

Il Telelavoro nella Pubblica Amministrazione

prefazione

L'interesse che circonda l'introduzione del telelavoro nel settore pubblico conferma che il processo di modernizzazione della pubblica amministrazione è ormai più che avviato e sta mettendo in luce tutte le potenzialità consentite dall'armonizzazione con le regole privatistiche.

Telelavoro vuol dire anche flessibilità organizzativa, nuovi spazi per semplificare procedure lavorative, sviluppare l'informatica e il lavoro in rete, fattori di innovazione che rappresentano per ciascuna amministrazione la via per valorizzare l'attività dei propri dipendenti e migliorare la qualità del servizio.

Si propongono domande e risposte sugli aspetti di maggiore interesse. Le risposte indicate derivano dalle riflessioni di alcuni esperti ma non hanno la pretesa di dettare regole immutabili; spetta a ciascun operatore risolvere le situazioni concrete che in un'ottica privatistica ("i poteri del privato datore di lavoro...") non sono riconducibili a direttive o indirizzi dall'alto bensì devono risentire di una strategia gestionale che deve essere improntata innanzitutto a migliorare la qualità delle prestazioni per raggiungere gli obiettivi assegnati.

Il manuale sarà disponibile anche su internet, www.funzionepubblica.it/telelavoro/, spazio tematico virtuale dove le pubbliche amministrazioni troveranno tutte le informazioni necessarie per poter avviare il telelavoro .

L'esposizione sotto forma di domande e risposte è un modo semplice e rapido di far conoscere le opportunità dei diversi istituti evidenziando regole e possibili soluzioni applicative.

Le risposte contenute nel presente manuale sono state elaborate congiuntamente da esperti del settore, tuttavia il testo non ha la pretesa di essere esaustivo o definitivo. Esso è disponibile via internet (www.funzionepubblica.it/lavoroflessibile) e continuerà ad essere aggiornato e integrato grazie anche all'apporto degli operatori che sono invitati a collaborare facendo conoscere opinioni ed esperienze attuative.

Il manuale è stato redatto a cura di:
Caterina CORDELLA, Alessandro MINELLI, Elena PANONE

I progetti di telelavoro menzionati nel testo sono integralmente consultabili nella "**Banca dati esperienze**" del portale: www.funzionepubblica.it/telelavoro

FONTI

1. Quali sono le fonti che disciplinano il telelavoro nelle Pubbliche Amministrazioni ?

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 1998, n.70) e dal Contratto Collettivo Nazionale Quadro (CCNQ) valido per tutti i comparti di contrattazione collettiva, sottoscritto in data 23.3.2000 dall'ARAN e dalle Confederazioni sindacali rappresentative.

2. Esistono CCNL di comparto che disciplinano il telelavoro?

Si.

Il CCNL del 14/02/2001 che integra il CCNL per il personale non dirigente degli Enti pubblici non economici stipulato il 16/2/1999.

Il CCNL del 9/08/2000 relativo al quadriennio normativo 1998/2001 ed al biennio economico 1998-1999 del personale non dirigente del Comparto Università.

IL CCNL per il personale non dirigente del comparto Regioni ed Autonomie Locali, stipulato in data 14 settembre 2000.

3. Quali sono i principali aspetti demandati alla contrattazione collettiva ?

Ai sensi dell'art.4, comma 5, della legge n. 191/1998, la contrattazione collettiva adegua alle specifiche modalità della prestazione la disciplina economica e normativa del rapporto di lavoro dei dipendenti interessati.

In sintesi, i principali aspetti demandati alla contrattazione collettiva sono: l'adeguamento della disciplina normativa ed economica del rapporto di lavoro dei dipendenti che telelavorano, l'accesso al domicilio del dipendente, il controllo a distanza dell'attività, i rientri periodici in sede, la conformità dei locali, la comunicazione con i colleghi, la tutela della riservatezza, i diritti sindacali, l'orario di lavoro, i criteri di assegnazione dei dipendenti.

NOZIONE CONTENUTI E PRESUPPOSTI APPLICATIVI

4. Che cosa si intende per telelavoro?

L'art.2, del D.P.R. cit. definisce "telelavoro" la prestazione di lavoro eseguita dal dipendente delle amministrazioni pubbliche in qualsiasi luogo ritenuto idoneo, collocato al di fuori della sede di lavoro, dove la prestazione sia tecnicamente possibile, con il prevalente supporto di tecnologie dell'informazione e della comunicazione, che consentano il collegamento con l'amministrazione cui la prestazione stessa inerisce.

5. Quali sono le diverse modalità di svolgimento della prestazione?

L'art.5, comma 1, del CCNQ dispone che il telelavoro si realizza secondo diverse modalità, quali il

lavoro a domicilio, lavoro mobile, decentrato in centri satellite, servizi in rete o altre forme flessibili anche miste, ivi comprese quelle in alternanza, comunque in un luogo idoneo diverso dalla sede dell'ufficio al quale il dipendente è assegnato, e dove sia tecnicamente possibile la prestazione.

Nella forma domiciliare il dipendente lavora presso il proprio domicilio; deve essere utilizzato quando l'obiettivo di lavoro è ben definito e verificabile a posteriori.

Nella forma mobile il telelavoratore svolge il proprio lavoro utilizzando postazioni mobili.

Nella forma di decentramento in centri satellite, si ha un dislocamento di parte dell'attività in un telecentro.

I succitati CCNL fanno un espresso rinvio alla forma domiciliare ed alle altre forme del lavoro a distanza come: il lavoro decentrato da centri satelliti, i servizi in rete e altre forme flessibili miste, ivi comprese quelle in alternanza.

