

PIANO GENERALE

PER L'UTILIZZO DEL TELELAVORO

- ANNO 2020 -



Redatto ai sensi dell'art. 9, comma 7 del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modificazioni in Legge 17 dicembre 2012, n. 221 a cura del *Gruppo di Lavoro Permanente per il Telelavoro*.



INDICE

| | |
|--|----|
| 2. ATTIVAZIONE DEI PROGETTI DI TELELAVORO..... | 5 |
| 2.1 Attività Telelavorabili..... | 5 |
| 2.2 Analisi del fabbisogno interno..... | 5 |
| 2.3 Benefici che si intendono realizzare..... | 5 |
| 2.4 Analisi dei costi..... | 6 |
| 2.5 Progetti attivabili per l'anno 2020..... | 7 |
| 3. MODALITA' DI PARTECIPAZIONE..... | 10 |
| 3.1 Adesione ai progetti di telelavoro..... | 10 |
| 3.1.1. Procedura selettiva..... | 10 |
| 3.1.2. Criteri di scelta..... | 11 |
| 3.1.3 Verifiche preliminari e contrattualizzazione..... | 11 |
| 4. ATTIVITA' DI VERIFICA DEI PROGETTI E DI MONITORAGGIO DEL PIANO..... | 12 |
| 4.1 Attività di verifica e valutazione della prestazione e degli esiti del progetto da parte del dirigente responsabile..... | 12 |
| 4.2 Attività di monitoraggio del Piano da parte del Gruppo di lavoro permanente per il telelavoro..... | 13 |

- Allegato 1.** Elenco di attività “non telelavorabili” ed una rilevazione di attività “telelavorabili” con le relative modalità di esecuzione
- Allegato 2.** Format progetto di telelavoro a distanza e format progetto di telelavoro domiciliare
- Allegato 3.** Schema di contratto di telelavoro integrativo del contratto di lavoro a tempo indeterminato per telelavoro a distanza e per telelavoro domiciliare
- Allegato 4.** Scheda di monitoraggio stato di avanzamento del progetto di telelavoro
- Allegato 5.** Questionario di valutazione del telelavoro (dirigente e telelavoratore)



1. OBIETTIVI DEL PIANO

La progressiva consapevolezza delle pubbliche amministrazioni sull'opportunità di riflettere su nuovi modelli organizzativi, sempre più orientati al benessere organizzativo, che tengano conto anche del rispetto dei principi di pari opportunità, spinge ad adottare forme lavorative in grado di favorire anche la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

L'ARPAC, con deliberazione n.455 del 15 dicembre 2017, aggiornata con deliberazione n.179 del 24/03/202, ha compiutamente disciplinato il tema del telelavoro e, al fine di rendere operativo l'approvato regolamento, ha costituito un Gruppo di lavoro permanente per la progettazione, l'implementazione, la valutazione e il monitoraggio degli strumenti di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, e di soluzioni innovative e alternative di organizzazione del lavoro, più brevemente, di un "Gruppo di Lavoro permanente per il Telelavoro", con i seguenti compiti:

- provvedere all'analisi dell'amministrazione, in termini di caratteristiche di macrostruttura organizzativa (Direzioni, Dipartimenti, U.O., Servizi, Settori, ecc.) e mappatura delle attività e dei processi;
- provvedere all'analisi e mappatura del personale e rilevazione dei bisogni delle lavoratrici e dei lavoratori, realizzando così una analisi quantitativa del personale, integrata di aspetti qualitativi, legati ai carichi di cura familiare e ai ritmi di vita e di lavoro dei lavoratori congeniali (o meno) all'attivazione di un percorso di flessibilità;
- provvedere alla conseguente definizione degli obiettivi e delle caratteristiche del progetto generale di telelavoro, attraverso il "Piano generale per l'utilizzo del Telelavoro", di cui al comma 2 dell'art.3 del Regolamento citato.

