23/02/2020 sono state dettate le misure urgenti di contenimento del contagio nei comuni delle Regioni Lombardia e Veneto riportati nell'allegato 1 al medesimo D.P.C.M. All'art. 1 c. 1 lettera g) è stato precisato che la *“sospensione delle attività degli uffici pubblici, fatta salva l'erogazione dei servizi essenziali e di pubblica utilità”* può avvenire *“secondo le modalità e i limiti indicati con provvedimento del Prefetto territorialmente competente”*.

Con D.P.C.M. del 25/02/2020 sono state dettate ulteriori disposizioni attuative del Decreto, estendendone la validità ad una più ampia area geografica (Regioni Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lombardia, Veneto, Liguria e Piemonte).

Con Direttiva n.1 del 25/02/2020 il Ministro per la Pubblica Amministrazione ha emanato le *“Prime indicazioni in materia di contenimento e gestione*

*dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 nelle pubbliche amministrazioni al di fuori delle aree di cui all'art. 1 del decreto-legge n. 6 del 2020*".

## **2. CHIUSURA O LIMITAZIONE DELL'ATTIVITA' DEGLI UFFICI PUBBLICI**

Alla luce di quanto dettagliato al par. 1, la chiusura o limitazione dell'attività di qualsiasi Ufficio pubblico, che non eroghi servizi essenziali e di pubblica utilità, è prevista ma solo in presenza della casistica ben delineata dal Decreto e con specifico provvedimento adottato *“con uno o più decreti del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro della salute, sentito il Ministro dell'interno, il Ministro della difesa, il Ministro dell'economia e delle finanze e gli altri Ministri competenti per materia, nonché i Presidenti delle regioni competenti, nel caso in cui riguardino esclusivamente una sola regione o alcune specifiche regioni, ovvero il Presidente della Conferenza dei presidenti delle regioni, nel caso in cui riguardino il territorio nazionale”*.

Analoghe misure di chiusura *“nei casi di estrema necessità ed urgenza”* potrebbero essere adottate anche ai sensi dell'art. 3 comma 2 del Decreto cui si rinvia.

## **3. INDICAZIONI SULLE MISURE GENERALI DI TUTELA DELLA SALUTE DEI LAVORATORI**

Per le sedi operative dell'Agenzia si ritiene necessario aggiornare le note dello scrivente prot. n. 38483 del 03/02/2020 e prot. n. 50931 del 05/02/2020, fornendo le indicazioni operative e gestionali derivanti dal mutato quadro epidemiologico. Considerati i contenuti della Direttiva n. 1/2020 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e *“ferme restando le misure adottate dalle autorità competenti con riferimento ai comuni e alle aree di cui all'art. 1 del decreto-legge n. 6 del*

2020”, le misure di seguito riportate sono da considerarsi *“indirizzi operativi di carattere anche precauzionale per le amministrazioni pubbliche di cui all’articolo 1, comma 2, del decreto legislativo n. 165 del 2001 al di fuori delle predette aree geografiche al fine di garantire uniformità, coerenza ed omogeneità di comportamenti del datore di lavoro per la tutela e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro”*.

Le strutture dell’Agenzia ubicate nelle aree di cui all’art. 1 del Decreto dovranno attenersi alle specifiche disposizioni emanate dalle Autorità competenti ai sensi dell’art. 3 del medesimo Decreto e comunque a quanto di seguito riportato in relazione alla Direttiva n. 1/2020 emanata dal Ministro per la Pubblica Amministrazione.

Le misure di prevenzione e protezione da implementarsi sono correlate anche alla valutazione del rischio che ogni Datore di Lavoro deve effettuare, in collaborazione con il Servizio di Prevenzione e Protezione e il Medico Competente, per la specifica sede di lavoro e considerato lo stato e l’evoluzione del quadro epidemiologico locale.

Per una corretta ed ordinata gestione della crisi, si ritiene indispensabile istituire presso gli Uffici Centrali, presso le Direzioni Regionali e presso le Direzioni Provinciali di Trento e Bolzano apposite *“Unità di crisi COVID-19”*.

#### **4. ISTITUZIONE UNITA’ DI CRISI COVID-19**

Presso gli Uffici Centrali è istituita l’*“Unità di crisi COVID -19”* con l’obiettivo di monitorare quotidianamente la situazione epidemiologica, di dialogare ove necessario con le Autorità centrali e locali preposte alla gestione dell’emergenza, di fornire linee guida e suggerimenti utili alle strutture periferiche dell’Agenzia. L’unità e le componenti saranno a breve ufficializzate.