6. Che cosa si intende per “servizi in rete o altre forme flessibili anche miste”?

Con la prima espressione si ha riguardo a una delle modalità di svolgimento della teleprestazione, che può appunto utilizzare le reti telematiche per fornire servizi ai cittadini.

La seconda espressione sta a significare che il telelavoro può adattarsi alle molteplici forme contrattuali flessibili di assunzione e di impiego del personale, di cui le pubbliche amministrazioni possono avvalersi ai sensi dell'art. 36 del D.lgs. 29/1993: contratto a termine, contratto formazione lavoro, lavoro temporaneo, part-time.

7. Che cosa si intende per forme flessibili in alternanza?

Si tratta di una modalità di telelavoro “parziale”, svolto in parte fuori e in parte all'interno della sede di lavoro.

Il D.P.R. cit. prevede esplicitamente, all'art.3, comma 6, tale modalità per il dirigente: questi può, dunque, svolgere in telelavoro solo parte della sua attività.

Il CCQN ha poi esteso l'utilizzazione del telelavoro in “alternanza” (o parziale) a tutti i dipendenti.

8. Quali sono le tipologie tecniche del telelavoro?

Il telelavoro, in relazione al momento e ai modi in cui il telelavoratore entra in contatto con l'ente di appartenenza, può essere ulteriormente classificato nelle seguenti categorie: telelavoro off-line, telelavoro one way, telelavoro on line o interattivo.

TELELAVORO OFF-LINE

In tal caso, la prestazione può svolgersi solo con l'ausilio di un elaboratore e di un modem/fax, senza un contatto diretto con il datore di lavoro e, quindi, senza una interazione virtuale con il sistema organizzativo dell'ente di appartenenza.

Il telelavoratore può utilizzare software di supporto alla sua prestazione più o meno sofisticati, ma la fase finale del trasferimento dei dati all'ente di appartenenza avviene attraverso metodi tradizionali: per posta, attraverso la consegna di floppy disk o inviando files via modem.

TELELAVORO ONE WAY

Rientra in tale tipologia la prestazione di telelavoro svolta con interazione unilaterale, identificata dal collegamento del telelavoratore ad un sistema di rete ed al computer madre dell'ente.

In tal caso l'hardware consente solo la trasmissione dei dati ma non la ricezione: non è previsto il trasferimento delle informazioni dall'ente di appartenenza al telelavoratore.

TELELAVORO ON LINE O INTERATTIVO

Infine, il telelavoro può essere caratterizzato dal continuo scambio di informazioni e direttive impartite dal datore di lavoro, recepite dal telelavoratore grazie all'ausilio di un elaboratore collegato in rete con il computer-madre dell'ente di appartenenza.

In questa tipologia di telelavoro, al contrario di quelle precedenti, sono possibili la direzione e il controllo effettuati in tempo reale ed in modo interattivo.

Questa modalità è quella più significativa ed, infatti, è in fase di espansione grazie soprattutto alla evoluzione rapida della telematica e dell'informatica.

9. Quali sono le amministrazioni destinatarie della normativa sul telelavoro?

Tutte. Il riferimento normativo è all'art.1, comma 2, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n.29.

10. Il telelavoro comporta l'instaurazione di un diverso rapporto di lavoro?

No. Con tale modalità lavorativa si realizza solo una variazione organizzativa del rapporto di lavoro che comporta solamente una flessibilità tecnica, che incide esclusivamente sulle modalità spaziali e temporali di svolgimento della prestazione lavorativa.

Il telelavoro non costituisce, quindi, un autonomo contratto di lavoro.

11. Il dirigente può svolgere la propria attività in telelavoro?

Si, ma con delle limitazioni. Infatti, l'art.3 del succitato regolamento statuisce che *"il dirigente esercita le sue funzioni svolgendo parte della propria attività in telelavoro"*.

Il dirigente non potrà fare a meno di essere presente in sede tutte le volte che ciò debba essere utile per il raggiungimento degli obiettivi.

12. Il ricorso a forme di telelavoro è subordinato alla redazione ed approvazione di un progetto?

Si, in quanto far precedere il ricorso al telelavoro da una progettazione è perfettamente coerente al criterio di programmazione che ormai caratterizza l'attività delle amministrazioni.

Ai sensi dell'art.3, comma 6, del D.P.R. 70/98 il progetto è approvato dal dirigente o responsabile dell'ufficio o servizio, nel cui ambito si intendono avviare forme di telelavoro, d'intesa con il responsabile dei sistemi informativi, ove presente.

Quando siano interessate più strutture, il progetto è approvato dal responsabile d'ufficio dirigenziale generale o equiparato.

Anche nel CCNQ si ha uno specifico riferimento alla progettazione del telelavoro: l'art. 4 dispone l'assegnazione dei dipendenti a *"progetti di telelavoro"*.

13. Che cosa è necessario indicare in un progetto di telelavoro?

Ai sensi dell'art.3, comma 2, DPR 70/98, in un progetto generale debbono essere indicati: gli obiettivi, le attività interessate, le tecnologie utilizzate ed i sistemi di supporto, le modalità di effettuazione secondo principi di ergonomia cognitiva, le tipologie professionali ed il numero dei dipendenti di cui si prevede il coinvolgimento, i tempi e le modalità di realizzazione, i criteri di verifica e di aggiornamento, le modificazioni organizzative ove necessarie, nonché i costi e i benefici diretti ed indiretti.

14. Il progetto oltre ai contenuti di carattere tecnico organizzativo, deve prevedere interventi formativi?

Si. Il D.P.R. succitato e il CCNQ statuiscono che il progetto debba indicare le metodologie didattiche e le risorse finanziarie degli interventi di formazione e di aggiornamento per far acquisire al dipendente telelavoratore, oltre a conoscenze teoriche, anche conoscenze pratiche relative a funzioni operative del software da usare; uso della posta elettronica; fruizione di database remoti; navigazione in Internet, azioni di pronto soccorso.