Con deliberazione n.143/2018 è stato approvato il primo Piano Generale per l'utilizzo del telelavoro, anno 2018, dando così avvio alla sperimentazione, al fine di introdurre:

- il miglioramento della qualità della vita del lavoratore/lavoratrice che ha maggiori opportunità di conciliare le esigenze familiari e/o personali con l'impegno lavorativo, permettendo al dipendente di lavorare a tempo pieno anziché in part-time;
- una maggiore razionalizzazione nell'organizzazione del lavoro, realizzando economie di gestione: maggiore flessibilità, riduzione di costi fissi e spese di manutenzione/funzionamento;
- un rafforzamento della "cultura del risultato", dando più importanza all'oggetto ed alla qualità della prestazione lavorativa anziché all'aspetto formale della presenza in ufficio;
- perseguire la necessità di mantenere in servizio lavoratori esperti che potrebbero dimettersi o collocarsi in aspettativa per motivi di salute o di famiglia;
 - costruire una rete che consenta ai lavoratori remoti di condividere archivi e procedure, valorizzando l'applicazione delle tecnologie informatiche;
- per la società civile in generale, l'incremento in termini di benefici ambientali.

L'attivazione dei progetti di telelavoro, anche per l'anno in corso, persegue i seguenti scopi:

Ridurre tendenzialmente il numero di assenze dovute a particolari situazioni personali anche temporanee;

- Tutelare i principi di pari opportunità;
- Favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro;



- Migliorare il livello di benessere organizzativo e quindi di produttività.

Il presente Piano sarà attuato mediante l'avvio della fase di selezione dei lavoratori che utilizzeranno lo strumento del telelavoro nelle modalità previste.



2. ATTIVAZIONE DEI PROGETTI DI TELELAVORO

Il Gruppo di Lavoro permanente per il Telelavoro, nell'ambito delle azioni volte all'attuazione in Agenzia del telelavoro, ha avviato uno studio funzionale e preordinato all'adozione di politiche agenziali mirate a mitigare eventuali difficoltà connesse a particolari momenti della vita personale o familiare, attraverso soluzioni innovative e alternative di organizzazione del lavoro, finalizzate alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e alla promozione e sviluppo di politiche di “*age management*”.

2.1 Attività Telelaborabili

Per l'individuazione delle attività telelaborabili si è tenuto conto di una serie di indicatori di carattere oggettivo, quali:

- Interscambio con l'utenza esterna;
- Utilizzo di strumenti informatici in relazione al contenuto dell'attività lavorativa;
- Ricorrenza di situazioni organizzative aventi carattere di urgenza nella gestione di un processo;
- Interscambio relazionale con i colleghi più prossimi e con la dirigenza;
- Effettiva compresenza fisica degli addetti di un processo;
- Standardizzazione del processo;
- Misurabilità dei risultati
- Lavoro intellettuale (che pertanto può essere svolto a “distanza”);
- Compiti gestibili individualmente o comunque facilmente suddivisibili in pacchetti di lavoro;

Si deve evidenziare, che, ai fini della ricognizione, il Gruppo si è attenuto all'analisi anno 2019, integrata con i soli riscontri pervenuti per l'anno in trattazione (cfr. **Al. 1**), in uno alla previsione di una soluzione alternativa, già utilizzata, al fine di non pregiudicare i lavoratori interessati al telelavoro, mediante il coinvolgimento del Direttore di macrostruttura, di concerto con il dirigente sovraordinato, al momento della presentazione della istanza da parte del dipendente interessato al telelavoro, che dichiari la compatibilità delle attività prevalentemente svolte dal lavoratore istante con il telelavoro.

2.2 Analisi del fabbisogno interno

Nel presente Piano si è ancora tenuto conto delle precedenti rilevazioni, nonché dei dati rilevati e dell'esperienza acquisita nel corso del monitoraggio dei primi due anni di applicazione dell'istituto, che confermano che lo strumento del telelavoro risponde ad un interesse ampiamente diffuso tra i dipendenti, in quanto tale istituto rappresenta uno strumento di conciliazione tra vita familiare e lavorativa nonché un utile supporto nei momenti di difficoltà personale.

