

PIANO PER L'UTILIZZO DEL TELELAVORO

2013/2015

OGGETTO E FINALITA'

L'art. 9 comma 7 del D.L. 18.10.2012 n. 179, convertito in Legge 17.12.2012 n. 221, prevede che le amministrazioni pubbliche debbano pubblicare sul proprio sito web lo stato di attuazione del "piano per l'utilizzo del telelavoro" nella propria organizzazione, in cui identificano le modalità di realizzazione e le eventuali attività per cui non è possibile l'utilizzo del telelavoro. La redazione del piano in prima versione deve essere effettuata entro 60 giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del decreto.

La finalità del presente Piano è quella di valutare quali siano, nell'attuale organizzazione, le attività camerali "telelavorabili", valutare l'opportunità e la sostenibilità di una sperimentazione del telelavoro, a conclusione della quale decidere sull'introduzione in via definitiva nell'organizzazione della Camera di Commercio di tale modalità di prestazione di lavoro.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Art. 4 L. 16-6-1998 n. 191 "Modifiche ed integrazioni alle L. 15 marzo 1997, n. 59, e L. 15 maggio 1997, n. 127, nonché norme in materia di formazione del personale dipendente e di lavoro a distanza nelle pubbliche amministrazioni. Disposizioni in materia di edilizia scolastica"
- D.P.R. 8 marzo 1999 n. 70 "Regolamento recante disciplina del telelavoro nelle pubbliche amministrazioni, a norma dell'articolo 4, comma 3, della L. 16 giugno 1998, n. 191"
- Accordo 23 marzo 2000 - Accordo quadro nazionale sul telelavoro nelle pubbliche amministrazioni, in attuazione delle disposizioni contenute nell'art. 4, comma 3, della L. 16 giugno 1998, n. 191
- Art. 1 del CCNL per il personale del Comparto delle regioni e autonomie locali sottoscritto il 14.9.2000
- Deliberazione AIPA n. 16 del 31.5.2001 "Regole tecniche per il telelavoro ai sensi dell'art. 6 del D.P.R. 8 marzo 1999 n. 70"

IL TELELAVORO NEI PROCESSI DI CAMBIAMENTO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Per telelavoro si intende *"la prestazione di lavoro eseguita dal dipendente in qualsiasi luogo ritenuto idoneo, collocato al di fuori della sede di lavoro, dove la prestazione sia tecnicamente possibile, con il prevalente supporto di tecnologie dell'informazione e della comunicazione, che consentano il collegamento con l'amministrazione cui la prestazione stessa inerisce"* (art. 2 DPR 70/1999).

Come soluzione organizzativa, il telelavoro può rappresentare una leva per rivedere e/o introdurre[1]:

- uno stile organizzativo orientato ai risultati

- una rete aziendale che consenta ai lavoratori remoti di condividere archivi e procedure
- la semplificazione, standardizzazione e trasparenza delle procedure amministrative
- lo sviluppo delle risorse umane

La sua introduzione potrebbe produrre vantaggi diretti ed opportunità:

- per l'Ente, in termini di efficienza (maggiore produttività e flessibilità, riduzione di costi fissi e di spese di manutenzione/funzionamento)
- per i lavoratori, in termini di migliore qualità della vita
- per la società in generale, in termini di benefici ambientali, diffusione di nuove tecnologie e delle competenze per utilizzarle.

OBIETTIVI GENERALI DEL PIANO

1. Verificare il livello di applicabilità del lavoro a distanza nell'attuale organizzazione della Camera di Commercio.
2. Procedere ad una sperimentazione del telelavoro.
3. Verificare, sulla base dei risultati della sperimentazione, l'opportunità dell'inserimento in via definitiva di questa modalità di prestazione di lavoro ed effettuazione di una nuova indagine presso il personale volta ad indagare le effettive esigenze di lavoro a distanza espresse dai lavoratori e dalle lavoratrici.

