

Il telelavoro in un Ufficio di Statistica: modalità applicative e risultati operativi.

Rocco Bellomo

Dirigente Ufficio di Statistica del Comune di Verona
rocco_bellomo@comune.verona.it

Marisa Cappelli

Responsabile Ufficio Pianificazione Aggiornamento e Sviluppo risorse umane
marisa_cappelli@comune.verona.it

(versione provvisoria)

Sintesi

Nell'Ufficio di Statistica del Comune di Verona ci sono stati due Progetti di telelavoro, uno riferito alla posizione di specialista delle elaborazioni demografiche, l'altro riferito ad una delle posizioni di rilevatore prezzi al consumo. Il primo Progetto ha permesso di continuare l'analisi dei dati e le elaborazioni relative all'Annuario di Statistica ed altre indagini locali durante un periodo tradizionalmente dedicato all'aspettativa per maternità. Il secondo Progetto ha permesso di far fronte alla diminuzione di personale dell'Ufficio mantenendo inalterate le quotazioni rilevate. In ambedue la qualità della vita dei due dipendenti è migliorata sia dal punto di vista degli affetti familiari sia indirettamente come mantenimento dei contatti professionali ed amicali con la struttura lavorativa dell'ufficio.

Parole chiave:

telelavoro, produttività, qualità della vita, lavoro per obiettivi e risultati.

1. Normativa di attuazione e contratto applicativo

Lo sviluppo di nuove tecnologie, la terziarizzazione, l'esternalizzazione dei sistemi produttivi non possono che richiamare l'attenzione verso modalità per rendere la prestazione lavorativa a distanza dall'azienda, in cui l'uso di tecnologie informatiche e telematiche connesse all'organizzazione aziendale permette al lavoratore di interagire con la stessa.

Una simile organizzazione del lavoro prende il nome di telelavoro. Per la Pubblica Amministrazione ha trovato una propria regolamentazione normativa attraverso l'art.4 della legge 16 giugno 1998, n.191 e relative disposizioni di attuazione, il D.P.R. 8 marzo 1999, n.70 "Regolamento recante disciplina del telelavoro nelle pubbliche amministrazioni" e "l'Accordo quadro nazionale sul telelavoro nelle pubbliche amministrazioni" siglato il 23 marzo 2000.

Nello specifico, per gli enti locali è regolamentato dal C.C.N.L. siglato il 14 settembre 2000, il cui dettato contrattuale si presenta assai coerente con le indicazioni normative.

Le previsioni normative ci consegnano i seguenti elementi di fondo:

- ◆ Il ricorso al telelavoro è finalizzato allo scopo di “razionalizzare l’organizzazione del lavoro e realizzare economie di gestione”;
- ◆ Le amministrazioni sono impegnate “a favorire la progettazione, l’introduzione, l’organizzazione e la gestione di forme di telelavoro”;
- ◆ Ogni amministrazione pubblica deve provvedere a darsi delle regole specifiche e ad adottare le misure organizzative;
- ◆ Gli organi politici individuano gli “obiettivi raggiungibili mediante il ricorso a forme di telelavoro”; tale ricorso avviene mediante “un progetto generale” che è approvato dal dirigente competente;
- ◆ Il ricorso al telelavoro può riguardare tutti i dipendenti;
- ◆ I criteri di assegnazione dei dipendenti sono definiti in sede contrattuale;
- ◆ L’installazione e manutenzione della postazione di telelavoro, nonché i relativi costi di collegamento gravano sull’amministrazione che deve anche garantire “adeguati livelli di sicurezza”;
- ◆ Le modalità di verifica da parte del dirigente dell’adempimento delle prestazioni sono definite nel progetto;
- ◆ Non vi è differenza nel trattamento economico rispetto agli altri dipendenti.

Il telelavoro può quindi rappresentare un segnale di svolta nelle forme di svolgimento del lavoro e di erogazione del servizio, a patto che sia inteso non come un obiettivo istituzionale da raggiungere, ma come uno strumento che, prevedendo un impiego più flessibile del personale in termini tempi, spazi e luoghi di lavoro, consenta di rivedere la tradizionale organizzazione delle attività.

L’Amministrazione Comunale di Verona ha ritenuto, alla luce di un quadro generale di riferimento complesso, ma omogeneo e sufficientemente definito, la realizzazione del telelavoro quale efficace sperimentazione delle nuove possibilità di organizzazione dell’attività amministrativa all’interno degli ambiti consentiti.

Il processo attraverso il quale si è arrivati all’introduzione del telelavoro nel Comune di Verona evidenzia come le motivazioni alla base del progetto siano essenzialmente di carattere organizzativo. Da parte della Amministrazione Comunale c’è la volontà di sperimentare un migliore impiego ed una maggiore flessibilità organizzativa del personale dell’ente consentendo di conciliare le esigenze lavorative con quelle familiari, seguendo il percorso logico verso una cultura gestionale orientata per progetti, obiettivi e risultati.

Inoltre, manifestandosi come forma di organizzazione e/o di svolgimento del lavoro e non come tipologia contrattuale a sé stante, il telelavoro è stato attuato attraverso formule di part-time, telelavoro a domicilio (telehomework), telelavoro mobile (mobile telework).

Nella fase di avvio della sperimentazione, la dirigenza ha assunto un ruolo fondamentale per la individuazione e determinazione degli obiettivi da perseguire attraverso l’attuazione del telelavoro, per la definizione degli ambiti di intervento e l’analisi del potenziale di telelavorabilità – funzioni, servizi, mansioni e compiti.