2.3 Benefici che si intendono realizzare

L'attivazione di progetti di telelavoro consente di perseguire benefici, sia di natura economica che connessi al benessere del telelavoratore, con positivi *feedback* in termini di produttività.

Mediante il ricorso al telelavoro, l'ARPAC intende realizzare i seguenti benefici:



1. tendenziale riduzione delle assenze dal servizio;
2. incremento delle richieste di rientro al tempo pieno del personale che attualmente svolge l'attività lavorativa a tempo parziale;
3. risparmio sulla spesa del salario accessorio (in caso di telelavoro domiciliare);
4. risparmi sui costi diretti (pc, strumentazione telefonica, licenze, costi di linea, etc) ed indiretti (fitti, etc) della postazione di lavoro condivisa;
5. aumento della produttività;
6. migliore conciliazione dei tempi di vita e di lavoro;
7. riduzione dei "costi" (in termini economici e di tempo) sostenuti dai dipendenti per raggiungere la sede di servizio con un conseguente effetto positivo sulla percezione del benessere organizzativo e di conseguenza sulla produttività personale.
8. maggiore sostenibilità ambientale per riduzione delle emissioni in funzione della diminuzione degli spostamenti.

L'Agenzia, nel tentativo di realizzare i suddetti benefici, terrà in debito conto le eventuali criticità connesse al ricorso all'istituto del telelavoro, soprattutto, in forma "domiciliare", quali:

- non-socializzazione e potenziale sensazione di esclusione del lavoratore dal contesto lavorativo;
- maggiore complessità per il Responsabile del progetto nel coordinamento dell'attività e nell'uniformità delle operazioni svolte;
- costi connessi all'allestimento delle postazioni di telelavoro ed alle comunicazioni tra amministrazione e lavoratore a distanza;
- applicazione delle norme in materia di prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro.

2.4 Analisi dei costi

Nell'ipotesi di telelavoro "a distanza" l'Amministrazione non è tenuta a sostenere alcuna spesa, atteso che il dipendente svolge la propria prestazione lavorativa presso altra sede agenziale, utilizzando una postazione disponibile.

Diversamente, nell'ipotesi di attivazione di posizioni di telelavoro "domiciliare", al contrario, l'Amministrazione è tenuta a sostenere dei costi, quali, a titolo esemplificativo:

- a. costi connessi all'acquisizione e configurazione della postazione di lavoro;
- b. eventuali costi di adeguamento alla normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (es. fornitura ed installazione di postazione di lavoro ergonomica);
- c. rimborsi forfettari delle spese sostenute dal lavoratore per consumi energetici, telefonici e linea dati.

In particolare, per ogni telelavoratore "a domicilio" è attualmente stimabile una spesa complessiva da suddividere tra costi "*una tantum*" (per supporti informatici, per eventuale attivazione di linee di telecomunicazione, postazione di lavoro ...) e costi "*annuali*" dovuti ai rimborsi forfettari, come di seguito dettagliato:

1. spesa per l'attivazione della Postazione di Lavoro (*una tantum*):



- a. dotazione *hardware*: circa € 650,00 per l'acquisto di notebook;
 - b. licenza antivirus ESET: € 10,00;
2. spesa per la sicurezza (*una tantum*) (adeguamento del luogo di lavoro alla normativa):
- a. circa 420,00 euro per postazione di lavoro ergonomica (sedia, scrivania, poggiatesta);
3. spesa di un massimo di 700,00 euro (4 euro/*die*) per il rimborso forfettario dei consumi energetici e di linea dati e voce (conteggiati al massimo dei giorni telelavorabili in un anno, al netto dei giorni di congedo ordinario). Tale rimborso è erogato per ogni giorno in cui sia resa la prestazione nella forma del telelavoro.

La copertura assicurativa per danni alle attrezzature telematiche in dotazione al telelavoratore e/o danni a cose o persone (compresi i familiari del lavoratore) derivanti dall'uso delle stesse, è già contemplata dalle polizze in essere, e, pertanto, non sussistono ulteriori oneri per l'Agenzia a tal proposito.

