

# PIANO PER L'UTILIZZO DEL TELELAVORO

## Anno 2013

**Approvato con deliberazione di Giunta Provinciale n. 129 del 02/04/2013**

### PREMESSA

La possibilità per la Pubblica Amministrazione di avvalersi di forme di lavoro a distanza è stata per la prima volta introdotta nel nostro ordinamento dall'art. 4 della legge 16 giugno 1998 n. 191, operando rinvio alla fonte regolamentare al fine di regolare le modalità organizzative del telelavoro ed alla contrattazione collettiva di Comparto per dettare la disciplina economica e normativa.

In applicazione di questa legge è stato di seguito approvato il D.P.R. 8 marzo 1999, n. 70 (*“Regolamento recante disciplina del telelavoro nelle pubbliche amministrazioni, a norma dell'art. 4, comma 3, della legge 16 giugno 1998, n. 191”*), il quale definisce come telelavoro (art. 2, lett. b) *“la prestazione di lavoro eseguita dal dipendente di una delle amministrazioni pubbliche ... 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”*.

E' poi intervenuto il Contratto Collettivo Nazionale Quadro sul telelavoro sottoscritto fra ARAN e organizzazioni sindacali di Comparto in data 23 marzo 2000 che ha la finalità di assicurare, da un lato, *“alla pubblica Amministrazione la concreta possibilità di avvalersi funzionalmente di tale forma di flessibilità lavorativa”*, dall'altro *“al lavoratore di scegliere una diversa modalità di prestazione del lavoro, che comunque salvaguardi in modo efficace il sistema di relazioni personali e collettive espressive delle sue legittime aspettative in termini di formazione e crescita professionale, senso d'appartenenza e socializzazione, informazione e partecipazione al contesto lavorativo e alla dinamica dei processi innovatori”* (art. 2 del CCNQ 23 marzo 2000).

A sua volta il citato CCNQ è stato poi affiancato negli enti locali, nell'ambito delle forme flessibili di rapporto di lavoro, dalla *“disciplina sperimentale del telelavoro”* contenuta nell'art. 1 dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del 14 settembre 2000 allo scopo di offrire agli enti *“ampi margini di gestione diretta di servizi, permettendo altresì il superamento del ricorso alle collaborazioni continuate e coordinate nell'espletamento delle attività istituzionali”*.

Il telelavoro “*determina una modificazione del luogo di adempimento della prestazione lavorativa realizzabile con l’ausilio di strumenti informatici*” (art. 1 del CCNL 14 settembre 2000) ed è attuabile sotto due forme:

- a) “telelavoro domiciliare”, qualora la prestazione dell’attività lavorativa è resa al domicilio del dipendente;
- b) “lavoro a distanza”, quando la prestazione dell’attività lavorativa viene effettuata in centri appositamente attrezzati distanti dalla sede dell’ente e al di fuori del controllo diretto del dirigente cui è assegnato il dipendente.

Si ha, quindi, telelavoro quando il lavoratore svolge la sua attività al di fuori della propria originaria sede di lavoro, ma in più utilizza una tecnologia dell’informazione e della comunicazione tale da rendere possibile il collegamento con l’Amministrazione di appartenenza (art. 2, lett. *b*, del D.P.R. 70/1999).

Quest’istituto contrattuale si rivolge, quindi, essenzialmente al personale in servizio nella pubblica Amministrazione che decide di ricorrere al telelavoro per migliorare il rapporto tra vita privata e lavoro (si pensi ai disabili, ai pendolari o ai lavoratori con familiari che necessitano di assistenza continua) e la gestione dei tempi di vita nonché per aumentare il tempo libero. E’ un istituto che produce degli indubbi vantaggi anche a favore dell’Amministrazione, come la riduzione dei costi gestionali legati ai luoghi fisici di lavoro e dell’assenteismo, la diminuzione dei tempi legati al lavoro burocratico, gli incrementi di produttività anche grazie alla possibilità di organizzare i processi di lavoro per obiettivi e di spostare i controlli d’efficienza da parametri quantitativi (tempo) a parametri qualitativi (risultato). Il telelavoro è senz’altro la giusta strada da intraprendere per garantire il passaggio della pubblica amministrativa ad una *cultura del risultato*, dando maggior importanza all’oggetto e alla qualità della prestazione anziché all’aspetto formale della presenza in ufficio.

Non sono da trascurare i benefici potenzialmente derivanti alla collettività nel suo insieme. Si pensi, ad esempio, ai vantaggi che possono derivare in termini di riduzione della “pressione umana” sulle città (basti pensare al sistema dei trasporti e alla viabilità), al miglioramento della partecipazione e della socialità dovuta all’aumento del tempo libero dei cittadini, che può tradursi in impegno culturale, politico, in attività di volontariato, sportive e ricreative: insomma, un nuovo rapporto tra lavoro e vita, un modello evoluto di civilizzazione che migliora la società nel suo complesso.