2. Presupposti e criticità nell'applicazione del telelavoro

L'avvio del telelavoro, come altre forme alternative o complementari al lavoro inteso in modo tradizionale, ha bisogno di presupposti per la sua realizzazione:

- ◆ Una forte sensibilità dell'Amministrazione verso il benessere del dipendente in una visione più generale di miglioramento della qualità della vita personale, che indirettamente si trasforma in un migliorato clima organizzativo, diminuzione di conflittualità, maggiore produttività personale che alimenta lo spirito di collaborazione e il gioco di squadra;
- ◆ Una consapevolezza culturale del dipendente verso il proprio lavoro e il suo significato nell'ambito della propria vita, nel senso che il telelavoro più che come una comoda evasione dal proprio "dovere" deve essere vissuto come una diversa interpretazione del lavoro eseguito con la medesima competenza e professionalità, utilizzando le sue proficue modalità che conciliano esigenze personali, familiari e lavorative;
- ◆ La necessità di razionalizzare la prestazione lavorativa, con vantaggio reciproco del datore di lavoro e del lavoratore, alternativamente per ottenere un aumento di produttività oppure per ottenere la continuità in una prestazione lavorativa pur riuscendo a conciliarla con esigenze familiari, per esempio attività lavorative che vengono "trasportate" in casa mentre contemporaneamente si forniscono cure parentali. È così possibile cogliere il reciproco vantaggio di non staccare eccessivamente il lavoratore dalla propria attività per non perdere conoscenze tecniche e professionali che andranno poi riguadagnate con costosi corsi di aggiornamento/formazione e contemporaneamente di evitare che l'organizzazione del lavoro "soffra" della redistribuzione di quote di lavoro sugli altri colleghi;

A fronte dei presupposti di contesto in cui il telelavoro può essere utilizzato, sono corrispondentemente da considerare criticità che non sempre sono facilmente superabili e che a volte diventano dei veri ostacoli, specialmente nella fase di transizione da schemi tradizionali consolidati verso nuove situazioni dai contorni ancora sconosciuti:

- ◆ L'effetto psicologico negativo, a carico del dipendente, legato alla mancanza di un ambiente di lavoro staccato dall'ambiente domestico, ossia la mancanza della scrivania o della postazione di lavoro che simboleggia, fisicamente, il passaggio tra i due ambienti, la mancanza fisica dei colleghi, la mancanza di una forma di timbratura che stabilisce anche psicologicamente l'inizio e la fine del periodo dedicato al lavoro: in altri termini la difficoltà di rinunciare alla netta separazione tra ambiente domestico-familiare e ambiente esterno-lavorativo;
- ◆ La difficoltà culturale, da parte del diretto responsabile, di certificare con consapevole tranquillità, che la retribuzione da pagare al dipendente non è più giustificata dalla tranquillante presenza della timbratura che oggettivamente certifica la presenza in servizio per un numero ben definibile di ore, ma dalla propria responsabilità basata sulla verifica puntuale dei risultati conseguiti a seguito di obiettivi predeterminati ;
- ◆ La reale misurabilità e verificabilità qualitativa della prestazione lavorativa che è necessaria alla "produzione" in senso lato dell'Ufficio: infatti non si può prescindere da un risultato/prodotto ben rappresentabile (caricamento dati, rilevazioni giornaliere in un quantitativo predefinito, singole elaborazioni dal contenuto noto o predeterminabili) che difficilmente si può riscontrare in attività di front office, attività

fortemente e continuamente inter-relazionate con altri colleghi/uffici, attività di servizi direttamente erogati al pubblico/cittadino;

- ◆ Il pericolo che il ritorno dei dati in modalità informatica, rappresentando un accesso dall'esterno, non si trasformi in un accesso non autorizzato per hacker di vario tipo, criticità questa che, in mancanza di opportuni accorgimenti informatici ed organizzativi sulla tutela dei dati e delle banche dati, può rappresentare un reale ostacolo all'avvio del telelavoro, magari anche solo temporaneamente, in attesa di opportune soluzioni;
- ◆ Infine, una criticità potrebbe essere data dalla estensione delle garanzie relative a dati personali in un luogo diverso da quello abituale di lavoro, facilmente superabile perché dal punto di vista contrattuale l'abitazione diventa il nuovo luogo di lavoro a cui si applicano tutte le medesime garanzie, sia attive che passive, nei confronti dei diritti e dei doveri che al dipendente promanano dal suo lavoro.

3. I risultati nell'Ufficio di Statistica del Comune di Verona

Nel Comune di Verona la prima esperienza di telelavoro è stata affrontata ed applicata all'Ufficio di Statistica a seguito di una aspettativa per maternità; successivamente una seconda applicazione ha riguardato uno dei rilevatori di statistica dedicato alla rilevazione prezzi.

Ambedue i Progetti sono risultati positivi tanto che hanno superato la fase sperimentale e sono tuttora in essere (**in allegato** la Determina dirigenziale di avvio del Progetto, il testo dei due Progetti e dei due Disciplinari di attuazione).

In particolare per il primo Progetto, la necessità era nata, in accordo tra l'Ufficio di Statistica e la Posizione Organizzativa, per evitare che dopo la nascita della figlia e nei primissimi anni in cui aveva deciso di usufruire tutti i periodi contrattualmente utilizzabili per la sua cura, si fermasse l'attività di elaborazione, segnatamente relativa all'Annuario di Statistica e delle diverse monografie sempre editate da quest'Ufficio. Vista l'assenza di possibili sostituzioni per le note ristrettezze sulle assunzioni negli Enti locali, la situazione sarebbe degenerata in un rallentamento di tutta l'attività con ripercussioni negative anche sul raggiungimento degli obiettivi di Peg (Piano Esecutivo di Gestione).

Invece, continuare l'attività tramite il telelavoro avrebbe significato, come in effetti è successo con ampia soddisfazione di entrambi, mantenere intatte sia le performance di elaborazione dichiarate dall'Ufficio sia le conoscenze e le abilità nell'utilizzo del software SPSS di elaborazione statistica.

Infine, la modalità utilizzata in questa sperimentazione prevedeva un rientro settimanale di un giorno per la verifica del lavoro svolto e per la continuazione dei rapporti con i colleghi e con l'Ufficio, il che si è dimostrata un'utile intuizione per garantire il giusto equilibrio tra fase della verifica dei risultati ottenuti in termini di lavori eseguiti (in questo caso di elaborazioni portate a termine) e la fase di attenzione al futuro ritorno della dipendente nel suo posto originario e nell'ambiente lavorativo.