Per ogni telelavoratore "a domicilio", pertanto, si stima una spesa **massima** complessiva pari a circa **1.780,00 euro**.

Il trattamento economico spettante ai telelavoratori, sia a distanza che a domicilio, non subisce alcuna modifica rispetto a quanto previsto per tutti gli altri dipendenti del comparto.

Il rimborso forfettario giornaliero di 4,00 euro sarà corrisposto con cadenza mensile a partire dall'assegnazione al telelavoro con erogazione in busta paga. In caso di anticipata conclusione del progetto di telelavoro tale somma verrà corrisposta in proporzione al numero di giorni effettivamente lavorati nel mese.

Il rimborso spese forfettario, data la sua natura risarcitoria, non sarà utile ai fini degli istituti contrattuali e di legge, compreso l'eventuale trattamento di fine rapporto, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2120 del c.c..

Le interruzioni nel circuito telematico, dovute a guasti o cause accidentali, e comunque non imputabili ai lavoratori, saranno considerate a carico dell'Agenzia e quindi non produrranno alcun effetto sulla retribuzione o sul calcolo della produttività.

Come già previsto dal regolamento per la disciplina del Telelavoro in ARPAC, all'art.11, comma 9, in caso di telelavoro all'estero, le spese per le utenze energetiche e telefoniche, i costi per la polizza assicurativa sono ad esclusivo e totale carico del dipendente nonché le verifiche di conformità dell'ambiente di lavoro alla normativa sulla sicurezza vigente nel Paese ospitante sono da attestare attraverso specifiche certificazioni.

2.5 Progetti attivabili per l'anno 2020

Per l'anno 2020, nei limiti delle risorse di bilancio disponibili a legislazione vigente e senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, l'Amministrazione ritiene di poter consentire l'ammissione al telelavoro ad una percentuale di dipendenti del comparto pari al 8%, fermo restando l'obiettivo di adottare misure organizzative che permettano ad un numero crescente di dipendenti di accedere a modalità alternative di espletamento della prestazione (es. lavoro agile).



Atteso che i dipendenti del comparto di ARPAC a tempo indeterminato, al 1 gennaio 2020, sono pari a n. 461 unità, si calcola che per l'anno in corso saranno attivabili in totale **n. 37** progetti individuali di telelavoro, tra telelavoro a distanza e telelavoro domiciliare.

Il numero di dipendenti assegnabili al telelavoro, più specificamente, non può superare il limite del **8% del personale del comparto in servizio presso ciascuna sede** – all'inizio dell'anno in corso - con rapporto di lavoro subordinato.

Il limite percentuale viene arrotondato all'unità superiore in caso di frazione pari o superiore a 0,50.

Il limite del 8% di dipendenti assegnabili al telelavoro per ogni sede, calcolato con riferimento al numero di personale per quella sede, risulta quindi pari a:

- Sede Centrale n. 15 dipendenti;
- Sede dipartimentale di AV n. 3 dipendenti;
- Sede dipartimentale di BN n. 4 dipendenti;
- Sede dipartimentale di CE n. 3 dipendenti;
- Sede dipartimentale di NA n. 7 dipendenti;
- Sede dipartimentale di SA n. 5 dipendenti.

All'interno di ciascuna sede territoriale il predetto limite del 8% di dipendenti assegnabili al telelavoro potrà essere superato a condizione che sia rispettato il limite massimo percentuale di dipendenti assegnabili al telelavoro all'interno dell'intera Agenzia.

Ai fini del superamento del predetto limite del 8% presso la singola sede, occorre acquisire il preventivo nullaosta del relativo Direttore.

Ai fini del computo del limite del 8% ciascun/a dipendente è considerato/a come una unità.

Si segnala che le sedi di destinazione presso le quali potrà essere presentata istanza di telelavoro a "distanza" saranno:

1. Avellino;
2. Benevento;
3. Caserta;
4. Napoli (N.B. per Napoli si approverà una graduatoria unica, indistintamente se la postazione sia allocata presso la sede di via Don Bosco o in via Vicinale S. Maria del Pianto);
5. Salerno;
6. Pozzuoli (NA) c/o U.O.C. SICB.