Ciò è necessario soprattutto nella fase di avvio dello svolgimento della prestazione, la quale pone il lavoratore e lo stesso dirigente davanti a tecniche organizzative nuove.

Non solo i telelavoratori ma anche i dirigenti che dovranno svolgere una attività di controllo della prestazione sono destinatari degli interventi formativi.

15. Quali sono gli elementi caratterizzanti la prestazione di telelavoro?

Tre sono gli elementi che caratterizzano una prestazione di telelavoro:

- Elemento topografico, inteso come delocalizzazione dell'attività lavorativa;
- Elemento tecnico, inteso come sistema di utilizzazione di tecnologie di informazione e comunicazione, definita anche come postazione di telelavoro;
- Elemento finalistico, inteso come legame con l'amministrazione per la quale viene svolta la prestazione.

16. Cosa si intende per "delocalizzazione dell'attività lavorativa"?

I dipendenti delle pubbliche amministrazioni possono svolgere il proprio lavoro in qualsiasi luogo, collocato topograficamente al di fuori della sede di lavoro, dove la prestazione sia tecnicamente possibile.

Questo luogo può essere indifferentemente di pertinenza del lavoratore, dell'amministrazione di appartenenza o di un'altra amministrazione, o può essere di pertinenza di nessuno. Si pensi all'ipotesi di telelavoro mobile.

A tal proposito, il D.P.R. 70/98 offre un'ampia gamma di possibilità: l'art.3, comma 7, consente all'amministrazione di far svolgere telelavoro in un centro esterno, gestito in proprio o anche con altre amministrazioni; l'art 3, comma 8, prevede che la programmazione, organizzazione e gestione delle forme di telelavoro possano anche realizzarsi in sinergia con soggetti terzi (privati); infine l'art.4, comma 2, dispone che la teleprestazione può "effettuarsi al domicilio del dipendente", previa verifica del rispetto delle norme generali in materia di prevenzione e sicurezza delle utenze domestiche e delle norme specifiche in materia di salute e sicurezza.

17. Cosa significa "postazione di lavoro"?

IL D.P.R. 70/98, all'art. 2, lett. b) e al successivo art.5, comma 1, individua come postazione di telelavoro "il sistema tecnologico costituito da un insieme di apparecchiature e di programmi informatici, che consente lo svolgimento di attività di telelavoro".

Le tecnologie da utilizzare devono essere indicate nei progetti di telelavoro, avendo sempre presente le regole tecniche dettate dall'Autorità per l'informatica nella Pubblica Amministrazione (AIPA).

La postazione di lavoro è, dunque, costituita da un insieme di hardware e software.

18. Le attrezzature informatiche possono essere concesse in comodato?

Si. Ciò trova piena conferma nell'art.5, comma 2, del CCNQ che dispone che le apparecchiature di natura informatica "vengono concesse in comodato gratuito al lavoratore per la durata del progetto, con conseguente applicabilità degli articoli di riferimento...".

I CCNL di comparto che disciplinano il telelavoro hanno previsto che le amministrazioni stipulano polizze assicurative per la copertura dei rischi di danni alle attrezzature telematiche in dotazione del lavoratore, dei danni a cose o persone compresi i familiari del lavoratore derivanti dall'uso delle stesse attrezzature, per la copertura assicurativa INAIL.

19. Quali sono le attività telelavorabili?

Il DPR 70/98 non ha individuato le attività telelavorabili. Le PPA.A. godono dunque di ampia autonomia in materia.

In sede di elaborazione del progetto, è senz'altro possibile stabilire le caratteristiche delle attività telelavorabili per distinguerle da quelle che non lo sono.

L'autonomia, il basso bisogno di una comunicazione continua con altri, la programmabilità del lavoro, la facilità di controllo e di valutazione dei risultati sono tra le caratteristiche peculiari delle attività telelavorabili.

In via esemplificativa, quest'ultime possono andare dalla semplice *elaborazione dati* a più complesse quali *attività informatiche, progettuali, di consulenza*.

Peraltro, sono ben poche le attività per le quali sia preclusa la possibilità di telelavoro.

20. Qual è lo scopo raggiungibile dalle amministrazioni che ricorrono al telelavoro?

Sia l'art.4, comma1, della legge 191 del 1998, sia l'art.1, comma 1, del D.P.R. 70/98 evidenziano che le pubbliche amministrazioni, attraverso l'impiego flessibili delle risorse umane e quindi attraverso l'utilizzo di forme di lavoro a distanza, possono razionalizzare l'organizzazione del lavoro e realizzare economie di gestione.

Lo scopo è quello di creare, attraverso lo strumento del telelavoro, un modello organizzativo dinamico, funzionale al raggiungimento degli obiettivi prefissati, sulla base delle disponibilità di bilancio di ogni amministrazione.

ASSEGNAZIONE E REINTEGRAZIONE DEL DIPENDENTE

21. Secondo quali criteri le amministrazioni assegnano i dipendenti a posizioni di telelavoro?

Predisposto il progetto, si dà avvio alla individuazione dei dipendenti interessati a telelavorare. L'art.4, comma 1, del D.P.R. cit. dispone che *"l'amministrazione assegna il dipendente al telelavoro sulla base dei criteri previsti dalla contrattazione collettiva..."*

Il CCNQ ha evidenziato quale criterio essenziale quello della volontarietà del dipendente, sancendo all'art.4, comma 1, che *"nell'ambito dei progetti di telelavoro di cui all'art.3 del D.P.R. ct l'amministrazione procederà con le modalità previste dall'art.4 ... all'assegnazione a posizioni di telelavoro dei lavoratori che si siano resi disponibili a ricoprire dette posizioni..."*.