Analoga *“Unità di crisi COVID-19”* deve essere istituita presso ogni Direzione Regionale e presso le Direzioni Provinciali di Trento e Bolzano con il compito di: monitorare la situazione epidemiologica locale, coordinare le attività da

implementare per le sedi sul territorio regionale / provinciale, verificare le disposizioni eventualmente adottate dalle Autorità competenti per territorio e la loro attuazione, supportare le strutture territoriali e trasmettere, secondo modalità individuate dall'”Unità di crisi COVID-19” centrale, il report delle misure adottate sul territorio di competenza. L'”Unità di crisi COVID-19” periferica si ritiene debba almeno essere costituita da: Direttore Regionale / Provinciale, rappresentanti delle strutture e/o funzioni coinvolte nella gestione dell'emergenza, componenti del sistema Safety (SPP, Medico Competente, RLS).

Ogni ”Unità di crisi COVID-19” dovrà istituire una specifica casella di posta elettronica funzionale ([COVID-19\\_Region/Provincia@agenziaentrate.it](mailto:COVID-19_Region/Provincia@agenziaentrate.it)) per tutte consentire segnalazioni da parte dei lavoratori. L'indirizzo di posta elettronica dovrà essere opportunamente divulgato a tutto il personale.

Le unità di crisi come sopra costituite dovranno essere immediatamente operative e svolgeranno le proprie funzioni fino ad avviso contrario.

## **5. CONTATTI STRETTI CON CASI CONFERMATI DI MALATTIA INFETTIVA DIFFUSIVA COVID-19**

Tutti i dipendenti che abbiano avuto contatti stretti con casi confermati di malattia infettiva diffusiva COVID-19 devono comunicarlo al proprio Ufficio Risorse Umane e all'Autorità sanitaria territorialmente competente, al fine di consentire di ottemperare al comma 1 dell'Ordinanza Ministero della Salute del 21 febbraio 2020 pubblicata in G.U. Serie Generale n. 44 del 22-02-20 (*“È fatto obbligo alle Autorità sanitarie territorialmente competenti di applicare la misura della quarantena con sorveglianza attiva, per giorni quattordici, agli individui che abbiano avuto contatti stretti con casi confermati di malattia infettiva diffusiva COVID-19”*).

Si riporta di seguito la definizione di “*contatto stretto*” come desumibile dall’allegato 2 alla circolare del Ministero della Salute prot. n. 5443 del 22/02/2020.

Definizione di contatto stretto:

- *“Operatore sanitario o altra persona impiegata nell’assistenza di un caso sospetto o confermato di COVID-19, o personale di laboratorio addetto al trattamento di campioni di SARS-CoV-2.*
- *Essere stato a stretto contatto (faccia a faccia) o nello stesso ambiente chiuso con un caso sospetto o confermato di COVID-19.*
- *Vivere nella stessa casa di un caso sospetto o confermato di COVID-19”.*

La circolare infine considera contatto stretto anche:

*“Aver viaggiato in aereo nella stessa fila o nelle due file antecedenti o successive di un caso sospetto o confermato di COVID-19, compagni di viaggio o persone addette all’assistenza, e membri dell’equipaggio addetti alla sezione dell’aereo dove il caso indice era seduto (qualora il caso indice abbia una sintomatologia grave od abbia effettuato spostamenti all’interno dell’aereo indicando una maggiore esposizione dei passeggeri, considerare come contatti stretti tutti i passeggeri seduti nella stessa sezione dell’aereo o in tutto l’aereo)”.*

In analogia a tale fattispecie, si ritiene precauzionalmente assimilabile anche l’utilizzo di altri mezzi di trasporto collettivo quali il treno e l’autobus di linea.

*“Il collegamento epidemiologico può essere avvenuto entro un periodo di 14 giorni prima o dopo la manifestazione della malattia nel caso in esame”.*

## **6. CONTATTO CON SOGGETTO CHE RISPONDE ALLA DEFINIZIONE DI CASO SOSPETTO PER COVID-19**

Ove si venga a contatto con un soggetto che risponde alla definizione di “caso sospetto” si dovrà provvedere a comunicare il caso all’Ufficio Risorse Umane e ai servizi sanitari, segnalando che si tratta di caso sospetto per Covid-19 (numero telefonico 1500).

La circolare del Ministero della Salute prot. n. 5443 del 22/02/2020 definisce come di seguito il caso sospetto.