Dal punto di vista della sicurezza informatica, essendo la prima sperimentazione, non fu ritenuto opportuno, da parte del Dirigente del centro di responsabilità Informatica, avviare immediatamente un sistema di acquisizione di dati a prova di hacker e la

soluzione fu quella di movimentare i dati da e per l'abitazione della dipendente tramite l'utilizzo di pen drive su personal computer dedicato.

Il risultato è stato di sostanziale continuità nella produzione statistica rispetto al precedente anno, fatte salve le pur minime ma inevitabili diseconomie di tipo frizionale nell'organizzazione dell'ufficio, e, inoltre, di mantenimento di un ottimo clima organizzativo dato dalla presenza settimanale (con delle presenze anche ulteriori a quella ufficiale a dimostrazione della vera professionalità dimostrata nel mantenere a cuore le necessità contingenti dell'ufficio) che sarà il naturale ponte operativo-psicologico quando prossimamente ci sarà il ritorno al tradizionale orario.

Il secondo Progetto, che ha appena superato il semestre di prova, ha avuto come motivazione la razionalizzazione dell'attività di rilevazione prezzi in risposta alla diminuzione, senza sostituzione, del personale a ciò dedicato.

La motivazione è stata quella di recuperare due ore di servizio al giorno che venivano utilizzate per raggiungere l'ufficio situato in una zona a traffico limitato che comportava lunghi tempi di parcheggio dell'auto di servizio nei lontani parcheggi disponibili.

L'utilizzo del telelavoro ha permesso il recupero dei suddetti tempi morti che ora sono pienamente utilizzati dal rilevatore che non ha più necessità di raggiungere l'ufficio e che può direttamente recarsi presso i punti di rilevazione partendo dalla propria abitazione. Inoltre, il più accurato disegno dei percorsi e delle referenze in rilevazione, richiesto dal recente adeguamento agli standard europei, ha creato un ulteriore risparmio di tempo che, nel telelavoro, viene amplificato dalla possibilità di sfruttare maggiormente le ore lavorate rispetto all'orario di servizio.

Il tutto si è trasformato in un aumento della produttività del 30% del rilevatore in telelavoro rispetto al suo collega in ufficio e a parità di ore di servizio.

Inoltre, la possibilità prevista dal Disciplinare di considerare orario di servizio le ore dalle 8,00 alle 21,00 permette di utilizzare al meglio il tempo disponibile per le rilevazioni, utilizzando anche gli orari continuati dei negozi e gli orari serali (di norma fino alle ore 21,00) per effettuare le rilevazioni rispettando tutti i vincoli dati dal ribasamento approvato dall'Istat.

Quindi, massima flessibilità operativa unita ad un forte aumento di produttività ottenuti a parità di ore di servizio, con l'ulteriore possibilità, evidentemente, di flessibilizzare il proprio orario giornaliero in funzione dei diversi carichi di lavoro che sono molto variabili da giorno a giorno.

Per il rilevatore, oltre all'aumentata disponibilità di tempo per le cure familiari, si è modificata in meglio la distribuzione dei carichi di lavoro ed è aumentata l'autonomia organizzativa dello stesso tempo con conseguente diminuzione dello stress normalmente legato all'attività lavorativa.

Dal punto di vista informatico, l'uso del palmare per la raccolta dei dati e lo scarico periodico (due volte la settimana) garantisce la sicurezza non solo dei dati immessi ma anche la correttezza dei tempi di immissione e la completezza dei dati richiesti: ciò dimostra e certifica la bontà del lavoro svolto ai fini della certificazione finale .

ALLEGATO

DETERMINA N.
C. di R. 21

Ai Centri di responsabilità:
Statistica
Informatica
Protocollo Informatico Archivio:
Per l'Archivio

OGGETTO: Progetto sperimentale di telelavoro.

IL DIRETTORE AREA RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE

Premesso che:

- Nel processo di generale e continua trasformazione delle Pubbliche Amministrazioni, l'innovazione tecnologica ed organizzativa rappresentano fattori di sviluppo e di razionalizzazione, oltre che di contenimento dei costi di funzionamento e di miglioramento dei servizi;
- In tale contesto si colloca l'istituto contrattuale del telelavoro volto sia alla razionalizzazione di un sistema di lavoro alternativo con flessibilità oraria e minori costi logistici, sia alla valorizzazione dei benefici sociali e personali dei dipendenti;

Rilevato che:

- Con deliberazione della Giunta comunale n.76 del 9 marzo 2004, è stata approvata la disciplina per l'introduzione del lavoro a distanza (telelavoro) nel Comune di Verona;
- Attraverso l'introduzione del telelavoro, l'Amministrazione comunale si propone di sperimentare un migliore impiego ed una maggiore flessibilità organizzativa del personale consentendo di conciliare le esigenze lavorative con quelle familiari;

Preso atto che del presente provvedimento è stata data informazione alle Organizzazioni Sindacali;

Considerato che il presente progetto vuole porsi quale strumento sperimentale per verificare la operatività dell'istituto contrattuale e la possibilità di una estensione nella organizzazione interna del lavoro;

Visti gli artt. 107 e 183 del D. Lgs. 18/8/2000 n. 267 e l'art. 80 dello Statuto comunale;

DETERMINA

1. di approvare il progetto di sperimentazione del telelavoro di cui all'allegato A, che costituisce parte integrante del presente provvedimento;
2. di approvare il disciplinare per la definizione delle modalità operative e delle prestazioni lavorative di cui all'allegato B,
3. di riservarsi di valutare gli esiti della sperimentazione al fine di verificare la possibilità di introduzione di forme di telelavoro quali normali modalità di organizzazione del lavoro;

Verona,

IL DIRETTORE AREA
RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE
Avv. Marco Crescimbeni

ALLEGATO A – Progetto

PROGETTO SPERIMENTALE DI TELELAVORO

PREMESSA

L'introduzione del telelavoro nel Comune di Verona si pone l'obiettivo di acquisire una maggiore flessibilità nell'organizzazione del lavoro e nello stesso tempo, seguendo il percorso verso una cultura gestionale orientata al lavoro per progetti e obiettivi, rinforzare la "cultura del risultato".

