

## **PIANO PER L'UTILIZZO DEL TELELAVORO 2013 - 2015 Annualità 2013**

### **Oggetto e finalità**

L'art. 9 comma 7 del D.L. 18.10.2012 n. 179. convertito in Legge 17.12.2012 n. 221. prevede che "Entro il 31 marzo di ogni anno, le amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001. n. 165, pubblicano nel proprio sito web, gli obiettivi di accessibilità per l'anno corrente e 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 finalità del presente Piano è quella di valutare quali siano, nell'attuale organizzazione, le attività camerali "telelavorabili", analizzare i costi e benefici del ricorso al telelavoro per tali attività e quindi successivamente, sulla base di queste analisi, 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 Cremona di tale modalità di prestazione di lavoro. In tale prima versione il piano ha un respiro triennale tuttavia in sede di aggiornamento annuale saranno apportate tutte le modifiche e i perfezionamenti necessari.

### **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).

Sia l'art.4. comma 1. della legge 191 del 1998. sia l'art.1. comma 1. del D.P.R. 70/98 evidenziano che le pubbliche amministrazioni, attraverso l'impiego flessibili delle risorse umane e quindi attraverso l'utilizzo di forme di lavoro a distanza, possono razionalizzare l'organizzazione del lavoro e realizzare economie di gestione. Lo scopo è quello di creare, attraverso lo strumento del telelavoro, un modello organizzativo dinamico, funzionale al raggiungimento degli obiettivi prefissati, sulla base delle disponibilità di bilancio.

Come soluzione organizzativa, il telelavoro può rappresentare una leva per rivedere e/o introdurre (si veda in proposito Formez - Documento tecnico per la definizione di linee guida per l'introduzione del telelavoro nella Pubblica Amministrazione -Maggio 2005):

- 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/dovrebbe 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**

- Verificare il livello di applicabilità del lavoro a distanza nell'attuale organizzazione della Camera di Commercio di Cremona
- Procedere ad una sperimentazione del telelavoro.
- Verificare, sulla base dei risultati della sperimentazione, l'opportunità dell'inserimento in via definitiva di questa modalità di prestazione di lavoro.

### **Fase 1 - Analisi organizzativa**

L'obiettivo è fondamentalmente quello di individuare le attività camerali "telelavorabili", verificare l'interesse dei lavoratori camerali all'attività di telelavoro e. in ultima analisi, valutare l'impatto economico dell'utilizzo del



telelavoro, ovviamente dando per "scontato" che tale impatto debba essere a vantaggio dell'ente in termini di razionalizzazione di risorse e risparmi quindi di spesa, a maggior ragione tenuto conto degli ulteriori vincoli normativi imposti in materia di consumi intermedi dal D.L. 95/2012. il cosiddetto "Decreto Spending Review".

Prioritariamente sarà necessario individuare criteri di identificazione delle attività "telelavorabili". 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.

### **Azione n. 1.a-Individuazione attività**

Si procederà ad individuare, in collaborazione con dirigenti e responsabili di servizio. le variabili maggiormente rilevanti ai fini dell'individuazione delle attività telelavorabili e, successivamente, alla luce di queste, le attività telelavorabili.

**Indicatore:** realizzazione report

**Termine:** 30.09.2013

### **Azione n. 1.b-Indagine presso il personale**

Si procederà a somministrare al personale un questionario per indagare l'interesse o l'esistenza di esigenze di lavoro a distanza espresse dai lavoratori e dalle lavoratrici. 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:** 31.10.2013

### **Azione n. 1.c-Analisi organizzativa delle attività telelavorabili**

Elaborazione di un'analisi costi/benefici per tutte o alcune delle attività individuate con particolare riferimento alla compatibilità dei costi in relazione ai vincoli normativi già sopra citati. A titolo esemplificativo, dovranno essere valutati i costi connessi alla fornitura e manutenzione della postazione di lavoro (comprensivi di eventuali costi di adeguamento alla normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro). linee telefoniche e di trasmissione dati, spese per estensione delle polizze assicurative (danni, infortunio), spese per formazione, rimborsi vari, etc.; per la valutazione dei benefici si potrà fare riferimento, per esempio, alla percentuale di abbattimento delle assenze brevi, permessi etc.. rientro a tempo pieno di personale a part time. risparmio sulla spesa per buoni pasto, riduzione degli spazi destinati al lavoro e, quindi, delle relative spese, aumento della produttività e riduzione dei tempi di lavoro.

**Indicatore:** realizzazione analisi

**Termine:** 31.12.2013

## **Fase 2 - 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 o a poche attività. La sperimentazione permetterà di individuare vantaggi concreti (e non potenziali) 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. 2.a - Regolamento interno sul telelavoro**

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

**Indicatore:** approvazione Regolamento

**Termine:** 30.4.2014

### **Azione n. 2.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 del

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 e 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 RSPP e da parte del delegato alla sicurezza, eventuali ulteriori adempimenti/aspetti contrattualmente previsti (CCNQ 23.3.2000).
- la metodologia di analisi e quantificazione degli obiettivi individuali da conseguire dal/i lavoratore/i partecipante/i al progetto.

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

**Indicatore:** approvazione progetto

**Termine:** 30.06.2014

**Indicatore:** individuazione personale

**Termine:** 31.7.2014

### **Azione n. 2.c - Formazione**

A seguito dell'approvazione del progetto sperimentale e della selezione del personale da destinare al telelavoro, si predisporrà un piano formativo propedeutico all'avvio della sperimentazione, con interventi mirati ai telelavoratori e ai colleghi. Per quanto riguarda il personale in telelavoro, le attività formative si concentreranno sui temi della sicurezza informatica ed il trattamento dei dati, sull'eventuale potenziamento delle conoscenze informatiche, anche con riferimento alla risoluzione di piccoli problemi hardware, sulle competenze legate alla gestione del tempo e programmazione delle attività; per quanto riguarda i colleghi e/o responsabili, la formazione dovrà invece concentrarsi sulla comunicazione e sulla gestione a distanza dei processi di lavoro e, per le figure dei responsabili e/o dirigenti, particolare attenzione dovrà essere rivolta ai temi della capacità di leadership a distanza, ossia la capacità di mantenere livelli adeguati di motivazione e di concentrazione sugli obiettivi anche in gruppi di lavoro virtuali o parzialmente virtuali.

**Indicatore:** realizzazione formazione

**Termine:** 31.12.2014

### **Azione n. 2.d - 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 rientreranno in ogni caso a svolgere in sede la propria attività lavorativa, fino a conclusione della fase di valutazione dei risultati da parte dell'amministrazione.

**Indicatore:** conclusione progetto

**Termine:** entro il 31.12.2015

## **Fase 3 - Valutazione dei risultati**

Ai 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

### **Azione n. 3.a- Valutazione**

Ai 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:** 31.01.2016