*“Una persona con infezione respiratoria acuta (insorgenza improvvisa di almeno uno dei seguenti sintomi: febbre, tosse, dispnea) che ha richiesto o meno il ricovero in ospedale e nei 14 giorni precedenti l’insorgenza della sintomatologia, ha soddisfatto almeno una delle seguenti condizioni:*

- *storia di viaggi o residenza in Cina;*  
*oppure*
- *contatto stretto con un caso probabile o confermato di infezione da SARS-CoV-2;*  
*oppure*
- *ha lavorato o ha frequentato una struttura sanitaria dove sono stati ricoverati pazienti con infezione da SARS-CoV-2”.*

## **7. RIENTRO DA SOGGIORNI DA AREE DELLA CINA INTERESSATE DALL’EPIDEMIA**

Tutti i dipendenti che abbiano fatto ingresso in Italia in data successiva al 07/02/2020 e dopo aver soggiornato nelle aree della Cina interessate

dall'epidemia, come identificate dall'Organizzazione mondiale della sanità, devono comunicare tale circostanza al proprio Ufficio Risorse Umane e al Dipartimento di prevenzione dell'azienda sanitaria territorialmente competente al fine di ottemperare ai commi 2 e 3 dell'Ordinanza del Ministero della Salute del 21 febbraio 2020 pubblicata in G.U. Serie Generale n. 44 del 22-02-20 (“2 - È fatto obbligo a tutti gli individui che, negli ultimi quattordici giorni, abbiano fatto ingresso in Italia dopo aver soggiornato nelle aree della Cina interessate dall'epidemia, come identificate dall'Organizzazione mondiale della sanità, di comunicare tale circostanza al Dipartimento di prevenzione dell'azienda sanitaria territorialmente competente. 3 - Acquisita la comunicazione di cui al comma 2, l'Autorità sanitaria territorialmente competente provvederà all'adozione della misura della permanenza domiciliare fiduciaria con sorveglianza attiva ovvero, in presenza di condizione ostative, di misure alternative di efficacia equivalente”).

## **8. MISSIONI / TRASFERTE DEI LAVORATORI**

Ai sensi dell'art. 6 della Direttiva n. 1/2020 del Ministro per la Pubblica Amministrazione “*le amministrazioni garantiscono lo svolgimento delle missioni nazionali e internazionali ritenute indispensabili o indifferibili rispetto alla propria attività istituzionale ovvero volte ad assicurare la partecipazione a riunioni organizzate o convocate dall'Unione europea o dagli Organismi internazionali di cui l'Italia è parte, promuovendo negli altri casi modalità di partecipazione in call conference o sistema similare. Le sole aree verso le quali è opportuno escludere i viaggi di missione sono indicate dal Ministero per gli affari esteri e la cooperazione internazionale di intesa con il Ministero della Salute*”.

Ne deriva, nell'attuale situazione emergenziale e a scopo precauzionale, la sospensione delle trasferte del personale, eccezion fatta per quelle ritenute indispensabili o indifferibili rispetto all'attività istituzionale ovvero volte ad

assicurare la partecipazione a riunioni organizzate o convocate dall'Unione europea o dagli Organismi internazionali di cui l'Italia è parte, previa verifica di eventuali misure sanitarie restrittive adottate da questi ultimi.

Si invita, pertanto, ad utilizzare prioritariamente metodologie alternative quali videoconferenze, conference call, email, ecc.

Le missioni / trasferte ritenute “*indispensabili o indifferibili*” sono autorizzate dal Direttore e Datore di Lavoro della struttura di appartenenza del lavoratore, con esplicita indicazione della motivazione nel provvedimento autorizzativo.

## **9. LAVORATORI DISTACCATI**

Ai lavoratori operanti presso strutture localizzate in aree geografiche diverse da quella di ubicazione della struttura di appartenenza si applicano le specifiche disposizioni emanate dalle Autorità competenti dell'ambito geografico ove viene svolta l'attività lavorativa. La verifica sull'adozione delle eventuali misure è a carico del Datore di Lavoro distaccatario.

## **10. EVENTI AGGREGATIVI DI QUALSIASI NATURA E ATTIVITÀ DI FORMAZIONE**

Ai sensi dell'art. 5 della Direttiva n. 1/2020 del Ministro per la Pubblica Amministrazione “*le amministrazioni svolgono le iniziative e gli eventi aggregativi di qualsiasi natura, così come ogni forma di riunione e attività formativa (quali convegni, seminari di aggiornamento professionale, ecc.) privilegiando modalità telematiche o tali da assicurare, in relazione all'entità*

*dell'emergenza epidemiologica, un adeguato distanziamento come misura precauzionale<sup>1</sup>*".

A scopo precauzionale e sulla base delle indicazioni sopra riportate è consentita la partecipazione esclusivamente ad eventi aggregativi, riunioni ed attività formative svolte in modalità telematiche o che consentano un adeguato distanziamento tra i partecipanti<sup>2</sup>.

La Direttiva emanata conferma delle prescrizioni già dettate da alcune Autorità territoriali. In particolare, relativamente alle riunioni con presenza fisica di più partecipanti, la Struttura che organizza gli eventi avrà cura di:

- limitarne lo svolgimento esclusivamente a quelle necessarie ad assicurare la regolare funzionalità dell'Agenzia e comunque non differibili;
- contenere il più possibile il numero dei soggetti partecipanti all'evento, ad eccezione delle attività che devono essere svolte collegialmente (commissioni, comitati, ecc);
- assicurare lo svolgimento in ambienti il più possibile ampi ed idonei a mantenere un'adeguata distanza tra gli interlocutori.