Con l'utilizzo di forme di telelavoro si intende migliorare la qualità della vita dei dipendenti comunali, incrementandone la produttività e consentendo loro maggiore possibilità di presidio familiare.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Il telelavoro nel pubblico impiego è disciplinato dall'art.4 della Legge 16 giugno 1998, n. 191, dal regolamento attuativo della stessa, D.P.R. 8 marzo 1999, n.70, e dal Contratto Collettivo Nazionale Quadro sottoscritto in data 23.3.2000 dall'ARAN e dalle confederazioni sindacali rappresentative.

OBIETTIVI

Il principale obiettivo della presente sperimentazione consiste nel rendere operativa una stazione di lavoro presso il domicilio di una dipendente, offrendo la possibilità di svolgere attività lavorativa e di conciliare le proprie esigenze familiari.

Contestualmente si potranno ricavare utili indicazioni relativamente alle problematiche di natura tecnica, giuridica e organizzativa che si evidenzieranno nel corso della sperimentazione al fine di avviare anche altri dipendenti che, compatibilmente con le possibilità e l'organizzazione dei relativi servizi, potessero essere interessati nell'ottica della valorizzazione dei benefici sociali e personali consentiti dal telelavoro.

ATTIVITÀ INTERESSATE

Le attività interessate riguardano il Centro di Responsabilità Statistica e specificatamente tutte le indagini statistiche effettuate per conto del Comune di Verona, la elaborazione dei dati raccolti dagli altri dipendenti del Servizio, la realizzazione di output sotto forma di tabelle, grafici e indici demografici, la preparazione dell'annuario statistico.

I compiti e le mansioni specifiche verranno definite in modo particolareggiato a cura del dirigente del Centro di Responsabilità Statistica che provvederà ad una pianificazione del lavoro su base giornaliera o settimanale.

Le attività pianificate verranno assegnate al telelavoratore il quale le restituirà aggiornate con gli esiti del lavoro effettuato.

Saranno previsti, comunque, contatti telefonici e di persona con cadenza predeterminata in modo da poter affrontare anche operazioni complesse che necessitino di uno studio preliminare più approfondito.

Il buon andamento del lavoro verrà monitorato a cura del Dirigente competente.

TECNOLOGIE UTILIZZATE

Sotto il profilo tecnico , si intende procedere installando presso la Sede di Lavoro remota una postazione di lavoro con Notebook così configurato:

- Windows XP Professional
- Intel Pentium 4 -M
- 256 MB Ram
- CDROM

Software

Applicativo SPSS

Windows 98 o superiore

MS OFFICE

La postazione remota, (PC già in dotazione all'Ente), sarà coperta dal servizio di assistenza tecnica previsto per la dotazione hardware del Comune, mentre sotto il profilo sistemistico provvederà il Centro di Responsabilità Statistica.

Verrà fornito un telefono cellulare per i contatti telefonici con l'ufficio.

ORARIO DI LAVORO

L'orario di lavoro viene svincolato, salvo che per i rientri periodici, dal normale orario previsto per il resto del personale, divenendo estremamente flessibile. Poiché i criteri di valutazione saranno maggiormente orientati ai risultati, verrà identificato un carico di lavoro adeguato a rappresentare l'impegno medio per un monte ore settimanale uguale a quello degli altri dipendenti.

Al dipendente verrà data la facoltà di operare senza particolari limiti dalle ore 8.00 alle ore 20.00, dal lunedì al venerdì nel rispetto del limite massimo dell'orario settimanale.

Per effetto della distribuzione discrezionale del tempo di lavoro, non sono configurabili prestazioni aggiuntive , straordinarie notturne o festive né permessi brevi od altri istituti che comportano riduzioni di orario.

Al fine di definire una periodicità tra lavoro a distanza e lavoro in ufficio, viene stabilito un rientro settimanale del dipendente da concordare con il Dirigente responsabile del servizio oggetto del presente progetto.

TIPOLOGIA PROFESSIONALE E NUMERO DEI DIPENDENTI COINVOLTI

Il presente progetto prevede l'assegnazione al Telelavoro di un dipendente di Cat. D.

Si ritiene opportuno iniziare con una singola postazione al fine di poter effettuare una sperimentazione senza eccedere nei costi.

DURATA DEL PROGETTO

La durata del progetto, come stima iniziale , è di sei mesi.

A seconda dell'andamento della sperimentazione, tale durata potrà essere ridotta o aumentata.

Al termine, il lavoratore manterrà la assegnazione al C. di R. Statistica con ordinaria prestazione di lavoro.

SEDE DI LAVORO

Quale Sede di Lavoro esterna è individuato il domicilio del lavoratore.

In conformità a quanto previsto dalla legge, l'ente procederà ad una verifica della conformità alle norme generali di prevenzione e sicurezza delle utenze domestiche, a cura del Responsabile Servizio Prevenzione Protezione Lavoro.

CRITERI DI VERIFICA ED AGGIORNAMENTO

Nella fase immediatamente precedente l'avvio della sperimentazione verranno individuate in modo dettagliato le mansioni specifiche del telelavoratore.

In tale contesto verranno determinati dei parametri quantitativi e qualitativi orientati ai risultati per valutare l'efficienza del sistema.

Tali sistemi di valutazione terranno conto dell'analisi dei dati statistici significativi (tempo medio di inserimento dati, correzione dati errati, redazione atti istruttori, quantità e qualità media degli atti redatti, ecc.) e della misurazione dei tempi medi operativi necessari allo svolgimento delle attività dalla postazione remota.

ANALISI DEI COSTI E BENEFICI

Il costo del progetto è rappresentato principalmente dall'acquisto e configurazione di un Notebook, dall'acquisto di un telefono cellulare e dal pagamento del traffico telefonico stimato in E.500,00 annui.

Si deve tener conto del fatto che il costo del Notebook da dare in dotazione è già stato sostenuto precedentemente, che i servizi di assistenza tecnica per il PC sono già previsti nei canoni di assistenza dell'ente, che l'assistenza sistemistica per il PC verrà svolta da personale interno.