Nello stesso articolo viene inoltre previsto che tra i dipendenti che si siano resi disponibili viene data *"priorità a coloro che già svolgano le relative mansioni o abbiano esperienza lavorativa in mansioni analoghe a quelle richieste..."*.

Nei CCNL di comparto si ha un espresso rinvio all'art.4 dell'Accordo quadro del 23 marzo del 2000 (v. domanda n.22).

22. In caso di richieste superiori al numero di posizioni messe a disposizione dalle amministrazioni, quali criteri di scelta vengono utilizzati?

In base all'art. 4, comma 2, del CCNQ in caso di richieste superiori al numero delle posizioni l'amministrazione, oltre alla volontarietà che è elemento essenziale, utilizzerà i seguenti criteri di scelta:

- situazioni di disabilità psico-fisiche tale da rendere disagiata il raggiungimento del luogo di lavoro;
- esigenze di cura a figli minori di 8 anni; esigenze di cura nei confronti di familiari o conviventi debitamente certificate;
- maggior tempo di percorrenza dall'abitazione del dipendente alla sede.

23. È possibile una revoca dell'assegnazione del dipendente a postazioni di telelavoro?

Sì, infatti ai sensi dell'art.4, comma 4 del CCNQ l'assegnazione è revocabile a richiesta del lavoratore, quando sia trascorso il periodo di tempo indicato nel progetto e nel rispetto di ulteriori condizioni eventualmente previste nello stesso progetto (es. sostituto).

24. La revoca può essere disposta anche d'ufficio?

Come disposto dall'art. 4, comma 4 del CCNQ l'amministrazione può d'ufficio revocare l'assegnazione del telelavoratore a postazioni di telelavoro.

In tal caso, però, la riassegnazione alla sede di lavoro originaria deve avvenire con modalità e tempi compatibili con l'esigenze del lavoratore, e comunque entro 10 giorni dalla richiesta, elevati a 20 giorni nel caso di cui al comma 2, lettera b) , oppure nel termine previsto nel progetto.

25. I progetti di telelavoro prevedono obbligatoriamente i rientri periodici dei telelavoratori nella sede di lavoro?

Si, infatti ai sensi dell'art.5, comma 4 del CCNQ , ciascun *“progetto prevede la possibilità che siano disposti rientri periodici del lavoratore presso la sede di lavoro secondo criteri di frequenza media da definirsi eventualmente nella contrattazione di comparto”*.

26. Che cosa dispone la contrattazione di comparto in ordine alla frequenza media di rientri nella sede di lavoro?

I CCNL disciplinanti, in via sperimentale, il telelavoro, dispongono che le amministrazioni definiscano, in relazione alle caratteristiche dei progetti da realizzare, di intesa con i dipendenti interessati, la frequenza dei rientri in sede di lavoro originaria, che non può comunque essere inferiore ad un giorno per settimana, secondo i criteri stabiliti dal CCNL quadro del 23 marzo 2000.

27. Quali sono le motivazioni che comportano il rientro temporaneo del dipendente nella sede di lavoro originaria?

In caso di *“fermi prolungati per cause strutturali”*, ai sensi dell'art.6, comma 1, CCNQ l'amministrazione ha la possibilità di richiedere al lavoratore, sentite le organizzazioni sindacali, il rientro temporaneo nella sede di lavoro.

Il CCNQ inoltre, proprio per ridurre il distacco fisico e la difficoltà sul piano delle relazioni interpersonali dovuta all'allontanamento dalla sede lavoro, dispone all'art. 5, comma 4, la possibilità di rientri periodici del lavoratore presso la sede secondo criteri di *“frequenza media da definirsi eventualmente nella contrattazione di comparto”*.

28. Qual è il significato di *“fermi prolungati per cause strutturali”* ?

La contrattazione di comparto dispone che, ai fini della richiesta di temporaneo rientro del lavoratore presso la sede di lavoro, di cui all'art.6, comma 1, del CCNQ *“per fermi prolungati per cause strutturali”* si intende una interruzione del circuito telematico che non sia prevedibilmente ripristinabile entro la stessa giornata lavorativa.

29. I lavoratori assegnati a posizioni di telelavoro possono accedere a corsi di formazione organizzati dall'amministrazione di appartenenza ed, inoltre, hanno possibilità di carriera?

Si, infatti ai sensi dell'art.4, comma 2, del CCNQ l'assegnazione a progetti di telelavoro deve consentire al lavoratore pari opportunità, quanto a possibilità di carriera, di partecipazione a iniziative formative e di socializzazione rispetto ai lavoratori che operano in sede.

I CCNL inoltre prevedono che nel caso di rientro definitivo nella sede ordinaria di lavoro e qualora siano intervenuti mutamenti organizzativi, le amministrazioni possono attivare opportune iniziative di aggiornamento professionale dei lavoratori interessati per facilitarne il reinserimento.

ORARIO DI LAVORO E RETRIBUZIONE

30. Qual è la disciplina relativa all'orario di lavoro nello svolgimento della prestazione di telelavoro?

L'art. 6, comma 1, del CCNQ, in via generale, ha disposto che *“avendo riguardo agli obiettivi e alle modalità attuative del progetto, allo scopo di valorizzare l'autonomia nella gestione del tempo e dell'attività lavorativa, la prestazione del telelavoro è orientata a modelli innovativi di distribuzione dell'orario di lavoro”*, ferma restando la stessa quantità oraria globale prevista per il personale che presta la sua attività nella sede.