L'art. 5 del Direttiva n. 1/2020 del Ministro per la Pubblica Amministrazione prescrive altresì che per *“le amministrazioni che forniscono servizi mensa o che mettono a disposizione dei lavoratori spazi comuni, si evidenzia l'opportunità di adottare apposite misure di turnazione tali da garantire l'adeguato distanziamento”*.

---

<sup>1</sup> L'adeguato distanziamento è quello indicato dall'Istituto Superiore di Sanità. Al seguente link è riportato un riferimento utile che tuttavia, a scopo prudenziale, deve essere verificato con le Autorità sanitarie competenti e/o con il Medico Competente.

[https://www.epicentro.iss.it/coronavirus/img/info/leaflet-CORONAVIRUS\\_24\\_02\\_2020.pdf](https://www.epicentro.iss.it/coronavirus/img/info/leaflet-CORONAVIRUS_24_02_2020.pdf)

<sup>2</sup> Vedi nota 1

## **11. ACCESSO PRESSO LE SEDI DI PERSONALE APPARTENENTE AD IMPRESE CON CONTRATTO DI SERVIZIO / FORNITORI / TERZI**

Si ritiene opportuno autorizzare l'ingresso presso le sedi dell'Agenzia esclusivamente al personale esterno appartenente a Società con contratti di servizio / fornitura la cui esecuzione sia non differibile, limitatamente al numero di lavoratori strettamente necessario per l'esecuzione e solo per il tempo necessario allo svolgimento.

A titolo esemplificativo è consigliabile differire le attività relative a traslochi e/o trasporto di materiali non essenziali.

E altresì suggerito, nella fase emergenziale, differire ogni visita di terzi non indispensabile al regolare esercizio delle attività istituzionali.

## **12. PULIZIA E SANIFICAZIONE DEI LUOGHI DI LAVORO**

Ai sensi dell'art. 8 secondo periodo della Direttiva n. 1/2020 del Ministro per la Pubblica Amministrazione *“le amministrazioni pubbliche provvedono a rendere disponibili nei propri locali, anche non aperti al pubblico, strumenti di facile utilizzo per l'igiene e la pulizia della cute, quali ad esempio dispensatori di disinfettante o antisettico per le mani, salviette asciugamano monouso, nonché, qualora l'autorità sanitaria lo prescriva, guanti e mascherine per specifiche attività lavorative, curandone i relativi approvvigionamenti e la distribuzione ai propri dipendenti e a coloro che, a diverso titolo, operano o si trovano presso l'amministrazione”*. È necessario di conseguenza potenziare i servizi di pulizia ed igienizzazione delle sedi in uso con particolare riguardo alle superfici che per la propria funzione sono spesso toccate dalle persone (maniglie, porte, lavabi, servizi igienici, rubinetterie, pulsantiere, ecc). A tal fine utilizzare disinfettanti contenenti alcol (etanolo) al 75% o a base di cloro all'1% (candeggina).

Le misure sono da applicarsi in particolar modo nelle aree aperte al pubblico.  
Nel caso in cui si verifichi la necessità di sanificare ambienti ove abbiano soggiornato casi confermati di COVID-19 prima di essere stati ospedalizzati, devono essere applicate le misure di pulizia riportate nella circolare del Ministero della Salute prot. n. 5443 del 22/02/2020.

### **13. MISURE PER LA RIDUZIONE DELL'ACCESSO FISICO DELL'UTENZA AGLI UFFICI E PER LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA' DI CONSULENZA E CONTROLLO**

#### **13.1 LIMITAZIONE DEGLI ACCESSI FISICI AGLI UFFICI**

Le seguenti misure sono state condivise con la Divisione Servizi.

Relativamente ai servizi all'utenza e in linea con il principio di massima precauzione, si riportano di seguito una serie di misure la cui attuazione consente sia la riduzione del numero di accessi fisici presso gli uffici dell'Agenzia, sia la programmazione di quelli indispensabili per i servizi privi del corrispondente servizio telematico. In ogni caso va garantita anche la regolazione dell'afflusso di utenza attraverso lo scaglionamento degli accessi.

La scelta della combinazione degli interventi da attuare deve essere oggetto di valutazione da parte delle strutture regionali / provinciali le quali definiscono il *set* di misure organizzative in funzione dell'evoluzione della situazione epidemiologica e delle risorse disponibili. Gli strumenti introdotti nel corso degli anni consentono, infatti, una gestione flessibile della *front line* degli sportelli e dei relativi servizi offerti.