La formazione del telelavoratore non sarà necessaria in quanto l'applicazione informatica per lo svolgimento delle attività telelavorabili è già in uso presso gli uffici dell'Ente e gli interventi formativi e di aggiornamento sono già stati realizzati.

DISCIPLINARE PER LA DEFINIZIONE DELLE NUOVE MODALITÀ OPERATIVE E DELLA PRESTAZIONE LAVORATIVA.

Premesso che:

- ◆ la legge n.191/98 all'art.4 stabilisce che le Amministrazioni Pubbliche possono avvalersi di forme di lavoro a distanza (telelavoro);
- ◆ la medesima legge, nonché il D.P.R. 8 marzo 1999, n.70, relativo al “Regolamento recante la disciplina del telelavoro nelle pubbliche amministrazioni, a norma dell'art.4, comma 3, della legge 16 giugno 1998, n.191”, assegnano alla contrattazione collettiva il compito di stabilire i criteri di assegnazione del dipendente al telelavoro e la relativa disciplina del trattamento economico e normativo;
- ◆ il 23 febbraio 2000 è stato sottoscritto il CCNL quadro sul telelavoro, il quale rinvia alla contrattazione decentrata integrativa la disciplina di dettaglio sul telelavoro;
- ◆ la Giunta Comunale con deliberazione n. 76 del 9 marzo 2004, ha approvato la disciplina per l'introduzione del lavoro a distanza (telelavoro) nel Comune di Verona;

TRA

_____ nata a _____

e l'Amministrazione Comunale di Verona, Codice Fiscale 00215150236, rappresentata dal Dirigente del C. di R. Personale Avv. Marco Crescimbeni, si conviene tra le parti quanto segue:

RAPPORTO DI LAVORO

Il telelavoro non comporta l'instaurazione di un diverso rapporto di lavoro, ma realizza solo una variazione organizzativa del rapporto di lavoro che determina una flessibilità tecnica, che incide esclusivamente sulle modalità spaziali e temporali della prestazione lavorativa.

L'inserimento nel progetto di telelavoro non comporta per il lavoratore alcuna modifica alla natura giuridica del proprio rapporto di lavoro subordinato, fatti salvi gli aspetti indicati nel presente disciplinare.

SEDE DI LAVORO

È prevista una alternanza tra lavoro a distanza e lavoro in ufficio, per i contatti e le verifiche necessarie al corretto svolgimento dell'attività del telelavoratore e con garanzia di rientro in ufficio per almeno un giorno alla settimana, individuato nella giornata di mercoledì.

I rientri periodici in ufficio non comporteranno alcun trattamento diverso da quello spettante agli altri lavoratori, in quanto per “sede di lavoro”, nei giorni di rientro, si intende quella dell'ufficio al quale il lavoratore è assegnato; negli altri giorni si intende per “sede di lavoro” il domicilio dove la prestazione di lavoro è resa.

Pertanto la normativa in materia di missioni non si applica tra la sede dell'ufficio ed i luoghi di prestazioni del telelavoro.

La normativa in materia di missioni si applica invece in caso di invio in missione autorizzata dal dirigente responsabile, quando si rendessero necessarie trasferte effettuate al di fuori del territorio comunale.

Presso il Centro di Responsabilità Statistica rimarrà disponibile ed agibile per tutto il periodo della sperimentazione una postazione di lavoro per il dipendente temporaneamente in telelavoro.

LA POSTAZIONE DI TELELAVORO

Il Comune di Verona fornirà al lavoratore in comodato d'uso (artt.1803 e seguenti del Codice Civile) una postazione di lavoro idonea alle esigenze della attività lavorativa, nel rispetto delle norme di sicurezza vigenti.

Il telelavoratore è responsabile civilmente ai sensi dell'art.2051 del codice civile per danni revocati all'apparecchiatura in custodia ,a meno che non provi il caso fortuito.

La postazione di telelavoro è messa a disposizione e installata a cura e spese del Comune di Verona sul quale gravano i costi di manutenzione e gestione dei sistemi di supporto per il lavoratore.

I contatti telefonici con gli uffici saranno realizzati per mezzo di telefono cellulare con oneri di acquisto dell'apparecchio e del traffico telefonico a carico del Comune di Verona.

Il lavoratore è tenuto ad utilizzare la postazione di lavoro e la linea telefonica esclusivamente per motivi inerenti il lavoro, a rispettare le norme di sicurezza , a non variare la configurazione della postazione di telelavoro, sostituirla con altre apparecchiature o dispositivi tecnologici, utilizzare collegamenti alternativi o complementari.

Non può essere consentito ad altri l'utilizzo della postazione di telelavoro.

ORARIO DI LAVORO

L'attività di telelavoro avrà la durata prevista dal normale orario giornaliero definito dalla normativa vigente e articolato su 5 o 6 giornate settimanali.

L'orario sarà distribuito, compatibilmente con le esigenze di lavoro, nell'arco della giornata (00.00 – 24.00) con la sola eccezione di due periodi di un'ora ciascuno fissati nell'ambito dell'orario di servizio, da concordare con il dirigente responsabile , durante i quali il dipendente deve essere a disposizione per comunicazioni di servizio; possono essere concordate con il dirigente responsabile ulteriori fasce orarie di reperibilità.

Il lavoratore garantisce il rientro in ufficio nella giornata del mercoledì; per particolari esigenze sia del lavoratore che dell'Ente, il rientro concordato può variare nella distribuzione settimanale.

Nei giorni di rientro nella sede di lavoro, il lavoratore è tenuto a rispettare le norme vigenti in materia di orario di lavoro definite dal Comune di Verona per i lavoratori in sede.

DIRITTI SINDACALI

È garantito al lavoratore l'esercizio dei diritti sindacali e la partecipazione alle assemblee.

MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Al telelavoratore si applicano le disposizioni in materia di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori di cui al D. Lgs. N.626/1994 e successive modifiche, comprese le norme in materia di sorveglianza sanitaria.

Il Comune di Verona è tenuto ad accertare la disponibilità di un ambiente di lavoro conforme “alle norme generali di prevenzione e sicurezza delle utenze domestiche”.