Da ultimo l’art. 9, comma 7, del D.L. 18 ottobre 2012 n. 179, convertito con modificazioni in Legge 17 dicembre 2012 n. 221, prevede che le amministrazioni pubbliche di cui all’art. 1, c. 2, del d.lgs. 30.3.2001, n. 165, pubblichino 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, con ciò assumendo che tutte le attività possano essere svolte in modalità di telelavoro a meno di giustificate ragioni di “impossibilità”. 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.

Poiché, sulla base dell’art. 4 del Contratto quadro 23.3.2000, la realizzazione di progetti di telelavoro si basa sul principio di volontarietà dell’adesione dei lavoratori, non essendo pervenute fino ad ora da parte dei dipendenti dell’Ente richieste di accesso a detta forma di prestazione lavorativa, non sono stati avviati per il momento progetti in tal senso.

Nel quadro di una valutazione più completa degli strumenti gestionali a disposizione per migliorare l’organizzazione del lavoro sia sotto il profilo dell’economicità sia sotto il profilo della razionalizzazione e semplificazione delle attività, nella prossima programmazione gestionale verranno invece approfondite le opportunità fornite da questa forma di flessibilità tecnico – organizzativa al fine di individuare eventuali spazi applicativi per la realtà di questo ente.

La finalità del presente Piano è quindi quella di valutare quali siano, nell’attuale organizzazione, le attività *telelaborabili*, analizzare i costi e benefici del ricorso al telelavoro per tali attività e successivamente, sulla base di queste analisi, valutare l’opportunità e la sostenibilità di una sperimentazione del telelavoro, a conclusione della quale assumere una decisione riguardo all’introduzione in via definitiva all’interno della Provincia di Teramo di questa modalità di organizzazione del lavoro.

## **OBIETTIVI GENERALI DEL PIANO PER L’UTILIZZO DEL TELELAVORO**

Le finalità del presente Piano sono:

1. verificare l’applicabilità del telelavoro nell’attuale organizzazione della Provincia di Teramo (Fase 1);
2. procedere ad una eventuale sperimentazione del telelavoro (Fase 2);
3. verificare, sulla base dei risultati della sperimentazione, l’opportunità dell’inserimento in via definitiva di questa modalità di organizzazione del lavoro (Fase 3).

### **FASE 1 – ANALISI ORGANIZZATIVA**

L’obiettivo è quello di rilevare l’interesse dei dipendenti della Provincia di Teramo all’introduzione del telelavoro e la loro effettiva esigenza ad utilizzare questa metodologia organizzativa, di valutare

le possibili ricadute positive per l'Ente nell'avvalersi di questa forma di impiego flessibile delle risorse umane e di individuare le attività *telelaborabili*.

Per poter predisporre un progetto di telelavoro sarà necessario effettuare un'attenta analisi delle modalità organizzative e di verifica del lavoro adottate, dei modelli di comunicazione in uso all'interno dell'Ente, dei supporti tecnologici utilizzati, del sistema di relazioni interpersonali e tra unità organizzative esistente e dello stile di direzione utilizzati.

Per individuare le attività *telelaborabili* sarà necessario tener conto sia di una serie di indicatori di carattere oggettivo, quali per esempio:

- il livello di digitalizzazione dei documenti, dei processi comunicativi e decisionali;
- la modalità di svolgimento delle attività (front-office vs back-office) e il grado e le modalità di interscambio con l'utenza esterna;
- il livello di utilizzo di strumenti informatici in relazione al contenuto dell'attività lavorativa;
- la ricorrenza di situazioni organizzative aventi carattere di urgenza nella gestione di un processo;
- il grado di interscambio relazionale con i colleghi più prossimi e con la dirigenza;
- il grado di necessità di effettiva compresenza fisica degli addetti di un processo;
- il grado di standardizzazione del processo;
- modalità e criteri di valutazione del rispetto dei carichi di lavoro assegnati, sia di una serie di indicatori di carattere professionale riferiti alle competenze e caratteristiche che si ritiene debbano essere possedute dal personale che potrebbe svolgere attività telelaborabili, quali per esempio:
  - la capacità di lavorare in autonomia per conseguire gli obiettivi assegnati;
  - la capacità di gestione del tempo;
  - la capacità di valutare criticamente il proprio operato e i risultati raggiunti;
  - le competenze informatiche;
  - la capacità di far fronte in autonomia agli imprevisti.

Nell'ambito della Fase 1 si intenderà elaborare e somministrare un questionario che consentirà di individuare i dipendenti interessati al telelavoro e, sulla base degli indicatori di carattere professionale, il loro grado di attitudine al telelavoro, nonché sulla base degli indicatori di carattere oggettivo, il grado di telelaborabilità delle diverse attività.

Sulla base dei risultati dell'indagine, si procederà quindi all'individuazione delle attività oggetto della eventuale fase di sperimentazione del telelavoro, nonché delle risorse umane da coinvolgere.

