

**PIANO TRIENNALE PER L'UTILIZZO DEL TELELAVORO
TRIENNIO 2016-2018
E STATO DI ATTUAZIONE ANNO 2015**

PREMESSA

L'art. 9 comma 7 del D.L. 18.10.2012 n. 179, convertito nella 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.

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"
- Accordo per la disciplina del Telelavoro per i dipendenti della Camera di Commercio di Pordenone raggiunto in sede di Delegazione Trattante in data 27.10.2009

PROGETTO SPERIMENTALE 2009-2011

FINALITÀ

Nel processo più ampio di cambiamento della Pubblica Amministrazione, la Camera di Commercio di Pordenone si è proposta, attraverso l'introduzione di nuove forme di lavoro flessibile quali appunto il Telelavoro, di conseguire le seguenti finalità:

- a) maggiore flessibilità organizzativa della propria organizzazione;
- b) incremento dell'efficienza e della flessibilità operativa;
- c) migliorare la qualità dei servizi offerti al cliente;
- d) diffusione della cultura gestionale orientata al risultato;
- e) miglioramento della qualità della vita del lavoratore.

Nella fase iniziale la sperimentazione è stata limitata ad una sola attività per la quale è stato approvato uno specifico progetto che ha definito l'ambito organizzativo e l'attività interessata dal progetto, il personale coinvolto, la misurazione delle prestazioni di lavoro, le fasi di realizzazione del progetto.

Gli aspetti generali riguardanti la disciplina del telelavoro (postazione di lavoro, modalità di svolgimento dell'attività, misure di protezione e prevenzione, formazione, riservatezza, ecc.) sono stati definiti in uno specifico accordo raggiunto in sede di contrattazione decentrata integrativa in data 27.10.2009.

AMBITO ORGANIZZATIVO

L'unità organizzativa presso la quale è stato avviato, a livello sperimentale per una postazione, il progetto di telelavoro ha raggiunto un'elevata telematizzazione e questo l'ha resa candidata ideale all'introduzione di questo strumento. Si tratta dell'Unità organizzativa Registro Imprese i cui principali processi di lavoro sono caratterizzati da elevata informatizzazione e standardizzazione.

E' stata prevista la possibilità, al termine della positiva sperimentazione, che il numero di postazioni potesse essere ampliato sia come numero che come Unità organizzative coinvolte. Il telelavoro, per le sue caratteristiche, presuppone la presenza di un interesse congiunto sia dell'ente che del lavoratore ad avvalersene. Nel caso specifico, la dipendente coinvolta aveva manifestato una specifica volontà di questo senso nell'ottica di una migliore conciliazione dell'impegno lavorativo con la vita familiare.

MISURAZIONE PRESTAZIONI DI LAVORO

L'orario di lavoro è stato distribuito nell'arco della giornata a discrezione del telelavoratore in relazione all'attività che doveva svolgere, fermo restando il rispetto della fascia di disponibilità dei servizi informatici e la definizione di uno o due periodi di reperibilità di un'ora ciascuno, presso la postazione di telelavoro, per i contatti con l'ufficio di appartenenza.

Il numero di giornate in telelavoro è stato via via incrementato nel corso del progetto passando da 1 a 3 settimanali su 5, in concomitanza con la progressiva autonomia conseguita dalla dipendente coinvolta nell'attività di evasione delle pratiche. Si trattava infatti di una dipendente proveniente da diverso ufficio che ha dovuto anche effettuare un intenso piano di inserimento.

Il riscontro circa lo svolgimento dell'attività assegnata al telelavoratore è stato effettuato dal Dirigente con la collaborazione del Responsabile dell'ufficio attraverso la verifica del numero di pratiche evase rispetto a quelle assegnate settimanalmente nonché delle specifiche attività complementari assegnate.

Nel progetto sono state descritte analiticamente le fasi di realizzazione e la modalità di assegnazione delle pratiche da evadere.

