

## **PIANO PER L'UTILIZZO DEL TELELAVORO – ANNI 2018/2020**

### **OGGETTO E FINALITA'**

Ai sensi dell'art. 2 DPR 70/1999 il telelavoro è una modalità innovativa di prestazione dell'attività lavorativa svolta da un dipendente in un luogo ritenuto idoneo esterno alla sede di lavoro, ed è caratterizzato dal supporto di tecnologie informatiche che consentano il collegamento con l'Amministrazione di appartenenza. Esso non determina l'instaurazione di un diverso rapporto lavorativo, ma si caratterizza quale particolare opportunità organizzativa di flessibilità delle risorse umane dell'ente e quale risposta a esigenze di conciliazione tempo di lavoro e di tempo di vita, nonché a necessità socio-economiche personali e/o familiari del dipendente. Pertanto, esso rientra nei processi di cambiamento della Pubblica Amministrazione.

Sia l'art. 4 comma 1 della legge 191 del 1998, sia l'art. 1 comma 11 del DPR 70/99 evidenziano che le PA attraverso l'impiego flessibile delle risorse umane e il ricorso a forme di lavoro flessibile e a distanza possono razionalizzare l'organizzazione del lavoro e creare economia e di gestione. Lo scopo è quello di creare attraverso il telelavoro un modello organizzativo dinamico funzionale al raggiungimento degli obiettivi prefissati, sulla base delle disponibilità di bilancio.

Il telelavoro si inserisce nel quadro delineato in particolare dalla legge n. 124 del 7 agosto 2015 "Deleghe al governo in materia di riorganizzazione delle Amministrazioni pubbliche" all'art. 14, che stabilisce che "Le amministrazioni pubbliche, nei limiti delle risorse di bilancio disponibili a legislazione vigente e senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, adottano misure organizzative volte a fissare obiettivi annuali per l'attuazione del telelavoro e per la sperimentazione, anche al fine di tutelare le cure parentali, di nuove modalità spazio-temporali di svolgimento della prestazione lavorativa che permettano, entro tre anni, ad almeno il 10 per cento dei dipendenti, ove lo richiedano, di avvalersi di tali modalità, garantendo che i dipendenti che se ne avvalgono non subiscano penalizzazioni ai fini del riconoscimento di professionalità e della progressione di carriera. (...)", e in quanto delineato dal Disegno di Legge 2233 "Misure per la tutela del lavoro autonomo non imprenditoriale e misure volte a favorire l'articolazione flessibile nei tempi e nei luoghi del lavoro subordinato", approvato dal Governo il 28/1/2016 e volto a definire le modalità per l'esercizio dello Smart working, e confluito nel Capo II "Lavoro Agile" della L. 81/2017 (c.d. Legge Madia) che promuove il lavoro agile

quale modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita mediante accordo tra le parti, anche con forme di organizzazione per fasi, cicli e obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, con il possibile utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'attività lavorativa. La prestazione lavorativa viene eseguita, in parte all'interno di locali aziendali e in parte all'esterno senza una postazione fissa, entro i soli limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale, derivanti dalla legge e dalla contrattazione collettiva e che il suo contenuto si applica, in quanto compatibili, anche nei rapporti di lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, fatta salva l'applicazione delle diverse disposizioni specificamente adottate per tali rapporti.

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'art. 1 comma 2 del D.Lgs. 165/2001 pubblicano sul 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”.

Lo scorso anno, pertanto, con deliberazione G.C. n. 214 del 12/06/2017 il Comune di Biella ha proceduto (anche in armonia con il proprio Piano per le azioni positive triennio 2016/2018 adottato con deliberazione G.C. n. 28 del 01/02/2016), all'adozione del proprio Piano inerente il telelavoro. Esso prendeva in esame il triennio 2017/2019, e in particolare la sperimentazione del telelavoro in modalità domiciliare in ragione del fatto che l'Ente, aderendo a specifico bando regionale, aveva ottenuto il finanziamento per attivare e sperimentare per 12 mesi (di cui 6 di effettiva sperimentazione) il proprio progetto, destinato a n. 4 dipendenti donne; pertanto, in quella prima stesura il “Piano per l'utilizzo del Telelavoro”, pur avendo un respiro triennale, riprendeva in larga parte i contenuti del progetto finanziato dalla Regione Piemonte. Al contempo però il Piano prevedeva esplicitamente che in sede di aggiornamento annuale sarebbero state apportate tutte le modifiche ed i perfezionamenti necessari qualora alla fase di sperimentazione fosse seguita, l'auspicata e permanente istituzionalizzazione del Telelavoro presso l'Ente, e l'introduzione di misure più specificatamente rivolte allo Smart Working.