Per ciò che attiene la specifica disciplina dell'orario di lavoro, l'art.3, comma 5 dello stesso CCNQ demanda esclusivamente alla contrattazione di comparto la definizione dei criteri generali per l'articolazione del tempo di lavoro e per la determinazione delle fasce di reperibilità telematica .

31. I CCNL come hanno disciplinato l'orario di lavoro a tempo pieno e nelle diverse forme del tempo parziale?

I CCNL dei comparti Ministeri, Regioni ed autonomie locali, Enti pubblici non economici prevedono che l'orario di lavoro, a tempo pieno e nelle diverse forme del tempo parziale, viene distribuito nell'arco della giornata a discrezione del dipendente in relazione all'attività da svolgere, fermo restando che in ogni giornata di lavoro il dipendente deve essere a disposizione per comunicazioni di servizio in due periodi di un'ora (c.d. reperibilità telematica) disciplinata dall'art.3 comma 5 del CCNQ, ciascuno concordati con l'amministrazione di appartenenza nell'ambito dell'orario di servizio.

Nel caso di rapporto di lavoro a tempo parziale orizzontale il periodo è unico con durata di un'ora.

32. Qual è il significato di “reperibilità telematica”?

L'istituto della reperibilità viene disciplinato, con carattere di generalità, dall'art. 3, comma 5, lett. b) del CCNQ che attribuisce alla contrattazione, nell'ambito di ciascun comparto, la definizione dei criteri generali non solo per l'articolazione del tempo di lavoro (vedi risposta n° 31) ma anche “per la determinazione delle fasce di reperibilità telematica”, prevista più specificatamente nei CCNL che fissano periodi di reperibilità definiti.

Poiché l'esecuzione dell'attività di telelavoro viene prestata al di fuori della sede di lavoro, si rende indispensabile, al fine di assicurare necessari contatti con il datore di lavoro, che il dipendente garantisca “*la propria reperibilità per un certo numero di ore al giorno durante le quali il lavoratore deve essere rintracciabile telefonicamente o telematicamente*”.

33. In che modo è determinata la misura del trattamento retributivo da corrispondere al telelavoratore?

Ai sensi dell'art.8 D.P.R. 70/98, “*la contrattazione collettiva, in relazione alle diverse forme di telelavoro, adegua alle specifiche modalità della prestazione la disciplina economica e normativa del rapporto di lavoro, garantendo in ogni caso un trattamento equivalente a quello dei dipendenti impiegati nella sede di lavoro*”.

Il regolamento sancisce un principio di parità di trattamento, per così dire, a carattere omnicomprensivo, riferito cioè all'intera gamma delle condizioni lavorative.

Inoltre, l'art.4, comma 1, della legge 191/98, statuisce che “*le amministrazioni pubbliche possono autorizzare i propri dipendenti ad effettuare, a parità di salario, la prestazione lavorativa in luogo diverso dalla sede di lavoro*”

Infine, l'art 6, comma 4, del CCNQ dispone che “*il trattamento retributivo tabellare e accessorio è quello previsto dalla contrattazione collettiva, nazionale, integrativa e decentrata, che si applica ai lavoratori di comparto*”.

34. Il telelavoratore assegnato a progetti di telelavoro può svolgere lavoro straordinario o richiedere permessi?

L'art. 6, comma 4, del CCNQ dispone che” *Il trattamento retributivo, tabellare e accessorio è quello previsto dalla contrattazione collettiva, nazionale, integrativa e decentrata, che si applica ai lavoratori del comparto. Del pari, per la parte normativa (fruizione di ferie, festività permessi e aspettative...) si applica al lavoratore la disciplina contrattuale prevista per la generalità dei lavoratori di comparto*”.

Più specificatamente, i summenzionati CCNL dispongono che per effetto dell'autonoma distribuzione del tempo di lavoro, non sono configurabili prestazioni supplementari o aggiuntive, straordinarie notturne o festive ne permessi brevi ed altri istituti che comportino riduzione dell'orario di lavoro.

35. Come vengono disciplinate le ferie spettanti ai lavoratori assegnati a postazioni di telelavoro?

L'art.6, comma 4, del CCNQ rinvia alla disciplina contrattuale prevista per la generalità dei lavoratori di comparto.

DIRITTI ED OBBLIGHI DEL LAVORATORE E ADEMPIMENTI DELL'AMMINISTRAZIONE

36. L'amministrazione ai sensi dell'art. 5, comma 5, del CCNQ risulta essere destinataria di un duplice obbligo. Quale?

L'amministrazione, da un lato, deve *"garantire"* che la prestazione di telelavoro *"si svolga in piena conformità con le normative vigenti in materia di ambiente, sicurezza e salute dei lavoratori"*, e dall'altro, è tenuta a *"fornire al lavoratore la formazione necessaria perché la prestazione di lavoro sia effettuata in condizioni di sicurezza per sé e per le persone che eventualmente vivono negli ambienti prossimi al suo spazio lavorativo"*.

37. Nell'ipotesi di telelavoro domiciliare, l'amministrazione è obbligata a verificare la conformità dell'ambiente o è sufficiente la mera dichiarazione o autocertificazione del lavoratore interessato?

Da quanto disposto nel D.P.R. 70/98, è da escludere la semplice dichiarazione del telelavoratore, in quanto l'art. 4, comma 2, subordina l'assegnazione del dipendente allo svolgimento di una prestazione domiciliare all'accertata disponibilità di un *"ambiente di lavoro"* del quale l'amministrazione abbia preventivamente verificato la conformità *"alle norme generali di prevenzione e sicurezza delle utenze domestiche"*.