RISULTATI ATTESI

L'utilizzo del telelavoro si proponeva di conseguire i seguenti risultati:

- un miglioramento nell'efficienza del lavoro, considerando che il lavoro da casa consente di evitare in larga misura quelle interruzioni nel lavoro che sono normali in ogni ufficio (telefonate, richieste varie dei clienti, ecc.).
- una maggior soddisfazione del personale coinvolto con benefici riflessi a livello di clima aziendale (facilitazione della conciliazione dei tempi di vita e tempi di lavoro in affiancamento a strumenti più tradizionali come il part time).
- riduzione dell'impatto ambientale considerando la minor necessità di spostamenti logistici (normalmente effettuati in auto).

VERIFICHE

Per valutare l'andamento della sperimentazione (aspetti operativi, tecnici, logistici e organizzativi), è stata prevista l'effettuazione di alcune verifiche intermedie oltre ad una verifica alla fine del periodo di sperimentazione.

Le verifiche sono state svolte, nell'ottica di valutare la prosecuzione della modalità di lavoro a domicilio, sia sull'operatività dell'ufficio in termini di costi/benefici e di aumento della produttività, sia sul grado di soddisfazione del personale coinvolto.

ESITO VERIFICHE

Come indicato in premessa il periodo di sperimentazione del progetto avviato dalla Camera di Commercio di Pordenone per una dipendente, si è concluso positivamente in data 31.12.2011.

Le verifiche intermedie hanno consentito di definire il carico di lavoro della telelavorista, che ha portato ad incrementare progressivamente il numero di giornate in telelavoro. Sebbene uno degli indicatori del progetto fosse arrivare a telelavorare 4 giornate su 5, la configurazione ottimale, nel caso specifico, è stata individuata in 3 giornate su 5, in quanto si ritiene ancora utile e necessaria la presenza in sede per almeno due giornate, al fine di favorire l'interscambio con i colleghi, il responsabile ed il dirigente di riferimento.

La verifica finale, supportata anche da un questionario di gradimento somministrato alla dipendente interessata ha portato ai seguenti risultati:

- incremento della produttività individuale, ottenuta attraverso un piano predefinito di lavoro, che assicura all'ufficio Registro Imprese l'evasione certa dei volumi di pratiche assegnate;
- un miglioramento della conciliazione i tempi di vita/lavoro, come rilevato da un'indagine di customer satisfaction somministrata all'interessata.

Come indicato in premessa, la dipendente cui era stato concesso il telelavoro nel 2009 ha chiesto ed ottenuto il rientro in sede a partire dal mese di gennaio 2014.

PROGETTO SPERIMENTALE 2014

Nel corso del mese di febbraio 2014 è stata avviata la sperimentazione di un progetto di telelavoro per una dipendente dell'Area Servizi alle Imprese, interessata a svolgere l'attività lavorativa in tale modalità.

Dopo un breve periodo di telelavoro la dipendente interessata ha evidenziato difficoltà a gestire il numero di pratiche da evadere, a causa della lentezza del software e dell'alta percentuale di sospensione delle pratiche evase nello specifico, che non le consentiva il rispetto dei target previsti.

La sperimentazione durò quindi il solo mese di febbraio 2014 e si concluse con la rinuncia da parte dell'interessata al telelavoro.

STATO DI ATTUAZIONE PIANO OPERATIVO AL 31.12.2015 - UTILIZZO DEL LAVORO

Nel mese di novembre 2015 è stata svolta l'istruttoria delle domande di trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale nonché delle domande di rinnovo del tempo parziale presentate da parte del personale dipendente nel corso del mese di ottobre 2015.

E' stata questa l'occasione per svolgere informalmente tra il personale l'indagine prevista dal Piano triennale per l'utilizzo del telelavoro triennio 2015-2017, al fine di sondare le effettive esigenze di lavoro a distanza.

La direzione aveva, infatti, proposto la soluzione del telelavoro ad alcune dipendenti con figli minori, proprio per venire incontro alle loro esigenze, in alternativa o in parallelo con la richiesta di trasformazione del rapporto di lavoro a tempo parziale. Nessuna dipendente accolse la proposta, preferendo il lavoro in sede.