La finalità del presente Piano, che viene redatto al termine della sperimentazione del Telelavoro domiciliare all'interno del Comune di Biella, è di confermare, sulla base dei proficui esiti rilevati, che esistono attività telelavorabili e che, pertanto, è sostenibile l'introduzione in via definitiva tale modalità della prestazione lavorativa, anche implementando il numero di lavoratori che possono effettuarlo, per

proseguire nel processo di razionalizzazione e innovazione (intesa come riprogettazione organizzativa dei processi considerati in un'ottica di maggiore digitalizzazione e semplificazione) già intrapreso e teso all'innalzamento degli standard di qualità e alla politica di conciliazione delle esigenze familiari e lavorative.

### **RIFERIMENTI NORMATIVI**

- Legge n. 191 del 16 giugno 1998
- D.P.R. n. 70 dell'8 marzo 1999
- CCNQ del 23 marzo 2000 "Accordo quadro sul telelavoro"
- CCNL Regioni Enti Locali del 14/9/2000
- Legge n. 221 del 17 dicembre 2012 art. 9
- Legge 124 del 7 agosto 2015 art. 14
- Legge 81/2017

### **OBIETTIVI GENERALI DEL PIANO**

Considerato che l'effettiva sperimentazione del telelavoro domiciliare da parte delle 4 dipendenti selezionate per effettuarla ha preso avvio il 01/08/2017 e si è conclusa il 31/01/2018 e che tale esperienza si è dimostrata efficace nel conciliare i tempi di lavoro con le esigenze familiari, soddisfacendo sia le lavoratrici sia l'Ente, il presente Piano intende confermare il prosieguo di detta prestazione anche per il triennio 2018-2020, stabilizzando il telelavoro domiciliare da sperimentazione a modello operativo di resa della prestazione lavorativa da parte dei dipendenti del Comune di Biella, purché soddisfino alcuni requisiti minimi predefiniti dal bando di selezione di cui si dirà più avanti.

Pertanto, con il presente Piano si confermano per il triennio 2018/2020 le postazioni di telelavoro domiciliare già attive in seguito alla sperimentazione, e se ne prospetta nel triennio l'introduzione di ulteriori 4, destinate ad altrettanti dipendenti senza distinzione alcuna di genere per complessive 8 postazioni, mentre l'introduzione di misure più specificatamente rivolte allo Smart Working verrà eventualmente valutata in sede di revisione annuale del presente Piano.

In questa maniera si intende valorizzare sulla base dei risultati ottenuti quanto ipotizzato dal Piano precedente, ovvero che il telelavoro si presenta come un'interessante strumento di cui avvalersi nell'ambito di un complessivo processo di ristrutturazione: esso, infatti, richiede all'Amministrazione l'avvio di processi di semplificazione della propria attività attraverso interventi organizzativi, procedurali

e tecnologici per realizzare un cambiamento del funzionamento dell'apparato burocratico, e che pertanto implementarlo significa simultaneamente proseguire sulla strada che porti alla realizzazione di un'amministrazione moderna e competitiva nella quale l'applicazione delle tecnologie informatiche agevoli la creazione di un modello organizzativo dinamico e tenda a una gestione flessibile del personale, funzionale al raggiungimento degli obiettivi, tale da consentire all'Ente di aprirsi alle esigenze di mutamento della società esterna attraverso processi di riorganizzazione sostenuti da adeguati percorsi formativi del personale.

Il presente Piano intende in ogni caso confermare la sola modalità di telelavoro domiciliare (che prevede il collocamento delle postazioni di telelavoro presso il domicilio dei dipendenti) da parte dei dipendenti del Comune di Biella, in quanto nessun dipendente risiede in una zona del territorio tale da beneficiare dell'attivazione di convenzione con altri enti in modo da effettuare il telelavoro fruendo della loro sede (telelavoro a distanza).