Presso ciascuna sede si prevede l'attivazione di un numero di postazioni di lavoro da destinare al telelavoro a "distanza" come segue:

- Sede Napoli (sede di via Don Bosco o in via Vicinale S. Maria del Pianto) n. 4;
- Sede dipartimentale di AV n. 3;
- Sede dipartimentale di BN n. 3;
- Sede dipartimentale di CE n. 3;
- Sede dipartimentale di SA n. 3;
- Sede Pozzuoli (NA) c/o U.O.C. SICB n. 3.



I 19 progetti di telelavoro a distanza, se attivati, andranno scalati dai n. 37 progetti di telelavoro attivabili per l'anno in corso.

Nel caso in cui, pur se messe a selezione, siano rimaste inattivate posizioni di telelavoro a “distanza” presso una o più sedi dipartimentali, si procede, comunque, alla loro assegnazione sulla base dei seguenti criteri:

1. si procederà ad incrementare le posizioni di telelavoro a distanza presso un'altra o altre sede/i, scelta/e tenendo conto dei punteggi dei potenziali aventi diritto nelle graduatorie esistenti e sempreché ci sia disponibilità, presso la/e stessa/e sede/i, di una postazione;

2. in via subordinata, la/e posizione/i di telelavoro concorrerà/anno a soddisfare le istanze di telelavoro domiciliare.

Nel caso in cui, al contrario, non pervenga alcuna istanza per l'ammissione al telelavoro a distanza, tutti i 37 progetti di telelavoro, sussistendone la richiesta, saranno destinati al telelavoro domiciliare.



3. MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

3.1 Adesione ai progetti di telelavoro

3.1.1. Procedura selettiva

A seguito dell'approvazione del presente Piano l'Ufficio del Personale provvede ad emanare uno specifico avviso di "Attivazione di procedura per l'assegnazione del personale di ARPAC al telelavoro".

In tale avviso viene indicato - per ogni sede territoriale - il numero di postazioni a disposizione del personale interessato al telelavoro a "distanza" nonché il numero di progetti di telelavoro domiciliare attivabili.

Con tale avviso i/le dipendenti del comparto sono invitati/e a presentare - ove interessati/e - specifiche istanze volte ad ottenere la possibilità di svolgere, temporaneamente, la propria attività lavorativa presso un'altra sede agenziale, diversa da quella di appartenenza, o presso il proprio domicilio.

L'avviso è reso noto mediante pubblicazione nell'area intranet del sito dell'Agenzia e di tale pubblicazione è data comunicazione a mezzo mail indirizzata a tutti i dipendenti del comparto.

Nel caso in cui le sedi territoriali presso le quali il/la dipendente è potenzialmente interessato/a a svolgere la propria attività siano più di una o nel caso in cui il/la medesimo/a dipendente sia interessato sia alla modalità domiciliare che a "distanza", il/la dipendente dovrà presentare domande separate, in ciascuna delle quali sarà specificata la singola preferenza.

In ogni caso, non potranno essere presentate più di **due** domande.

Nella domanda il/la dipendente dovrà, altresì, indicare in quali, tra le seguenti condizioni, si trova:

- a)** disabilità psico-fisica con connotazione di gravità (ex art.3, comma 3, l.104/1992) e/o invalidità civile (artt. 2 e 13 l.118/1971) riconosciuta uguale o superiore al **74 %**;
- b)** disabilità psico-fisica senza connotazione di gravità (ex art.3, comma 1, l.104/1992) e/o invalidità con riduzione permanente della capacità lavorativa in misura superiore ai 2/3 (artt.2 e 13 l.118/1971);
- c)** invalidità con riduzione permanente della capacità lavorativa in misura superiore a 1/3 (art.2 l.118/1971);
- d)** patologie acute o croniche, comprovate da adeguata documentazione medica specialistica rilasciata da struttura sanitaria pubblica, che determinano temporanea riduzione o permanente perdita dell'autonomia personale o che comportano terapie periodiche e/o frequenti monitoraggi clinici e strumentali;
- e)** esigenze di cura/assistenza nei confronti di parenti o affini affetti da disabilità psico-fisica con connotazione di gravità (ex art.3, comma 3, l.104/1992) o invalidità civile riconosciuta uguale o superiore al **74 % e l'eventuale convivenza**;
- f)** esigenze di cura/assistenza nei confronti di parenti o affini entro il II grado affetti da disabilità psico-fisica senza connotazione di gravità (ex art.3, comma 1, l.104/1992) o invalidità con riduzione permanente della capacità lavorativa in misura superiore ai 2/3 (artt.2 e 13 l.118/1971) e l'eventuale convivenza;
- g)** esigenze di cura/assistenza nei confronti di minori coinvolti in programmi terapeutici/riabilitativi per patologie dell'infanzia e dell'età evolutiva debitamente certificate da strutture pubbliche;
- h)** distanza chilometrica tra la propria residenza, o domicilio ufficialmente dichiarato, e la sede lavorativa di afferenza;
- i)** esigenze di cura di figli minori.



Alla domanda dovrà essere allegata una dichiarazione del dirigente responsabile, nella quale esprime, di concerto con il direttore di macrostruttura, parere favorevole e attesta la compatibilità dell'attività in telelavoro sul piano organizzativo e la possibilità di svolgere le medesime mansioni, o parte delle stesse, con modalità di telelavoro nonché, in caso di attività non telelavorabili e compatibilmente con le esigenze organizzative interne, la possibilità che il medesimo partecipi ad un progetto di telelavoro.

In mancanza di tale parere favorevole l'istanza di telelavoro risulta **inammissibile**.

L'eventuale parere non favorevole dovrà essere, comunque, puntualmente motivato dal dirigente responsabile, in condivisione con il direttore di macrostruttura.

3.1.2. Criteri di scelta

Una volta scaduto il termine per la presentazione delle domande di telelavoro, un'apposita Commissione procede a formulare le graduatorie.

Si procede alla formulazione di una graduatoria per ogni sede territoriale indicata nell'avviso nonché una graduatoria per il telelavoro domiciliare. Ciascuna graduatoria è redatta sulla base di criteri di cui all'art. 6 Regolamento.

A parità di punteggio la precedenza è accordata in primo luogo al/alla dipendente che non ha mai beneficiato dell'istituto del telelavoro, successivamente al/alla dipendente che abbia una maggiore anzianità di servizio; se sussiste ancora parità, la precedenza è accordata al/alla dipendente più anziano/a di età.

Relativamente ad ogni sede territoriale indicata nell'avviso (telelavoro a distanza) – tenuto conto del numero di postazioni disponibili per tale sede – risulterà vincitore il personale che avrà ottenuto il punteggio più alto.

Se il numero dei dipendenti, che hanno presentato istanza per una determinata sede o per il telelavoro domiciliare, risultati vincitori nelle rispettive graduatorie, supera il contingente di cui al 3%, la precedenza viene accordata al/alla dipendente che, tra questi, ha ottenuto il punteggio più alto.

Resta fermo quanto detto precedentemente in merito alla possibilità che il limite del 3% presso la singola sede, venga superato laddove risulti rispettato il limite massimo percentuale di dipendenti assegnabili al telelavoro all'interno dell'intera Agenzia.

Il/la dipendente risultato/a vincitore/vincitrice in più di una graduatoria dovrà optare per una sola delle sedi territoriali in questione o, in caso di istanza sia per telelavoro domiciliare che per telelavoro a distanza, per una sola opzione.