### *Utilizzo del canale telematico*

Il sistema di contatto con il contribuente e l'offerta di servizi dell'Agenzia si articolano in una pluralità di canali di erogazione: diretto (uffici), telefonico (Sezioni di Assistenza Multicanale) e telematico (sito internet e *social media*). Ciò nonostante, come è noto, la propensione all'accesso fisico continua ad essere elevata, anche a fronte di un'ampia offerta di servizi sul canale telematico.

È di tutta evidenza che, nell'attuale situazione emergenziale, per consentire un'ordinata gestione dei flussi di utenza e, al contempo, evitare la concentrazione delle persone negli uffici, debba essere ulteriormente valorizzato il canale telematico, invitando l'utenza professionale e i cittadini a fruirne in luogo dell'accesso fisico (ad esempio, per la richiesta di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità ai sensi degli artt. 36 bis del D.P.R. n. 600/73 e 54 bis del D.P.R. n. 633/72, i cittadini e i professionisti, pur potendo utilizzare Civis, accedono comunque fisicamente agli uffici per chiedere chiarimenti sulle irregolarità rilevate e sanare le anomalie).

Naturalmente è opportuno comunicare agli interlocutori professionali (commercialisti, CAF, etc.) e ai cittadini (attraverso cartellonistica affissa negli uffici, sui siti *internet* regionali o tramite campagne informative sui media locali) l'elenco dei servizi fruibili telematicamente. Le Direzioni regionali / provinciali valutano l'opportunità di definire specifici accordi in tal senso con gli Ordini professionali e le Associazioni di categoria.

### *Riduzione del numero degli sportelli*

Si rappresenta che è possibile ridurre la tipologia e il numero degli sportelli abitualmente aperti in *front-office* garantendo, comunque, l'apertura di quelli dedicati alla consegna documentale (comprese le istanze di autotutela), alla presentazione degli atti, alle richieste di certificati e all'attribuzione del codice fiscale.

In generale, in questa particolare fase, va prestata la massima attenzione nel contenere non solo il tempo di attesa ma anche il tempo di erogazione del servizio - cioè il tempo complessivo di permanenza nei locali dell’Agenzia - puntando a spostare il maggior numero di attività in *back-office*, comprese quelle che oggi sono generalmente svolte “a vista”.

Ciò implica che per la comunicazione dell’esito del servizio richiesto l’ufficio utilizzi i canali telefonico, di posta elettronica o della PEC per fornire il dovuto riscontro o *feedback* all’utenza (onde evitare un secondo accesso).

Conseguentemente, si avrà un impatto in termini di riduzione del numero di servizi resi al *front-office* che, come detto, potranno limitarsi a quelli strettamente indispensabili. Per questi ultimi, occorre garantire che i contatti avvengano nel rispetto delle misure di prevenzione e protezione che ogni Datore di Lavoro assumerà in funzione del quadro epidemiologico locale e della specifica sede lavorativa.

Per assicurare un adeguato livello di assistenza ai contribuenti - e compensare la riduzione dei servizi connessi agli accessi fisici - le strutture devono corrispondentemente potenziare il presidio degli altri canali di comunicazione e, prioritariamente, quello telefonico.

Sotto questo profilo, si sottolinea che il servizio di assistenza telefonica delle singole Direzioni provinciali è stato riorganizzato con nota della Direzione Centrale Servizi Fiscali n.177422 del 31 luglio 2018. In tale occasione è stata evidenziata la rilevanza di tale modalità di contatto. La centralità del rapporto con i cittadini si concretizza, infatti, anche nella possibilità di “essere raggiungibili” telefonicamente negli orari di apertura al pubblico. Ciò vale ancor di più in una situazione come quella attuale.

Le Direzioni provinciali e gli uffici aperti al pubblico assicurano, quindi, il presidio telefonico, in modo da smistare le telefonate ai funzionari preposti alla trattazione delle posizioni fiscali per le quali il contribuente richiede un contatto o un riscontro. In altri termini, gli operatori di sportello possono

fornire la stessa tipologia di assistenza o servizio avvalendosi tuttavia di un differente canale di contatto (non più fisico ma telefonico).

Presso la Direzione Regionale della Lombardia sono attive strutture che rappresentano l'evoluzione dei centralini; si tratta dei "Centri di contatto" che già oggi offrono assistenza telefonica su diverse tipologie di lavorazione curate dalle Direzioni provinciali e il cui potenziamento potrebbe essere di agevole e rapida realizzazione.

#### *Programmazione degli accessi*

Ulteriore misura precauzionale, già ordinariamente utilizzata dagli uffici, consiste nella programmazione degli accessi tramite la gestione delle prenotazioni CUP e il *webticket*.

Quest'ultimo consente di prenotare un biglietto elimina code presso un ufficio dell'Agenzia da utilizzare nello stesso giorno. La prenotazione permette di recarsi in ufficio direttamente all'ora indicata sul "ticket" riducendo il tempo di permanenza dell'utente presso l'ufficio. Si ricorda che l'offerta di servizi è definita a livello locale e, pertanto, si raccomanda di verificarne l'adeguatezza.