La sperimentazione ha evidenziato che il telelavoro domiciliare si è rivelato in concreto adeguato:

- nel consentire maggiore flessibilità nell'organizzazione del lavoro e nello stesso tempo a rinforzare la "cultura del risultato", dando maggiore importanza all'oggetto e alla qualità della prestazione anziché all'aspetto formale della presenza in ufficio;
- nell'offrire al lavoratore maggiore flessibilità nell'utilizzo del tempo lavorativo con conseguenti vantaggi di produttività e di efficienza;
- nell'incrementare il livello della qualità della vita dei lavoratori;
- nell'incrementare l'efficienza e la flessibilità operativa dell'Amministrazione;
- nel ridurre la necessità di spostamento del personale per motivi di lavoro, creando una nuova opportunità di lavoro per chi ha problemi di mobilità in quanto permette ai dipendenti di restare operativi anche in presenza di problemi particolari: disabilità propria, necessità di gestione di figli piccoli, necessità di assistenza di anziani, disabili e ammalati.

Tuttavia, poiché lo scopo della sperimentazione era quello di mettere in luce oltre ai punti di forza anche eventuali piccole criticità in modo perfezionare di anno in anno il modello di lavoro, il presente Piano introdurrà alcuni correttivi ai contenuti della stesura dell'anno precedente.

## **FASE 1 - INDIVIDUAZIONE DELLE ATTIVITÀ TELELAVORABILI**

A questo proposito, al fine di consentire al maggior numero possibile di dipendenti di presentare istanza per essere i beneficiari della sperimentazione, qualora interessati, si è ritenuto di definire le sole attività “NON TELELAVORABILI”, e successivamente, quando i dipendenti avranno presentato istanza, di valutare in accordo con i loro Dirigenti e responsabili la concreta compatibilità dell’attività che esercitano con il telelavoro domiciliare.

A tal fine 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.

In generale, l’attività telelavorabile “tipica” è standardizzata, monitorabile a distanza, non necessita di un diretto contatto con l’utenza allo sportello ed ha un elevato grado di autonomia organizzativa, tutte caratteristiche queste che la rendono idonea a tale forma di lavoro e, pertanto sono telelavorabili le attività:

- che possiedono un elevato grado di autonomia e assenza della necessità di frequenti relazioni con colleghi di una o più strutture organizzative tali da rendere necessaria la presenza contemporanea di più dipendenti;
- che individuano servizi intermedi o finali, chiari e misurabili secondo parametri predefiniti;
- che utilizzano tecnologie dell’informazione e della comunicazione;
- che non comportano eccessivi problemi per la dislocazione di materiale cartaceo (atti, documenti) al di fuori della sede, ai fini della sicurezza e della privacy.

Dal punto di vista dell’Ente, i telelavoratori devono fare capo a Servizi che possibilmente abbiano già individuato all’interno attività telelavorabili, in cui vi sia una familiarità diffusa con l’utilizzo di tecnologie informatiche, e il cui dirigente mostri disponibilità e apertura verso il telelavoro.

## **FASE 2 - CONTATTI PRELIMINARI CON LE OO.SS. PER CONFRONTO SUL PROGETTO IN ITINERE E SOTTOSCRIZIONE DI UN "ACCORDO SUL TELELAVORO"**

Il presente Piano ed i suoi allegati sono stati sottoposti al Comitato Unico di Garanzia e che in data 14/03/2018 è stato sottoscritto congiuntamente alle OO.SS il documento "Accordo sul Telelavoro anni 2018/2020".

## **FASE 3 - DEFINIZIONE DI DISCIPLINARE INTERNO**

In questa fase è stato aggiornato il Disciplinare già presente nel precedente Piano, apportando alcuni correttivi, sulla base delle risultanze della sperimentazione avvenuta.