3.1.3 Verifiche preliminari e contrattualizzazione

Una volta conclusa l'istruttoria, formulate ed approvate le relative graduatorie, al fine di rendere operativi i progetti presentati e avviare l'attività in telelavoro domiciliare sarà necessario:

- accertare la fattibilità tecnica del progetto;
- accertare i requisiti strutturali del domicilio del telelavoratore (in caso di telelavoro domiciliare);
- allestire la postazione lavorativa con messa a disposizione di PC portatili e di sistemi per l'accesso a internet;
- dotare il personale di telefono cellulare o altro collegamento con l'amministrazione;



- assicurare la sostenibilità dei sistemi informatici.

A seguito del buon esito delle verifiche preliminari indicate, effettuate e coordinate dal Gruppo di lavoro, l'Ufficio del Personale procede a disporre l'assegnazione al telelavoro del personale vincitore con la stipula di un apposito contratto individuale di telelavoro, il cui schema è allegato al presente Piano. (cfr. All.3)

A ciascun contratto sarà allegato il progetto di telelavoro, redatto dal dirigente responsabile attenendosi al format allegato al seguente Piano. (cfr. All.2)

I/le dipendenti assegnati/e al telelavoro potranno svolgere la propria attività lavorativa presso la sede territoriale di destinazione prescelta o presso il domicilio indicato, per la durata del progetto (massimo 12 mesi) decorrente dalla data di sottoscrizione del contratto.

L'addetto al progetto di telelavoro sarà preventivamente formato dal Responsabile del progetto sulle attività da svolgere ed informato in merito all'uso degli strumenti *hw* e *sw* da utilizzare per l'attività in telelavoro e su aspetti riguardanti la sicurezza del luogo di lavoro.

Sarà fornita assistenza continuativa per gli eventuali problemi specifici sia di natura tecnica che procedurale.

4. ATTIVITA' DI VERIFICA DEI PROGETTI E DI MONITORAGGIO DEL PIANO

4.1 Attività di verifica e valutazione della prestazione e degli esiti del progetto da parte del dirigente responsabile

Il Responsabile del progetto è il dirigente assegnatario della risorsa in telelavoro, che definisce i contenuti del progetto e ne verifica il regolare svolgimento delle attività, effettua gli accertamenti nelle fasce di reperibilità, individua modalità adeguate di misurazione delle attività svolte, informa il lavoratore circa le modalità attraverso le quali avviene la valutazione del lavoro prestato in telelavoro (art. 17 del Regolamento).

I dati raccolti per la valutazione della prestazione del lavoratore nel rispetto di tali modalità possono essere utilizzati ai fini dell'esercizio dei poteri datoriali.

La verifica dell'adempimento della prestazione rappresenta un punto cruciale, nel progetto devono essere determinati, infatti, i criteri, orientati ai risultati, per l'individuazione di parametri qualitativi e quantitativi delle prestazioni da svolgere mediante ricorso al telelavoro.

La relativa verifica è effettuata dal dirigente, che dovrà affrontare tre ordini di problemi:

- come organizzare e dirigere il lavoro e mantenere la motivazione e la lealtà del telelavoratore;
- come trasmettere le conoscenze necessarie all'esecuzione di compiti in continua evoluzione;
- come precisare e verificare i risultati attesi della prestazione.

Posto che nel telelavoro il mero riferimento all'orario non può costituire una sufficiente forma di controllo, il parametro quantitativo va, comunque, reso compatibile con il concetto di flessibilità che lo ispira.

Nel telelavoro, il collegamento tramite postazione consente addirittura una verifica più immediata ed efficace poiché riconduce i controlli alla trasmissione delle informazioni, operazione di facile gestione e soprattutto standardizzabile.



Il monitoraggio della produttività delle attività in telelavoro nasce dall'esigenza di dare avvio ad un sistema quantitativo ed oggettivo di misurazione della produttività del lavoro svolto, nel rispetto delle scadenze e degli obiettivi stabiliti dai singoli progetti di telelavoro.

Lo scopo consiste nel valutare la produttività del personale dipendente che presta attività lavorativa in posizione di telelavoro.

Fermo restando le comunicazioni e le concordate modalità di rendicontazione, la misurazione della produttività viene condotta tramite un monitoraggio periodico (semestrale) basato sull'utilizzo di:

- indicatori obiettivi e “quantitativi”, preferibilmente di produttività;
- indicatori di efficacia, ossia di misurazione dello stato di avanzamento delle attività.