L'adeguatezza dell'ambiente di lavoro, comunque, deve essere accertata non soltanto in relazione alle prescrizioni minime (riguardanti l'illuminazione artificiale, le dimensioni, i punti di luce naturale, l'arredamento, il rumore, il calore e l'umidità) definite dal legislatore in materia di sicurezza come previsto dal D.Lgs. 626/1994, ma anche in considerazione delle condizioni soggettive del lavoratore e delle persone che con lui eventualmente coabitano.

In ultimo, i CCNL di comparto hanno previsto che la verifica delle condizioni di lavoro e dell'idoneità dell'ambiente di lavoro deve avvenire sempre all'inizio dell'attività e periodicamente ogni 6 mesi, concordando preventivamente con l'interessato i tempi e le modalità della verifica in caso di accesso presso il domicilio.

38. Come viene tutelata la riservatezza dei dati, anche alla luce della Legge n.675/1996 sulla privacy?

Partendo dal presupposto che l'amministrazione deve garantire adeguati livelli di sicurezza delle comunicazioni tra la postazione di telelavoro ed il proprio sistema informativo, è necessario predisporre meccanismi (programmi informatici che salvaguardino i dati da possibili *"pirati informatici"*), che vadano a salvaguardare la riservatezza e l'integrità dei dati.

È possibile inoltre utilizzare sistemi di crittografia per cifrare le informazioni da inviare al destinatario (amministrazione o telelavoratore), in modo che solo questi possa decifrarli.

39. Le spese per l'installazione, il collaudo, la gestione e la manutenzione della postazione sono a carico dell'amministrazione o del telelavoratore?

La postazione di telelavoro deve essere messa a disposizione, installata e collaudata a cura ed a spese dell'amministrazione interessata, sulla quale gravano altresì la manutenzione e gestione di sistemi di supporto per il dipendente ed i relativi costi.

Inoltre i collegamenti telematici debbono essere attivati a cura ed a spese dell'amministrazione interessata, sulla quale gravano anche tutte le spese di gestione e di manutenzione.

Deve tenersi presente anche quanto disposto dal CCNQ che oltre a ribadire che *"le spese di installazione e manutenzione sono a carico dell'amministrazione"*, sancisce anche il carico di spese relative al mantenimento di livelli di sicurezza. Inoltre nel caso del telelavoro domiciliare l'installazione della linea telefonica presso l'abitazione del lavoratore e gli oneri di impianto ed esercizio sono a

carico dell'amministrazione di appartenenza, sempre però che siano state espressamente prevenute nel progetto di telelavoro.

Lo stesso progetto prevede anche l'entità dei rimborsi in misura anche forfettaria, delle spese sostenute dal lavoratore per consumi energetici e telefonici.

40. Come avviene la verifica dell'adempimento da parte del telelavoratore?

Nel telelavoro legare il controllo al solo rispetto dell'orario di lavoro mal si concilia con uno dei caratteri peculiari ed imprescindibili del telelavoro qual è la flessibilità oraria nello svolgimento della prestazione.

Il D.P.R. 70/98, all'art. 7, affida la verifica della prestazione a criteri orientati ai risultati, oltre al collegamento telematico che rende più efficace i controlli soprattutto nel caso telelavoro on line.

Il progetto deve indicare ai dirigenti, i quali hanno l'obbligo di verificare l'adempimento della prestazione, i parametri qualitativi e quantitativi necessari al controllo.

Inoltre è fatto obbligo all'amministrazione di informare il lavoratore circa le modalità attraverso le quali avviene la valutazione del lavoro prestato. I dati così raccolti possono essere utilizzati ai fini dell'esercizio dei poteri datoriali.

41. Il telelavoratore può utilizzare la propria postazione di telelavoro per svolgere attività extralavorativa?

No. Infatti ai sensi dell'art.5, comma 5, del DPR 70/98 la postazione di lavoro può essere utilizzata solo per attività inerenti al rapporto di lavoro (a titolo esemplificativo non possono essere spedite e-mail personali) .

Comunque, è previsto un temperamento alla disposizione in questione: al 6 comma si dispone infatti che *"le amministrazioni definiscono le modalità per assicurare adeguate comunicazioni con il contesto organizzativo nel quale il dipendente opera"*; ossia con l'amministrazione, con gli altri colleghi di lavoro e di telelavoro, con il sindacato.

42. Il telelavoratore può mettere a disposizione di terzi la propria postazione di lavoro?

No. Dal principio della personalità della prestazione di telelavoro deriva il conseguente divieto di mettere in comune con altri colleghi o familiari la postazione di telelavoro.

Conseguentemente, l'amministrazione dovrà predisporre sistemi informatici idonei ad assicurare che la prestazione sia resa effettivamente dal proprio telelavoratore sul quale ricade l'obbligo di riservatezza dei dati acquisiti.

Tali meccanismi devono consentire l'accesso all'elaboratore elettronico solo in virtù del possesso, ad esempio, di un badge personale o in seguito all'identificazione da parte della macchina di una voce o di una firma digitale, e forme di protezione, basate sull'uso della password.

Comunque è sempre fatto obbligo, ai sensi dell'art.5, comma 3, DPR 70/98, all'amministrazione di comunicare al dipendente l'eventuale attivazione dei predetti sistemi

43. L'amministrazione mantiene il dovere di informazione tempestiva nei confronti del telelavoratore su ogni genere di comunicazione?

Si. Infatti devono essere sempre assicurate forme di comunicazione tempestive, anche attraverso e-mail, per rendere partecipe il lavoratore delle informazioni di carattere amministrativo più direttamente connesse con le sue legittime aspettative, come indicato nell'art.2 lett.b) del CCNQ.