Esso, allegato B) alla deliberazione di approvazione del presente Piano, al quale, si fa esplicito rinvio, provvede a definire i requisiti per la partecipazione al bando mediante cui inoltrare la propria candidatura, di precedenza e priorità in caso di numero elevato di richieste nonché gli aspetti "contrattuali" del telelavoro (fasce di reperibilità, volontarietà, modalità di reintegro in servizio tradizionale) e definisce le modalità della prestazione lavorativa, i criteri di priorità, l'attribuzione dei punteggi, le caratteristiche della postazione di lavoro, la disciplina dell'orario di lavoro e le modalità di verifica delle prestazioni, l'articolazione del tempo di lavoro la determinazione delle fasce di reperibilità telematica, la valutazione delle performance, chiarendo che l'assegnazione del telelavoro deve garantire al dipendente interessato pari opportunità di carriera, di partecipazione a iniziative formative e di socializzazione rispetto ai lavoratori che operano in sede.

Sia l'Accordo sul Telelavoro, sottoscritto congiuntamente alle OO.SS., sia il Disciplinare interno sul Telelavoro (allegato B) alla deliberazione di approvazione del presente Piano), prevedono esplicitamente che in caso di eventuale eccedenza delle domande rispetto ai posti disponibili, si applicheranno i seguenti criteri per la scelta degli effettivi beneficiari dell'attivazione del telelavoro:

- a) situazioni di disabilità psico-fisiche tali da rendere disagevole il raggiungimento del luogo di lavoro;
- b) esigenze di cura di figli minori i 8 anni;
- c) esigenze di cura nei confronti di familiari o conviventi, debitamente certificate;

- d) maggiore tempo di percorrenza dall'abitazione del dipendente alla sede;
- e) ulteriori situazioni che rendono disagiata il raggiungimento del posto di lavoro o che richiedono una maggiore flessibilità dell'orario di lavoro.

La selezione dei dipendenti per cui verrà attivato il telelavoro avverrà mediante bando (Allegato C alla deliberazione di approvazione del presente Piano, comprensivo di Istanza, Progetto individuale, Scheda tecnica).

Entro la data di scadenza indicata dal bando, il dipendente interessato, unitamente alla propria ISTANZA (presentata mediante la compilazione dell'apposito modulo di richiesta presente a corredo del bando) deve far pervenire al Servizio Risorse Umane un PROGETTO INDIVIDUALE (anch'esso presente a corredo del bando) redatto e sottoscritto congiuntamente al proprio Dirigente, che indichi l'attività del dipendente, che ne illustri la concreta telelavorabilità e che, riporti in calce il nullaosta del Dirigente alla sperimentazione del telelavoro per quello specifico dipendente, ed inoltre definisca infrastrutture hardware e software disponibili, individuando altresì quelle ulteriori necessarie. All'istanza dovrà essere inoltre allegata una SCHEDA TECNICA (anch'essa presente a corredo del bando) debitamente compilata inerente le caratteristiche dell'abitazione.

#### **FASE 4 - SOPRALLUOGHI PRESSO LE ABITAZIONI DEI DIPENDENTI COINVOLTI E VERIFICA DELLA CONFORMITÀ A NORME DI SICUREZZA.**

Il telelavoro si realizzerà secondo le modalità di lavoro a domicilio previste dal progetto, in luogo che venga preventivamente verificato come idoneo, dove sia tecnicamente possibile la prestazione "a distanza", diverso dalla sede dell'ufficio al quale il dipendente è assegnato.

I lavoratori devono avere a casa uno spazio di lavoro adeguato, libero da ogni distrazione e con appropriate misure di sicurezza. Un'ideale postazione di lavoro dovrebbe essere ergonomicamente adeguata, per prevenire ogni tipo di movimento ripetitivo o problemi alla vista e dovrebbe garantire efficaci capacità di telecomunicazione, per assicurare una sufficiente presenza virtuale durante le ore di lavoro, ed essere separata dallo spazio "vitale" della famiglia.

A tal fine, il dipendente, in fase di istanza, compila l'apposita scheda tecnica di cui sopra che indichi le caratteristiche dell'abitazione e evidenzi che ha/non ha a disposizione le dotazioni minime necessarie (ADSL, tavolo, sedia, illuminazione), e

contestualmente dichiarare che provvederà a dotarsi di quanto eventualmente mancante entro la data convenuta per il sopralluogo presso la sua abitazione.

Il sopralluogo (a cura dell'ASPP e dell'RSPP dell'Ente che redigeranno apposito verbale di conformità) avverrà in ogni caso prima dell'avvio del telelavoro: infatti, in assenza del sopralluogo e del relativo verbale di conformità degli spazi, il telelavoro non potrà essere attivato.