Si sottolinea che la scelta di privilegiare i canali di comunicazione non fisica (Civis, PEC, e-mail e telefono) comporta l'esigenza di dedicare adeguate risorse al trattamento delle richieste pervenute tramite tali canali.

Da ultimo si ricorda che per i servizi di assistenza di carattere generale è attivo il numero verde 800.90.96.96 contattabile da telefono fisso o il numero 06/96668907 per il contatto tramite cellulare.

## **13.2 SVOLGIMENTO ATTIVITÀ DI CONSULENZA E CONTROLLO**

Le seguenti misure sono state condivise con la Divisione Contribuenti.

### *Misure di carattere generale*

Sospendere o rinviare le attività non urgenti e privilegiare l'utilizzo degli strumenti telematici.

Per quanto riguarda gli accessi dei contribuenti, ridurre, nei limiti del possibile, il contatto fra utente e operatori degli uffici. Valutare la necessità di adibire spazi dedicati o postazioni specifiche per dialogo a distanza o che limitino, comunque, l'accesso nelle stanze dei dipendenti. Accordare priorità agli accessi dei contribuenti, previa fissazione di appuntamento.

### *Accessi, ispezioni, verifiche*

Nell'ambito della pianificazione ed esecuzione dei controlli, assicurare lo svolgimento presso l'ufficio dei controlli, sulla base dell'analisi del rischio e della verifica degli elementi acquisiti in sede di accesso, limitando comunque la presenza presso il contribuente al tempo strettamente indispensabile.

### *Contraddittorio / Incontri con il contribuente*

Laddove possibile, svolgere i contraddittori "a distanza" con il contribuente, privilegiando l'utilizzo di canali telematici ovvero di sistemi di comunicazione a distanza.

In ogni caso, per lo svolgimento del contraddittorio presso gli uffici, valutare la possibilità di dedicare appositi locali, dotati di misure di contenimento del rischio di contagio.

### *Notificazioni di ogni tipo*

Privilegiare le notifiche mediante PEC, quando possibile.

### *Attività conseguenti alle comunicazioni di compliance*

Invitare i contribuenti a fornire chiarimenti preferibilmente per posta, anche elettronica o telefonicamente al numero verde 800.90.96.96 da telefono

fisso o allo 06/96668907, laddove non siano utilizzabili specifici canali telematici dell’Agenzia delle entrate (ad esempio, CIVIS previa registrazione sul sito dell’Agenzia: all’interno del canale di assistenza CIVIS è attivo il servizio telematico tramite il quale il contribuente può trasmettere, in formato elettronico, la documentazione che ritenga utile allo scopo di definire la propria posizione).

#### *Consegna all’Agenzia delle istanze di interpello*

Invitare i contribuenti ad utilizzare, come previsto dal Provvedimento del Direttore dell’Agenzia del 4 gennaio 2016, la posta elettronica certificata come strumento alternativo alla consegna a mano. Qualora quest’ultima fosse necessaria, adibire appositi locali dotati di misure di contenimento del rischio di contagio.

## **14. MISURE DI PREVENZIONE PER I LAVORATORI A CONTATTO CON IL PUBBLICO**

Ai sensi dell’art. 8 della Direttiva n. 1/2020 del Ministro per la Pubblica Amministrazione *“negli uffici adibiti al ricevimento del pubblico o in generale nei locali frequentati da personale esterno, si raccomanda di evitare il sovraffollamento anche attraverso lo scaglionamento degli accessi e di assicurare la frequente aerazione degli stessi, di curare che venga effettuata da parte delle ditte un’accurata pulizia e disinfezione delle superfici ed ambienti, di mantenere un’adeguata distanza con l’utenza<sup>3</sup>”*. Si confermano le misure di prevenzione già riportate nella nota dell’Ufficio Prevenzione rischi e salute dei lavoratori prot. n. 38483 dello scorso 03/02/2020.

---

<sup>3</sup> Vedi nota 1

In particolare:

- areare spesso ed adeguatamente i locali;
- limitare il numero di utenti nell'area di attesa interna alle strutture (ingresso consentito ad un numero massimo di utenti congruo in relazione al numero di postazioni operative e alla volumetria degli ambienti);
- se possibile e sulla base della specifica prestazione richiesta, stabilire un tempo massimo di visita per ciascun utente;
- ove possibile, ridurre il numero degli sportelli contemporaneamente operativi, limitandosi all'uso di quelli che consentono un maggior distanziamento operatore-utente;
- ridurre il tempo di esposizione del singolo operatore a contatto con l'utenza esterna (ad esempio ricorrendo a turnazioni).