In data 27.11.2015 è stata predisposta anche una relazione di sintesi dell'analisi delle richieste di telelavoro emerse in esito all'indagine avviata alla fine del 2014 (a cui si rinvia per maggiori dettagli) che aveva visto la manifestazione di interesse di due dipendenti per il telelavoro.

Tale analisi è stata effettuata in parallelo con la citata istruttoria delle richieste di trasformazione dei rapporti di lavoro da tempo pieno a tempo parziale presentate nel corso del mese di ottobre 2015 per il biennio 2016-2017, tenendo in considerazione tutti gli aspetti che impattano sull'organizzazione delle risorse umane per il prossimo periodo.

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO AGRICOLTURA
PORDENONE

Da tale analisi organizzativa è scaturita la decisione di non poter dar seguito alla manifestazione dell'interesse a telelavorare manifestata da parte dei due dipendenti nel questionario somministrato a fine 2014 in quanto la contingente situazione di contesto (verifica degli impatti derivanti dal decreto attuativo della L. n. 124/15 di riorganizzazione del sistema camerale ancora in corso di definizione) e la riduzione delle risorse disponibili in CCIAA e ConCentro, non consentono di avviare una riorganizzazione interna di così ampio impatto per venire incontro alle manifestazioni di interesse dei dipendenti citati.

PIANO OPERATIVO 2016-2018

Nella Programmazione triennale del fabbisogno di personale del triennio 2014-2016, revisionata il 19.10.2015, si conferma la volontà dell'ente di promuovere ulteriormente l'accesso al telelavoro nell'ambito dell'Area Servizi alle Imprese, considerati i buoni risultati in termini di ottimizzazione dei processi di lavoro conseguiti in esito al progetto descritto in premessa.

Si conferma che le attività che si prestano maggiormente ad essere svolte in telelavoro sono quelle caratterizzate dai seguenti indicatori:

- una elevata telematizzazione e una corrispondente digitalizzazione dei documenti di riferimento;
- un buon grado di standardizzazione del processo di lavoro;
- la ridotta necessità della compresenza fisica tra gli addetti al processo;
- un grado di interscambio con i colleghi/responsabili realizzabile in via telematica;
- prevalenza di attività di back-office;
- un ridotto grado di interscambio con l'utenza e la possibilità di interloquire in via telematica.

Come da piano precedente, durante il mese di novembre 2015 è stata svolta la prevista indagine volta ad indagare le effettive esigenze di lavoro a distanza espresse dai lavoratori e dalle lavoratrici.

Il questionario è stato compilato da un solo dipendente su 45 (2%), appartenente alla cat. C e facente parte dell'ufficio Staff-Studi-Servizi innovativi.

Il citato dipendente non risulta interessato a telelavorare.

L'obiettivo dell'indagine era acquisire elementi utili all'analisi delle effettive esigenze di lavoro a distanza, tali da consentire all'Ente di individuare le possibili azioni volte a soddisfare le esigenze/ricieste manifestate dal personale ma, considerato l'esito della stessa e tenuto conto della situazione normativa di contesto (riorganizzazione del sistema camerale), si ritiene opportuno attendere gli esiti di tale processo di riforma prima di avviare processi di riorganizzazione interna che consentano l'accesso al telelavoro da parte di dipendenti addetti ad attività diverse da quelle sopra individuate.

Indagine tra il personale ed analisi conseguente:

- svolgimento di un'indagine presso il personale, con cadenza annuale, volta ad indagare le effettive esigenze di lavoro a distanza espresse dai lavoratori e dalle lavoratrici;
- conseguente analisi delle attività svolte al fine di valutare se presentano gli indicatori di telelavorabilità sopra riportati;
- eventuale valutazione di una possibile mobilità interna del personale interessato al telelavoro, verso un ufficio che svolge attività telelavorabili in base agli indicatori sopra riportati, tenuto conto degli esiti del processo di riforma del sistema camerale in corso di definizione.

Indicatore: indagine ed analisi conseguente

Target: entro il 31 dicembre degli anni 2016, 2017 e 2018 per l'indagine

Target: entro il 31 dicembre degli anni 2017 e 2018 per la conseguente analisi.

Approvato con determinazione del Segretario Generale n. 49 del 29.01.2016