ANALISI ORGANIZZATIVA

L'obiettivo è quello di valutare l'effettiva esigenza di telelavoro dei lavoratori camerali e di individuare criteri di identificazione delle attività "telelaborabili". E' infatti necessario, per poter correttamente valutare l'avvio di un progetto di telelavoro, avere ben chiare le modalità organizzative e di verifica del lavoro adottate, i modelli di comunicazione in uso nell'organizzazione, i supporti tecnologici utilizzati, il sistema di relazioni interpersonali e tra unità organizzative e lo stile di direzione dei responsabili. Per individuare le attività ed i processi che maggiormente si prestano a questa tipologia di organizzazione sarà quindi necessario individuare, per ciascun processo, alcuni indicatori oggettivi, quali per esempio:

- il grado di digitalizzazione dei documenti, dei processi comunicativi e decisionali
- la modalità di svolgimento delle attività (front-office vs back-office) e il grado di interscambio con l'utenza esterna
- il grado di interscambio con i colleghi più prossimi e la dirigenza
- il grado di ricorrenza di situazioni organizzative aventi carattere di urgenza nella gestione del processo
- il grado di necessità di effettiva compresenza fisica tra gli addetti al processo
- il grado di standardizzazione del processo
- modalità e criteri di valutazione del rispetto dei carichi di lavoro assegnati e alcuni indicatori soggettivi, cioè specificamente riferiti alle competenze e caratteristiche che deve possedere il personale interessato al lavoro a distanza, quali per esempio:
 - capacità di lavorare in autonomia per raggiungere gli obiettivi assegnati
 - capacità di gestione del tempo
 - competenze informatiche
 - capacità di far fronte in autonomia agli imprevisti.

Nel corso del 2012 si è proceduto a somministrare al personale un questionario per

indagare le effettive esigenze di lavoro a distanza espresse dai lavoratori e dalle lavoratrici con particolare riferimento a “Le attività di controllo e registrazione delle pratiche telematiche nel Registro delle Imprese” che possiede tutte le caratteristiche che la rendono idonea a tale forma di lavoro ovvero è standardizzata, monitorabile a distanza, non necessita di un diretto contatto con l’utenza allo sportello ed ha un elevato grado di autonomia organizzativa.

ATTIVITA' NON TELELAVORABILI

In attesa di individuare in modo puntuale le attività ed i processi che maggiormente si prestano a questa tipologia di organizzazione, si elencano di seguito le attività lavorativa che per le loro caratteristiche sono di norma non telelavorabili:

1. Attività di vigilanza e di controllo;
2. Attività che comportano la conduzione di autoveicoli;
3. Attività di accoglienza svolta dal personale ausiliario;
4. Attività che richiedono la presenza a sportello;
5. Attività che richiedono incontri frequenti o riunioni con l’utenza che non siano gestibili in piattaforma web e/o con strumenti telematici da individuarsi, in concreto, con atto del Segretario generale.

SPERIMENTAZIONE

L’obiettivo è quello di valutare l’applicabilità della modalità di lavoro a distanza alle attività e all’organizzazione camerale, con una sperimentazione iniziale limitata ad una attività. La sperimentazione permetterà di individuare vantaggi ed eventuali criticità del telelavoro e dovrebbe in ogni caso favorire una riprogettazione organizzativa dei processi considerati in un’ottica di maggiore digitalizzazione e semplificazione.

AZIONE N. 1.A – DISCIPLINARE INTERNO SUL TELELAVORO

Propedeutica all’avvio della sperimentazione è l’approvazione di un Disciplinare interno materia di telelavoro, che disciplini le modalità della prestazione lavorativa, requisiti modalità di accesso, criteri di priorità, disciplina dell’orario di lavoro e modalità di verifico delle prestazioni.