Nelle medesime aree si ritiene inoltre di dover:

- adottare opportune misure per il distanziamento minimo con l'utenza<sup>4</sup> concordemente alle indicazioni che verranno fornire, in relazione alla specificità dei luoghi di lavoro, il Servizio di Prevenzione e Protezione e il Medico Competente, i quali potranno considerare anche l'eventualità di dotare le postazioni di adeguati schermi protettivi in plexiglas o similari. Ove si dovessero manifestare problematiche nell'adozione delle predette misure, potrà essere valutato l'uso di adeguate mascherine, qualora lo prescriva l'Autorità sanitaria che dovrà essere prontamente interpellata in merito (Direttiva n. 1/2020 del Ministero per la Pubblica Amministrazione – punto 8);
- rendere disponibili soluzioni alcoliche per il lavaggio delle mani con concentrazione almeno pari al 60%;

---

<sup>4</sup> Vedi nota 1

- potenziare i servizi di pulizia, con i prodotti indicati al par. 12 in particolare per le superfici rigide quali ripiani di tavoli, scrivanie, computer, schermi, accessori, telefoni, maniglie di porte/armadi/cassettiere, lavandini, rubinetti, ecc. Dovranno essere implementate operazioni di disinfezione in particolar modo su sedie, scrivanie, computer, tastiere, oggetti, maniglie di uso all’utenza oltre che per la postazione operatore dei front-office.

Ai sensi dell’art. 8, ultimo periodo, della Direttiva n. 1/2020 del Ministro per la Pubblica Amministrazione *“le amministrazioni pubbliche espongono presso gli uffici aperti al pubblico le informazioni di prevenzione rese note dalle autorità competenti e ne curano la pubblicazione nei propri siti internet istituzionali”*.

## **15. MISURE PER LA RIDUZIONE DELLA MOBILITÀ DEL PERSONALE**

Ai sensi dell’art. 3 della Direttiva n. 1/2020 del Ministro per la Pubblica Amministrazione *“ferme restando le misure adottate in base al decreto-legge n. 6 del 2020, al fine di contemperare l’interesse alla salute pubblica con quello della continuità dell’azione amministrativa, le amministrazioni in indirizzo, nell’esercizio dei poteri datoriali, privilegiano modalità flessibili di svolgimento della prestazione lavorativa, favorendo tra i destinatari delle misure i lavoratori portatori di patologie che li rendono maggiormente esposti al contagio, i lavoratori che si avvalgono dei servizi pubblici di trasporto per il raggiungimento della sede lavorativa, i lavoratori su cui grava la cura dei figli a seguito dell’eventuale contrazione dei servizi dell’asilo nido e della scuola dell’infanzia. Le amministrazioni sono invitate, altresì, a potenziare il ricorso al lavoro agile, individuando modalità semplificate e temporanee di accesso alla*

*misura con riferimento al personale complessivamente inteso, senza distinzione di categoria di inquadramento e di tipologia di rapporto di lavoro”.*

La misura è già esplicitamente prevista dall’art. 2 del D.P.C.M. 25/02/2020.

Conseguentemente, al fine di contenere gli spostamenti del personale, nella fase emergenziale possono essere consentite forme di lavoro agile attraverso l’utilizzo di attrezzature mobili e di connettività secondo le regole di seguito riportate condivise con la Direzione Centrale Risorse Umane ed Organizzazione e con la Direzione Centrale Tecnologie ed Innovazione.

Al fine di identificare le soluzioni tecnologiche più appropriate, è necessario che sia definito ed approvato dall’“Unità di crisi COVID-19” centrale un piano straordinario di lavoro remoto, a partire dalle esigenze espresse dalle strutture periferiche.

A tal fine, la procedura di attivazione è la seguente:

- il lavoratore e la Direzione di appartenenza concordano la necessità e/o l’esigenza di svolgere attività lavorativa dal proprio domicilio, definendo modalità straordinarie di lavoro;
- la Direzione di appartenenza, valutata la richiesta e la possibilità di svolgimento dell’attività dal domicilio del lavoratore, provvede a comunicare all’“Unità di crisi COVID-19” regionale, con proprio parere, il fabbisogno complessivo di lavoro remoto. È necessario dettagliare, per ogni singolo lavoratore, se sia necessario conferire il solo accesso alla posta elettronica o siano necessari profili con più vaste funzionalità;
- l’“Unità di crisi COVID-19” regionale comunica all’“Unità di crisi COVID-19” centrale il fabbisogno complessivo delle strutture coordinate;

- L'”Unità di crisi COVID-19” centrale, sentito il parere delle strutture centrali responsabili dei processi di competenza e della Direzione Centrale Tecnologie ed Innovazione, specificatamente per la sostenibilità di attivazione delle richieste, provvede ad approvare il piano proposto ovvero a richiedere variazioni, fornendo le necessarie indicazioni.