Verrà quindi realizzata un'analisi costi/benefici del progetto di telelavoro. A titolo esemplificativo, saranno oggetto di valutazione i costi connessi all'installazione e manutenzione delle postazioni di lavoro (comprensivi di eventuali costi di adeguamento alla normativa sulla sicurezza dei luoghi di

lavoro), nonché alle linee telefoniche e di trasmissione dati, le spese per l'estensione delle polizze assicurative a copertura di danni alle attrezzature telematiche in dotazione del lavoratore e di danni a cose o persone (compresi i familiari del lavoratore) derivanti dall'uso delle stesse, le spese per la formazione, i rimborsi delle spese sostenute dal lavoratore per consumi energetici e telefonici, ecc. Per la valutazione dei benefici si procederà, ad esempio, alla verifica della riduzione delle assenze (per permessi brevi, ecc.), dell'incremento delle richieste di rientro al tempo pieno del personale che attualmente svolge l'attività lavorativa a tempo parziale, del risparmio sulla spesa per buoni pasto, della riduzione degli spazi destinati al lavoro in sede e, quindi, delle relative spese, dell'aumento della produttività, del miglioramento dell'organizzazione del lavoro per raggiungere un più elevato benessere organizzativo e dell'ottimizzazione dei tempi di lavoro.

## **FASE 2 – SPERIMENTAZIONE DEL TELELAVORO**

Qualora i risultati delle azioni previste nella fase 1 siano positivi per l'introduzione del telelavoro, la Provincia di Teramo darà avvio ad una sperimentazione per un numero contenuto di attività. La sperimentazione permetterà di individuare i vantaggi e le criticità di questa modalità di organizzazione del lavoro.

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

Una volta approvato il Regolamento, si procederà a redigere un progetto in cui siano indicati:

- gli obiettivi, le attività interessate, le tecnologie utilizzate ed i sistemi di supporto, le tipologie professionali ed il numero dei dipendenti di cui si prevede il coinvolgimento, i tempi e le modalità di realizzazione, le modalità di verifica dell'orario di lavoro e di reperibilità del lavoratore, gli eventuali rientri in sede, i criteri di verifica della prestazione a distanza, i criteri di verifica e di aggiornamento del progetto, le eventuali modifiche organizzative apportate, i costi e i benefici, nonché la tipologia, la durata, le metodologie didattiche e le risorse finanziarie degli interventi di formazione e di aggiornamento (cfr art. 3 del DPR n. 70/1999),
- i requisiti della postazione di telelavoro, le modalità di connessione, le tecniche di identificazione e di autenticazione degli addetti al telelavoro, le applicazioni informatiche, le modalità e la periodicità delle verifiche di sicurezza adottate, gli eventuali processi di automazione indotti dal processo di telelavoro sulle procedure in atto, gli interventi di formazione degli addetti relativi agli aspetti tecnici, le modalità di acquisizione, di utilizzo e di manutenzione delle tecnologie, le modalità di gestione e conservazione dei documenti informatici, le modalità di scambio dei

documenti informatici con l'Ente, l'eventuale uso della firma digitale, i tempi e le modalità delle verifiche tecniche delle prestazioni di telelavoro, gli aspetti relativi alla sicurezza delle tecnologie e dei dati personali, le modalità di ripristino delle apparecchiature dedicate al telelavoro in caso di guasti e anomalie.

- nel caso in cui la postazione sia ubicata presso l'abitazione del lavoratore, le modalità di accesso alle attrezzature da parte degli addetti alla manutenzione, del responsabile di prevenzione e protezione, nonché del delegato alla sicurezza, l'importo del rimborso delle spese connesse ai consumi energetici e telefonici (cfr art. 6 dell'Accordo quadro dd. 23.03.2000).

Il progetto verrà ovviamente portato all'informazione sindacale.

Sarà poi predisposto un piano formativo propedeutico all'avvio della sperimentazione, con interventi mirati ai dipendenti selezionati, ai loro colleghi, ai Dirigenti ed al Segretario Generale. Per i primi le attività formative riguarderanno in particolare i temi della sicurezza informatica ed il trattamento dei dati, l'eventuale potenziamento delle conoscenze informatiche, anche con riferimento alla risoluzione di piccoli problemi hardware, le competenze legate alla gestione del tempo e alla programmazione delle attività; per i colleghi, i Dirigenti e il Segretario Generale, saranno affrontati temi quali la comunicazione e la gestione a distanza dei processi di lavoro e, per le figure dei Dirigenti e/o Segretario Generale, particolare attenzione sarà posta ad accrescere la capacità di leadership a distanza (cioè la capacità di mantenere livelli adeguati di motivazione e di concentrazione dei dipendenti sugli obiettivi anche di gruppi di lavoro virtuali o parzialmente virtuali).

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'Ente.

### **FASE 3 – 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 provinciale.