Ai sensi dell’art.5 del D.Lgs.n.626/1994, il lavoratore deve prendersi cura della propria sicurezza e della propria salute e di quella delle altre persone in prossimità del suo spazio lavorativo.

FORMAZIONE PROFESSIONALE

Il Comune di Verona garantisce al telelavoratore le stesse opportunità formative e di addestramento previste per tutti i dipendenti al fine del mantenimento e dello sviluppo della propria professionalità

RIMBORSI SPESE

Nel caso di telelavoro a domicilio, a titolo di rimborso spese verrà erogata una somma annua forfetaria pari a euro _____ a titolo di partecipazione agli oneri connessi al consumo energetico.

VERIFICA DELL’ADEMPIMENTO DELLA PRESTAZIONE

La verifica dell’adempimento della prestazione è effettuata dal Dirigente del Centro di Responsabilità Statistica.

Il dirigente responsabile è tenuto ad effettuare l’assegnazione dei compiti e la valutazione del risultato delle attività svolte in modalità di telelavoro a scadenza di norma settimanale.

ATTIVAZIONE E REVOCA DEL TELELAVORO

Le presenti regole si applicano durante il periodo di sperimentazione del telelavoro.

Durante l’esecuzione del progetto , il Comune di Verona potrà comunicare in ogni momento al lavoratore la volontà di interruzione del progetto.

In tal caso la rassegnazione alla sede di lavoro originaria deve avvenire con modalità ed in tempi compatibili con le esigenze del lavoratore e comunque entro un periodo non superiore a 30 giorni.

Il dipendente in telelavoro può presentare all’Amministrazione una richiesta motivata di reintegro nell’ordinaria modalità di rapporto di lavoro.

Verona,

IL DIPENDENTE

IL DIRIGENTE
C. DI R. PERSONALE
Avv. Marco Crescimbeni

DETERMINA N.
C. di R. 21

Ai Centri di responsabilità:
Statistica
Informatica
Protocollo Informatico Archivio:
Per l'Archivio

OGGETTO: Progetto sperimentale di telelavoro.

IL DIRETTORE AREA RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE

Premesso che:

- Nel processo di generale e continua trasformazione delle Pubbliche Amministrazioni, l'innovazione tecnologica ed organizzativa rappresentano fattori di sviluppo e di razionalizzazione, oltre che di contenimento dei costi di funzionamento e di miglioramento dei servizi;
- In tale contesto si colloca l'istituto contrattuale del telelavoro volto sia alla razionalizzazione di un sistema di lavoro alternativo con flessibilità oraria e minori costi logistici, sia alla valorizzazione dei benefici sociali e personali dei dipendenti;

Rilevato che:

- Con deliberazione della Giunta comunale n.76 del 9 marzo 2004, è stata approvata la disciplina per l'introduzione del lavoro a distanza (telelavoro) nel Comune di Verona;
- Attraverso l'introduzione del telelavoro, l'Amministrazione comunale si propone di sperimentare un migliore impiego ed una maggiore flessibilità organizzativa del personale consentendo di conciliare le esigenze lavorative con quelle familiari;

Considerato che il presente progetto vuole porsi quale strumento sperimentale per verificare la operatività dell'istituto contrattuale e la possibilità di una estensione nella organizzazione interna del lavoro;

Visti gli artt. 107 e 183 del D. Lgs. 18/8/2000 n. 267 e l'art. 80 dello Statuto comunale;

DETERMINA

4. di approvare il progetto di sperimentazione del telelavoro di cui all'allegato A, che costituisce parte integrante del presente provvedimento;
5. di approvare il disciplinare per la definizione delle modalità operative e delle prestazioni lavorative di cui all'allegato B,
6. di riservarsi di valutare gli esiti della sperimentazione al fine di verificare la possibilità di introduzione di forme di telelavoro quali normali modalità di organizzazione del lavoro;

Verona,

IL DIRETTORE AREA
RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE
Avv. Marco Crescimbeni

ALLEGATO A – Progetto

PROGETTO SPERIMENTALE DI TELELAVORO

PREMESSA

L'introduzione del telelavoro nel Comune di Verona si pone l'obiettivo di acquisire una maggiore flessibilità nell'organizzazione del lavoro e nello stesso tempo, seguendo il percorso verso una cultura gestionale orientata al lavoro per progetti e obiettivi, rinforzare la "cultura del risultato".

Con l'utilizzo di forme di telelavoro si intende migliorare la qualità della vita dei dipendenti comunali, incrementandone la produttività e consentendo loro maggiore possibilità di presidio familiare.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Il telelavoro nel pubblico impiego è disciplinato dall'art.4 della Legge 16 giugno 1998, n. 191, dal regolamento attuativo della stessa, D.P.R. 8 marzo 1999, n.70, e dal Contratto Collettivo Nazionale Quadro sottoscritto in data 23.3.2000 dall'ARAN e dalle confederazioni sindacali rappresentative.

OBIETTIVI

Il principale obiettivo della presente sperimentazione consiste nel rendere operativa una stazione di lavoro mobile (mobile telework) nell'ambito della quale il dipendente svolge la propria attività usufruendo di sistemi portatili non eleggendo alcun luogo preferenziale, offrendo comunque la possibilità di conciliare le proprie esigenze familiari con l'attività lavorativa.

Contestualmente si potranno ricavare utili indicazioni relativamente alle problematiche di natura tecnica, giuridica e organizzativa che si evidenzieranno nel corso della sperimentazione al fine di avviare anche altri dipendenti che, compatibilmente con le possibilità e l'organizzazione dei relativi servizi, potessero essere interessati nell'ottica della valorizzazione dei benefici sociali e personali consentiti dal telelavoro.

ATTIVITÀ INTERESSATE

Le attività interessate riguardano il Centro di Responsabilità Statistica e specificatamente la rilevazione dei prezzi al consumo. La rilevazione avviene direttamente sul luogo e inserita nel PC palmare in dotazione con verifica del giorno/ora/punto di rilevazione secondo un itinerario ed una cadenza mensile programmati.