44. L'amministrazione deve garantire ai lavoratori l'esercizio dei diritti sindacali e la partecipazione alle assemblee?

Si. Infatti, ai sensi dell'art.6, comma 5, del CCNQ, il lavoratore deve poter essere informato e deve poter partecipare all'attività sindacale, a cominciare dall'istituzione, nelle amministrazioni e negli

enti che impiegano il telelavoro, di una bacheca sindacale elettronica, nonché dall'utilizzo dell'e-mail con le rappresentanze sindacali sul luogo di lavoro.

DAL PROGETTO ALLA SPERIMENTAZIONE DEL TELELAVORO

INTRODUZIONE ALLA PROGETTUALITÀ, INDIVIDUAZIONE DELLE RISORSE E DEI PROFILI TELELAVORABILI

45. Da chi nasce l'impulso a progettare il telelavoro? Quanto conta il ritorno di immagine per l'ente?

L'impulso nasce da specifiche esigenze dell'ente o del dipendente.

Anche quando il progetto di telelavoro derivi da un ben preciso indirizzo strategico dell'ente, comunque non è il ritorno d'immagine l'obiettivo principale, ma l'esigenza di attuare la modernizzazione dell'ente, passando da una logica per atti ad una per processi, in cui le risorse umane sono cruciali per il servizio al cittadino/utente.

46. Che tipo di progetti scelgono gli enti?

Il livello qualitativo della progettazione, nei casi presi in esame durante l'attività di ricognizione e monitoraggio di esperienze di telelavoro nel settore pubblico, mostra un sistema Italia fortemente frammentato, con alcune esperienze indirizzate alla riorganizzazione dei processi e al miglioramento degli standard qualitativi del servizio offerto ai cittadini (p.e.: ITEA-Trento, Comune di Napoli, Regione Lombardia).

Altre esperienze sono invece caratterizzate dalla necessità di ridurre il disagio di un singolo dipendente.

47. Quali attività sono più facilmente esercitabili attraverso il telelavoro?

Sono già consolidate attività svolte in telelavoro per inserimento dati e gestione reports (presenze-assenze o gestione fatture, nonché dati statistici per verificare e.g. la produzione agricola provinciale), ma anche attività con contenuti organizzativi/regolamentari.

48. Esiste un rapporto positivo tra la dimensione di un settore dell'ente e il numero di telelavoratori coinvolti?

Il numero medio di soggetti coinvolti per progetto di telelavoro non è correlato alla dimensione dell'ente: varia fortemente da realtà a realtà.

Le fasi iniziali della sperimentazione generalmente coinvolgono uno o due potenziali telelavoratori, anche se in alcuni casi sono state coinvolte inizialmente 15 persone (Veneto-Foreste). Esistono esperienze con 500 dipendenti coinvolti dalle fasi iniziali (saliti poi a 2000 circa - INPS).

49. Quali criteri sono applicati nella selezione dei telelavoratori?

La committenza organizzativa del progetto deve individuare prioritariamente criteri collegati a situazioni oggettive di disagio (sia logistiche sia relative a forme di disabilità), cui possono aggiungersi situazioni soggettive di forte motivazione, al fine dell'approvazione del progetto. Ragioni logistiche e di disabilità sono compresenti in numerose sperimentazioni.

50. Che età e quale situazione familiare hanno i telelavoratori?

La popolazione dei telelavoratori pubblici può essere rappresentata da un soggetto che ha un'età compresa tra i 30 e i 40 anni, con figli minori a carico.

Nella citata esperienza INPS, l'età media è di 50 anni.

51. A quali forme di disabilità la sperimentazione del telelavoro si presta meglio?

In genere si tratta di disabilità motorie, legate a patologie croniche e progressive. Il telelavoro in questi casi riguarda attività di inserimento dati, anche legate ad un'analisi ed elaborazione complessa degli stessi.

52. Esistono sperimentazioni specifiche di progetti collegati alle pari opportunità?

Sì, e sono state promosse principalmente da Istituzioni Universitarie e da alcune Regioni. La sperimentazione della Provincia di Perugia fa parte di un progetto complesso organizzato dall'Assessorato Pari Opportunità della Provincia e denominato " Il Riuso del tempo".

53. Esistono servizi di front-office erogati attraverso esperienze di telelavoro nel Pubblico?

A livello nazionale, l'esperienza di telelavoro mobile dell'INPS (ispettori con valigetta elettronica) è ormai consolidata ed i dati provenienti da monitoraggi della soddisfazione degli utenti sono incoraggianti e positivi.

Altre esperienze locali, quali quella delle Piazze Telematiche di Napoli, arricchiscono la professionalità dell'erogatore del servizio, con il ruolo di facilitatore rispetto a coloro che vogliono avvicinarsi al mondo delle tecnologie e della telematica.

54. È possibile telelavorare in regime lavorativo di part-time?

Alcune sperimentazioni di telelavoro sono svolte in part-time. Il rapporto part-time generalmente è mantenuto stabile e continuativo attraverso il telelavoro. L'evoluzione di singoli casi ha comportato una contrazione del tempo lavorato (passando, per esempio, da 24 a 18 ore) ovvero il passaggio al full-time, sempre attraverso modalità di telelavoro.

55. Esiste un rapporto positivo tra numero di progetti di telelavoro per ente e tasso di informatizzazione dello stesso?

La correlazione tra investimenti nell'area informatica e telematica degli enti, ed il numero di esperienze di telelavoro attivate, è stata oggetto di indagine di tutti gli studi in materia: il successo di iniziative di telelavoro dipende anche dal tasso di informatizzazione dell'ente.