## **16. OBBLIGHI INFORMATIVI PER I LAVORATORI**

Ai sensi dell’art. 4 della Direttiva n. 1/2020 del Ministro per la Pubblica Amministrazione *“Fermo restando quanto previsto in attuazione del decreto-legge n. 6 del 2020 e nei successivi provvedimenti attuativi, i dipendenti pubblici e coloro che, a diverso titolo, operano presso l’amministrazione, qualora provengano da una delle aree di cui all’articolo 1, comma 1, del citato decreto-legge o che abbiano avuto contatto con persone provenienti dalle medesime aree sono tenuti a comunicare tale circostanza all’amministrazione ai sensi dell’art. 20 del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, anche per la conseguente informativa all’Autorità sanitaria competente ai fini della salvaguardia della salute sul luogo di lavoro”*.

La direttiva precisa che l’informazione è un obbligo del lavoratore, ai sensi dell’art. 20 del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro. L’inosservanza dell’obbligo comporta, oltre alle ricadute disciplinari, la sanzione penale dell’arresto fino a un mese o dell’ammenda da 200 a 600 euro (art. 59 d.lgs. n. 81/2008).

## **17. REGOLE DI BUON COMPORTAMENTO PER I LAVORATORI**

Si consiglia di fornire a tutti i lavoratori e con tutti i mezzi di comunicazione disponibili (intranet, posta elettronica, pieghevoli, ecc.) le regole di buon comportamento da seguire.

Tali regole sono reperibili sul sito istituzionale del Ministero della Salute all'indirizzo

<http://www.salute.gov.it/portale/nuovocoronavirus/archivioMaterialiNuovoCoronavirus.jsp>.

Il decalogo è il seguente.

1. Lavati spesso le mani (secondo le modalità fornite dal Ministero della Salute all'indirizzo:

<http://www.salute.gov.it/portale/nuovocoronavirus/dettaglioOpuscoliNuovoCoronavirus.jsp?lingua=italiano&id=340> )

2. Evita il contatto ravvicinato con persone che soffrono di infezioni respiratorie acute

3. Non toccarti occhi, naso e bocca con le mani

4. Copri bocca e naso se starnutisci o tossisci

5. Non prendere farmaci antivirali né antibiotici, a meno che non siano prescritti dal medico

6. Pulisci le superfici con disinfettanti a base di cloro o alcol

7. Usa la mascherina solo se sospetti di essere malato o assisti persone malate

8. I prodotti made in China e i pacchi rinvenuti dalla Cina non sono pericolosi

9. Gli animali da compagnia non diffondono il nuovo coronavirus

10. Contatta il numero 1500 se hai febbre o tosse e sei tornato dalla Cina da meno di 14 giorni.

## **18. OBBLIGO DI AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI**

Si conferma quanto riportato nelle note dell'Ufficio Prevenzione rischi e salute dei lavoratori prot. n. 38483 del 03-02-20 e n. 50931 del 05-02-20. In particolare

si rimarca l'obbligo del Datore di Lavoro di aggiornare il Documento di Valutazione dei Rischi in merito al rischio coronavirus 2019-n-CoV (n.r. Sars-CoV-2) in collaborazione con il Servizio di Prevenzione e Protezione e il Medico Competente, sentiti i Rappresentanti per la Sicurezza dei Lavoratori, e adottando e/o programmando misure di prevenzione e protezione ritenute adeguate alla specifica realtà lavorativa, all'evoluzione della situazione epidemiologica e alle eventuali misure precauzionali che gli Enti preposti potranno emanare.

## **19. AGGIORNAMENTO SUL QUADRO EPIDEMIOLOGICO NAZIONALE**

Le costituite “Unità di crisi COVID-19” dovranno in maniera puntuale e continua aggiornarsi sulla specifica situazione epidemiologica locale anche in relazione alle conseguenti determinazioni delle Autorità preposte e alle misure di prevenzione e protezione da implementare.

In particolare sono consultabili:

- Siti istituzionali delle Prefetture
- Siti istituzionali delle Regioni / Province
- Ministero della Salute - <http://www.salute.gov.it/nuovocoronavirus>
- Istituto Superiore di Sanità - <https://www.epicentro.iss.it/coronavirus/>
- Dipartimento Nazionale della Protezione Civile - <http://www.protezionecivile.gov.it/attivita-rischi/rischio-sanitario/emergenze/coronavirus>

Con separata direttiva verranno fornite, da parte della Direzione Centrale Risorse Umane ed Organizzazione, indicazioni in merito all'utilizzo degli strumenti di

flessibilità e dei giustificativi da utilizzare per assenze dal servizio riconducibili a circostanze connesse alla sindrome COVID-19.

IL DIRETTORE CENTRALE

Giuseppe Telesca

*Firmato digitalmente*

*L'originale del documento è conservato negli archivi dell'Ufficio emittente*