I dati vengono così inviati in tempo reale all'ISTAT di Roma per il compattamento e l'elaborazione.

Le attività assegnate al telelavoratore vengono pianificate dal dirigente del C. di R. Statistica secondo le indicazioni fornite dall'ISTAT.

Saranno previsti, comunque, contatti telefonici e di persona.

Il periodo intercorrente tra una rilevazione prezzi e la successiva, il lavoratore avrà compiti di supporto all'ufficio Redazione per la predisposizione delle pubblicazioni mensili "Prezzi al consumo", "Prezzi medi" e per la predisposizione della analisi

variazione prodotti per la Commissione Comunale di Controllo; supporto per la impaginazione e stampa delle pubblicazioni.

Il buon andamento del lavoro verrà monitorato a cura del dirigente competente.

TECNOLOGIE UTILIZZATE

Sotto il profilo tecnico , si intende procedere utilizzando un P.C. palmare Jujitsu Stylistic LT P-600, già in dotazione al C. di R. Statistica con software dedicato e messo a disposizione dall'ISTAT.

La postazione remota, sarà coperta dal servizio di assistenza tecnica previsto per la dotazione hardware del Comune.

Gli aggiornamenti e l'assistenza al software sono a carico dell'ISTAT.

ORARIO DI LAVORO

L'orario di lavoro viene svincolato, salvo che per i rientri periodici, dal normale orario previsto per il resto del personale, divenendo estremamente flessibile. Poiché i criteri di valutazione saranno maggiormente orientati ai risultati, verrà identificato un carico di lavoro adeguato a rappresentare l'impegno medio per un monte ore settimanale uguale a quello degli altri dipendenti.

Al dipendente verrà data la facoltà di operare senza particolari limiti dalle ore 8.00 alle ore 21.00, dal lunedì al sabato nel rispetto del limite massimo dell'orario settimanale.

Per effetto della distribuzione discrezionale del tempo di lavoro, non sono configurabili prestazioni aggiuntive , straordinarie notturne o festive né permessi brevi od altri istituti che comportano riduzioni di orario.

Al fine di definire una periodicità tra lavoro a distanza e lavoro in ufficio, viene stabilita una settimana di rientro del dipendente da concordare con il responsabile del servizio oggetto del presente progetto e secondo le disposizioni impartite di volta in volta dall'ISTAT per la rilevazione dei prezzi.

TIPOLOGIA PROFESSIONALE E NUMERO DEI DIPENDENTI COINVOLTI

Il presente progetto prevede l'assegnazione al Telelavoro di un dipendente di Cat. C.

Si ritiene opportuno iniziare con una singola postazione al fine di poter effettuare una sperimentazione

DURATA DEL PROGETTO

La durata del progetto, come stima iniziale , è di sei mesi.

A seconda dell'andamento della sperimentazione, tale durata potrà essere ridotta o aumentata.

Al termine, il lavoratore manterrà la assegnazione al C. di R. Statistica con ordinaria prestazione di lavoro.

SEDE DI LAVORO

La sede di lavoro esterna è rappresentata dai luoghi nei quali avviene la rilevazione prezzi attraverso una stazione di lavoro mobile.

CRITERI DI VERIFICA ED AGGIORNAMENTO

Nella fase immediatamente precedente l'avvio della sperimentazione verranno individuate in modo dettagliato le mansioni specifiche del telelavoratore.

In tale contesto verranno determinati dei parametri quantitativi e qualitativi orientati ai risultati per valutare l'efficienza del sistema.

Tali sistemi di valutazione terranno conto dell'analisi dei dati statistici significativi (tempo medio di inserimento dati, correzione dati errati, redazione atti istruttori, quantità e qualità media degli atti redatti, ecc.) e della misurazione dei tempi medi operativi necessari allo svolgimento delle attività dalla postazione remota.

Le attività di progetto verranno monitorate costantemente sia durante lo sviluppo che nella fase di avviamento; particolare attenzione verrà prestata allo stato di avanzamento del progetto

ANALISI DEI COSTI E BENEFICI

Il costo del progetto è rappresentato principalmente dall'acquisto e configurazione di un palmare e dal pagamento di una ricarica telefonica da E.10,00 per l'utilizzo del proprio telefono cellulare.

Si deve tener conto del fatto che il costo del palmare da dare in dotazione è già stato sostenuto precedentemente, che i servizi di assistenza tecnica per il PC palmare sono già previsti nei canoni di assistenza dell'ente, che l'assistenza sistemistica verrà svolta dall'ISTAT.

La formazione del telelavoratore non sarà necessaria in quanto l'applicazione informatica per lo svolgimento delle attività telelavorabili è già in uso presso gli uffici dell'Ente e gli interventi formativi e di aggiornamento sono già stati realizzati.

ALLEGATO B - disciplinare

DISCIPLINARE PER LA DEFINIZIONE DELLE NUOVE MODALITÀ OPERATIVE E DELLA PRESTAZIONE LAVORATIVA.

Premesso che:

- ◆ la legge n.191/98 all'art.4 stabilisce che le Amministrazioni Pubbliche possono avvalersi di forme di lavoro a distanza (telelavoro);
- ◆ la medesima legge, nonché il D.P.R. 8 marzo 1999, n.70, relativo al “Regolamento recante la disciplina del telelavoro nelle pubbliche amministrazioni, a norma dell'art.4, comma 3, della legge 16 giugno 1998, n.191”, assegnano alla contrattazione collettiva il compito di stabilire i criteri di assegnazione del dipendente al telelavoro e la relativa disciplina del trattamento economico e normativo;
- ◆ il 23 febbraio 2000 è stato sottoscritto il CCNL quadro sul telelavoro, il quale rinvia alla contrattazione decentrata integrativa la disciplina di dettaglio sul telelavoro;
- ◆ la Giunta Comunale con deliberazione n. 76 del 9 marzo 2004, ha approvato la disciplina per l'introduzione del lavoro a distanza (telelavoro) nel Comune di Verona;

TRA

_____ -- nato a _____

e l'Amministrazione Comunale di Verona, Codice Fiscale 00215150236, rappresentata dal Dirigente del C. di R. Personale Avv. Marco Crescimbeni, si conviene tra le parti quanto segue:

RAPPORTO DI LAVORO

Il telelavoro non comporta l'instaurazione di un diverso rapporto di lavoro, ma realizza solo una variazione organizzativa del rapporto di lavoro che determina una flessibilità tecnica, che incide esclusivamente sulle modalità spaziali e temporali della prestazione lavorativa.