Indicatore: approvazione Disciplinare - **Termine:** 28.02.2013

AZIONE N. 1.B – APPROVAZIONE PROGETTO SPERIMENTALE

Il ricorso al telelavoro presuppone l’approvazione di un progetto che indichi:

- - gli obiettivi, le attività interessate, le tecnologie utilizzate, le tipologie professionali ed il numero massimo di dipendenti di cui si prevede il coinvolgimento, tempi e modalità di realizzazione, modalità di verifica dell’orario di lavoro e di reperibilità d

lavoratore, rientri in sede, criteri di verifica della prestazione a distanza, modalità di verifica e aggiornamento dello stato di avanzamento del progetto, analisi costi/benefici, modalità di razionalizzazione delle attività, tipologia, durata e risorse degli interventi di formazione e aggiornamento (art. 3 DPR 70/1999),

- - i requisiti della postazione, le modalità di connessione, le tecniche di identificazione a autenticazione, le modalità e la periodicità delle verifiche di sicurezza, modalità di gestione e conservazione dei documenti informatici, modalità di scambio dei documenti con l'amministrazione, tempi e modalità delle verifiche tecniche delle prestazioni di telelavoro, aspetti relativi alla sicurezza dei dati personali, modalità di ripristino delle apparecchiature in caso di guasti e anomalie (delibera AIPA),
- - modalità di accesso alle attrezzature da parte degli addetti alla manutenzione, del Responsabile Sicurezza Prevenzione Protezione e da parte del delegato alla sicurezza, importo del rimborso spese per consumi energetici e eventualmente telefonici (CCNQ 23.3.2000), utilizzando anche le più recenti innovazioni tecnologiche.

Il progetto sarà approvato dal dirigente dell'area nel cui ambito si intendono avviare forme di telelavoro, d'intesa con il responsabile dei sistemi informativi.

Indicatore: approvazione progetto e individuazione personale- **Termine:** 31.03.2013

AZIONE N. 1.C – SPERIMENTAZIONE

La sperimentazione durerà al massimo un anno (la durata effettiva sarà fissata nel progetto) e non sarà soggetta a rinnovo tacito. Al termine della sperimentazione, i lavoratori coinvolti potranno rientrare a svolgere in sede la propria attività lavorativa, fino alla conclusione della fase di valutazione dei risultati da parte dell'amministrazione.

Indicatore: conclusione progetto - **Termine:** 31.03.2014

VALUTAZIONE DEI RISULTATI

Al termine della sperimentazione i risultati del progetto verranno esaminati alla luce di una serie di parametri predeterminati, per valutare l'opportunità e la sostenibilità di un passaggio dalla fase sperimentale all'istituzionalizzazione del telelavoro nell'organizzazione camerale per il biennio 2014- 2015.

AZIONE N. 2.A – VALUTAZIONE

Al termine della sperimentazione, si valuteranno i risultati raggiunti in termini, per esempio, di grado di soddisfazione del lavoratore, riduzione di assenze brevi, permessi etc., riduzione di costi (per buoni pasto, per spese di funzionamento della sede), aumento della produttività e miglioramento dei servizi, aumento del benessere organizzativo.

Indicatore: realizzazione analisi finale - **Termine:** 30.06.2014



AZIONE N. 2 B – NUOVA INDAGINE PRESSO IL PERSONALE

Si procederà entro il 2014 a somministrare al personale un questionario per indagare le effettive esigenze di lavoro a distanza espresse dai lavoratori e dalle lavoratrici anche per le altre attività telelavorabili alla luce della verifica della sperimentazione che sarà avviata già nel corso del 2013.

L'indagine sarà finalizzata non solo ad individuare la percentuale di dipendenti interessati al telelavoro ma anche, con riferimento alle attività da loro effettivamente svolte, il grado di incidenza, per le singole attività, di alcuni indicatori oggettivi e soggettivi di telelavorabilità.

Indicatore: realizzazione indagine - **Termine**: 30.09.2014

[1] *Formez – Documento tecnico per la definizione di linee guida per l'introduzione del telelavoro nella Pubblica Amministrazione – maggio 2005*