## **FASE 5 – PREDISPOSIZIONE POSTAZIONI DI TELELAVORO**

Alla scadenza del bando di selezione teso all'individuazione dei telelavoratori, il Servizio Risorse Umane e Organizzazione procede all'esame delle istanze pervenute e alla verifica del possesso dei requisiti e di tutti gli allegati; in seguito a ciò verrà redatta apposita graduatoria e verranno attivate le postazioni di telelavoro nel limite dei posti disponibili previsti dal bando.

Attualmente il Comune di Biella dispone già di 4 postazioni attive, derivanti dalla sperimentazione; per le eventuali ulteriori 4 postazioni che potrebbero venire successivamente attivate occorrerà tenere conto di tempi maggiori tra l'individuazione dei dipendenti successiva al bando e il loro effettivo collocamento in telelavoro, in modo tale da consentire all'Amministrazione di acquistare i pc e provvedere all'acquisto delle VPN, che consentono di lavorare a distanza accedendo alla rete comunale come se si fosse in sede ma nel rispetto dei criteri di sicurezza dei dati, mediante il Consorzio che si occupa delle ICT per il Comune di Biella.

Lo stesso Servizio Risorse Umane coordinerà le attività di formazione dei dipendenti, curerà che vengano effettuati i sopralluoghi tecnici da parte dell'ASPP/RSPP presso le abitazioni dei telelavoratori e convocherà i dipendenti per la stipula dell'accordo individuale, provvedendo contestualmente alla consegna del seguente materiale:

- Documento di Valutazione dei rischi "Telelavoro", riportante la scheda tecnica e la valutazione del RSPP sulla conformità dell'abitazione inseguito ai rilievi effettuati in sopralluogo;
- prospetto per il riepilogo dell'orario che il lavoratore effettua in telelavoro;
- Policy Telelavoro contenente i più rilevanti contenuti della formazione in materia informatica e di protezione dei dati;
- dichiarazione sottoscritta dal dipendente all'atto del ritiro della postazione (PC+ relativi accessori e minuteria).



## **FASE 6 - FORMAZIONE AL TELELAVORO**

L'Amministrazione deve garantire lo svolgimento della prestazione di lavoro in piena conformità con le normative vigenti in materia di ambiente, sicurezza e salute dei lavoratori, la formazione degli addetti al telelavoro e forme di comunicazione tempestive.

Il programma di formazione destinato ai telelavoratori prevede contenuti generali (organizzativi, tecnici e di sicurezza) e deve essere effettuato prima dell'avvio effettivo del telelavoro.

Considerata l'adeguatezza della formazione propedeutica al telelavoro fornita in fase di sperimentazione alle dipendenti, si ritiene con il presente Piano di confermarne i contenuti.

In concreto le attività formative si concentreranno sui temi della sicurezza sul lavoro (come e dove installare le postazioni di lavoro e come gestire il proprio comportamento a videoterminale), sulla sicurezza informatica ed il trattamento dei dati, sull'eventuale potenziamento delle conoscenze informatiche anche con riferimento alla risoluzione di piccoli problemi hardware e sul come sfruttare a pieno le potenzialità di ottimizzazione dei flussi di lavoro derivanti dal lavoro in rete, sulle competenze legate alla gestione del tempo e programmazione delle attività (come pianificare le attività telelavorate nel rispetto dei tempi), senza trascurare di dare indicazioni su come relazionarsi con colleghi e superiori.

## **FASE 7 MONITORAGGIO**

Sebbene non possa essere attivato nessun dispositivo di controllo all'insaputa del lavoratore (il quale dovrà essere informato dalla propria Amministrazione circa le modalità adottate per la valutazione del lavoro prestato), ogni telelavoratore sarà soggetto a costante monitoraggio e tenuto alla rendicontazione della propria attività al diretto responsabile mediante la compilazione di tabella oraria di presenza (a corredo del disciplinare - allegato B alla deliberazione di approvazione del presente Piano) e la stesura di una relazione mensile dell'andamento della propria attività a distanza che ne evidenzii pregi e criticità.

I Dirigenti avranno cura che i telelavoratori relazionino periodicamente circa il loro rendimento e le performance lavorative.