L'esito del monitoraggio sarà sintetizzato nella scheda di cui all'allegato 4 e trasmessa al Gruppo di lavoro in uno ai questionari di cui al paragrafo successivo (all.5).

L'oggettività del processo di verifica dei risultati si fonda su una corretta individuazione e definizione degli indicatori di conseguimento, intesi quale criterio di misura del risultato.

Si riportano, a tal fine, alcuni esempi di indicatori:

Indicatori “puri” di produttività

- N. pratiche evase / Ore lavorate*
- N. pratiche evase / N. giorni in telelavoro*

Indicatori “misti” di produttività-efficacia

- N. richieste evase / N. richieste assegnate*

Indicatori “puri” di efficacia

- % Avanzamento effettivo / % Avanzamento programmato (Programma di dettaglio)*
- Media delle attività realizzate nel periodo / Media delle attività previste nel periodo.*

4.2 Attività di monitoraggio del Piano da parte del Gruppo di lavoro permanente per il telelavoro

Ai sensi dell'art. 21 del regolamento per la disciplina del telelavoro in ARPAC, l'Amministrazione “... *verifica, attraverso una costante attività di monitoraggio, avvalendosi della collaborazione del CUG, l'impatto delle misure organizzative adottate in tema di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei dipendenti sull'efficacia e sull'efficienza dell'azione amministrativa, nonché sulla qualità dei servizi erogati. Il monitoraggio è finalizzato, altresì, ad individuare le eventuali misure correttive necessarie per l'adozione delle misure a regime. Il monitoraggio del telelavoro si prefigge, altresì, lo scopo di monitorare gli effetti, l'utilità ed i problemi che tale tipologia di prestazione lavorativa comporta*”.

Gli attori coinvolti nell'attività di monitoraggio, pertanto, sono:

- 1) i lavoratori assegnati in posizione di telelavoro;
- 2) le strutture competenti della Direzione Amministrativa;
- 3) il GdL sul monitoraggio della produttività delle attività svolte in telelavoro;
- 4) il CUG.

Il Gruppo di lavoro permanente, in particolare, svolgerà le seguenti attività:



- supporto ai dirigenti responsabili dei progetti di telelavoro;
- acquisizione, elaborazione e analisi dei dati relativi al monitoraggio dei progetti;
- relazione annuale al Direttore Generale, al Direttore Amministrativo e al Direttore Tecnico sui risultati ottenuti;
- comunicazione e pubblicazione dei risultati nell'Area Intranet.

Il funzionamento del sistema di monitoraggio quantitativo della produttività dipende dal verificarsi di quattro condizioni:

- 1) la completezza delle informazioni, purché complementari e non frammentate;
- 2) la coerenza tra il calcolo dell'indicatore e l'obiettivo della misurazione della produttività, quale valutazione dei risultati rispetto alle risorse investite nel processo produttivo;
- 3) la disponibilità, attuale o futura, dei dati di confronto (serie storiche, di struttura, ecc.);
- 4) l'oggettività dei risultati, ossia la possibilità di riscontrare il contenuto delle informazioni trasmesse con le fonti informative di rilevazione, limitando l'auto-referenzialità della valutazione.

Al fine di provvedere al monitoraggio di *effetti, utilità e problemi* che tale tipologia di prestazione lavorativa comporta, il Gruppo di lavoro permanente ha elaborato due tipologie di questionari, da compilare con cadenza semestrale uno a cura del/la telelavoratore/trice ed uno a cura del responsabile del progetto (all.5).

Sulla base dell'esito dei progetti attuati sarà valutata l'opportunità di ulteriori implementazioni dell'istituto del telelavoro in relazione al numero di persone interessate, al catalogo delle attività telelavorabili e alle forme di telelavoro attivabili, verificando l'utilità dello strumento anche a fini di redistribuzione territoriale e funzionale del personale in servizio.