L'inserimento nel progetto di telelavoro non comporta per il lavoratore alcuna modifica alla natura giuridica del proprio rapporto di lavoro subordinato, fatti salvi gli aspetti indicati nel presente disciplinare.

SEDE DI LAVORO

È prevista una alternanza tra lavoro a distanza e lavoro in ufficio, per i contatti e le verifiche necessarie al corretto svolgimento dell'attività del telelavoratore e con garanzia di rientro in ufficio per una settimana al mese secondo le indicazioni impartite dall'ISTAT per la rilevazione prezzi.

I rientri periodici in ufficio non comporteranno alcun trattamento diverso da quello spettante agli altri lavoratori, in quanto per “sede di lavoro”, nei giorni di rientro, si

intende quella dell'ufficio al quale il lavoratore è assegnato; negli altri giorni si intende per "sede di lavoro" la stazione di lavoro mobile dove la prestazione di lavoro è resa. Pertanto la normativa in materia di missioni non si applica tra la sede dell'ufficio ed i luoghi di prestazioni del telelavoro.

La normativa in materia di missioni si applica invece in caso di invio in missione autorizzata dal dirigente responsabile, quando si rendessero necessarie trasferte effettuate al di fuori del territorio comunale.

Presso il Centro di Responsabilità Statistica rimarrà disponibile ed agibile per tutto il periodo della sperimentazione una postazione di lavoro per il dipendente temporaneamente in telelavoro.

LA POSTAZIONE DI TELELAVORO

Il Comune di Verona fornirà al lavoratore in comodato d'uso (artt.1803 e seguenti del Codice Civile) una postazione di lavoro idonea alle esigenze della attività lavorativa, nel rispetto delle norme di sicurezza vigenti.

Il telelavoratore è responsabile civilmente ai sensi dell'art.2051 del codice civile per danni revocati all'apparecchiatura in custodia ,a meno che non provi il caso fortuito.

La postazione di telelavoro è messa a disposizione a cura e spese del Comune di Verona sul quale gravano i costi di manutenzione e gestione dei sistemi di supporto per il lavoratore.

Il lavoratore è tenuto ad utilizzare la postazione di lavoro esclusivamente per motivi inerenti il lavoro, a rispettare le norme di sicurezza , a non variare la configurazione della postazione di telelavoro, sostituirla con altre apparecchiature o dispositivi tecnologici, utilizzare collegamenti alternativi o complementari.

Non può essere consentito ad altri l'utilizzo della postazione di telelavoro.

ORARIO DI LAVORO

L'attività di telelavoro avrà la durata prevista dal normale orario giornaliero definito dalla normativa vigente e articolato su 5 o 6 giornate settimanali.

L'orario sarà distribuito, compatibilmente con le esigenze di lavoro, nell'arco della giornata (00.00 – 24.00) con la sola eccezione di due periodi di un'ora ciascuno fissati nell'ambito dell'orario di servizio, da concordare con il dirigente responsabile , durante i quali il dipendente deve essere a disposizione per comunicazioni di servizio; possono essere concordate con il dirigente responsabile ulteriori fasce orarie di reperibilità.

Il lavoratore garantisce il rientro in ufficio una settimana al mese, secondo le indicazioni impartite dall'ISTAT, per svolgere tutte le ulteriori attività correlate alle indagini effettuate nelle settimane precedenti.

Nei giorni di rientro nella sede di lavoro, il lavoratore è tenuto a rispettare le norme vigenti in materia di orario di lavoro definite dal Comune di Verona per i lavoratori in sede.

DIRITTI SINDACALI

È garantito al lavoratore l'esercizio dei diritti sindacali e la partecipazione alle assemblee.

MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Al telelavoratore si applicano le disposizioni in materia di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori di cui al D. Lgs. N.626/1994 e successive modifiche, comprese le norme in materia di sorveglianza sanitaria.

Ai sensi dell'art.5 del D.Lgs.n.626/1994, il lavoratore deve prendersi cura della propria sicurezza e della propria salute e di quella delle altre persone in prossimità del suo spazio lavorativo.

FORMAZIONE PROFESSIONALE

Il Comune di Verona garantisce al telelavoratore le stesse opportunità formative e di addestramento previste per tutti i dipendenti al fine del mantenimento e dello sviluppo della propria professionalità.

RIMBORSI SPESE

Viene consegnata una ricarica telefonica pari a euro 10,00/50,00 per le necessità di eventuali comunicazioni con l'ufficio in considerazione dell'uso del proprio telefono cellulare.

VERIFICA DELL'ADEMPIMENTO DELLA PRESTAZIONE

La verifica dell'adempimento della prestazione è effettuata dal dirigente del Centro di Responsabilità Statistica.

Il dirigente è tenuto ad effettuare l'assegnazione dei compiti e la valutazione del risultato delle attività svolte in modalità di telelavoro a scadenza di norma settimanale/bisettimale.

ATTIVAZIONE E REVOCA DEL TELELAVORO

Le presenti regole si applicano durante il periodo di sperimentazione del telelavoro.

Durante l'esecuzione del progetto , il Comune di Verona potrà comunicare in ogni momento al lavoratore la volontà di interruzione del progetto.

In tal caso la rassegnazione alla sede di lavoro originaria deve avvenire con modalità ed in tempi compatibili con le esigenze del lavoratore e comunque entro un periodo non superiore a 30 giorni.

Il dipendente in telelavoro può presentare all'Amministrazione una richiesta motivata di reintegro nell'ordinaria modalità di rapporto di lavoro.

Verona,

IL DIPENDENTE

IL DIRIGENTE
C. DI R. PERSONALE
Avv. Marco Crescimbeni