Il piano nazionale di e-government è teso ad aumentare il tasso di informatizzazione degli Enti Pubblici, attraverso una massiva azione di formazione e informazione e ad uno sforzo finanziario per accelerare il processo di sviluppo di reti che colleghino tutta la Pubblica Amministrazione italiana (RUPA)

ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'AVVIO DI UN PROGETTO, LA TECNOLOGIA E LA CONTRATTUALISTICA

56. Quali sono le attività propedeutiche all'avvio di un progetto?

La costituzione di un gruppo di lavoro che governi il progetto è il primo passo che segue alla decisione strategica di sperimentare pratiche di lavoro in rete. Il gruppo deve decidere le modalità di promozione dell'iniziativa tra i dipendenti: il piano di comunicazione può prevedere incontri di orientamento, eventualmente organizzati per settori.

Le candidature proposte devono essere valutate, al fine di adeguare l'impianto contrattuale vigente ed il piano di investimenti che deve essere deliberato (compresi anche i costi da sostenere presso il domicilio del telelavoratore). In tutte le fasi propedeutiche le rappresentanze sindacali devono essere attivamente coinvolte.

57. Sono utilizzati strumenti di pianificazione economico-finanziaria e di project management?

L'utilizzo di strumenti di pianificazione economica-finanziaria e di project management è correntemente utilizzato per progetti complessi.

Il monitoraggio compiuto sulle prime esperienze di telelavoro in Italia ha evidenziato che solo in alcuni casi (p.e.: ITEA-Trento) sono stati sviluppati business plan e un diagramma di GANTT (cronogramma) e, in una sperimentazione del Comune di Napoli, è stato prodotto un diagramma PERT (allocazione efficiente delle risorse).

Di norma i progetti sono sinteticamente descritti in documenti di 2-8 pagine. In alcuni casi i progetti sono finanziati dalla Commissione U.E. e quindi si è provveduto a redigere progetti completi, raccolti in formulari di oltre 60 pagine.

58. Nelle esperienze già monitorate, con quale frequenza il progetto è stato stilato da un gruppo di lavoro, piuttosto che dal futuro telelavoratore e dal suo diretto superiore?

Nella maggior parte dei progetti di dimensioni contenute è il futuro telelavoratore che prepara il progetto, attraverso il confronto con il diretto superiore.

La costituzione di un gruppo di lavoro per la progettazione (es. Provincia di Perugia) risulta poco frequente, come il ricorso a risorse esterne con funzione consulenziale.

59. I piani di comunicazione per la divulgazione, all'interno dell'ente, delle iniziative di telelavoro come sono strutturati? Come manifestano il loro interesse i potenziali utenti?

Le esperienze già realizzate hanno utilizzato diversi strumenti per informare i potenziali utenti: i più consueti sono le circolari, il sito internet dell'ente, la bacheca generale. Alcune amministrazioni utilizzano giornalini interni (es. Cuneo).

I candidati telelavoratori in generale presentano domanda sulla base di un modulo specifico (Regione Emilia-Romagna).

In ITEA-Trento si è provveduto a somministrare un questionario sul telelavoro dal quale è scaturito un elenco di 40 persone, che hanno usufruito di una attività formativa specifica e tra i quali sono stati individuati i futuri telelavoratori.

60. In media quanto tempo trascorre dal momento della progettazione all'attivazione dell'iniziativa?

Vi sono stati progetti operativi dopo appena due mesi e progetti approvati dopo 18 mesi. I tempi di progettazione tendono a dilatarsi in conseguenza di deliberazioni di scadenze non imperative e risentono della mancanza di trasferimento di esperienza da parte degli enti con sperimentazioni già consolidate.

61. Come e quando viene coinvolto il sindacato nel preparare il progetto?

Il contributo da parte delle rappresentanze sindacali è richiesto soprattutto nelle fasi preparatorie, attraverso proposte per la progettazione.

In particolare, l'art.3 CCNQ prevede la consultazione preventiva sui progetti e la concertazione sulle modalità di realizzazione dei medesimi e sull'ambito delle professionalità da utilizzare; in tale ipotesi, la concertazione deve cominciare entro 48 ore dalla richiesta e deve concludersi entro 20 giorni dalla sua attivazione.

Come precedentemente rilevato, durante la fase di attuazione dei progetti, ai telelavoratori deve essere garantita la possibilità di ricevere attraverso mezzi diversi (telematici e non) comunicazioni dagli organi sindacali, nonché la possibilità di partecipare a riunioni organizzate dal sindacato.

62. Come e quando vengono coinvolti enti privati?

Gli enti privati sono coinvolti quando manchino competenze specifiche su contenuti specificamente tecnologici, ovvero quando possono essere ipotizzate iniziative di creazione d'impresa.

A Rovereto, sulla scia dell'esperienza in Itea-Trento è stato sviluppato un consorzio misto pubblico privato per la realizzazione di un telecentro e di un incubatore tecnologico che permetta a telelavoratori pubblici e imprenditori privati di svolgere le proprie mansioni, attraverso postazioni remote rispetto alla sede di lavoro.

63. È necessario coinvolgere categorie contrattuali omogenee?

Sono coinvolgibili contemporaneamente diversi profili professionali, a partire da posizioni operative (es. imputazione/analisi dati), attraverso posizioni tecnico-organizzative, fino a livelli dirigenziali.

Nello stesso progetto, come nel caso della Regione Emilia-Romagna, operano attualmente telelavoratori con inquadramento contrattuale differenziato.

64. Sono previsti incentivi particolari per i telelavoratori?

La normativa contrattuale vigente impedisce di distribuire incentivi particolari per i telelavoratori. Alcune amministrazioni hanno comunque previsto dei premi di produttività.

65. In quale modo viene garantita la sicurezza del telelavoratore sul posto di lavoro e mantenuto il segreto d'ufficio?

Il segreto d'ufficio viene garantito attraverso soluzioni tecnologiche che vanno da semplici accorgimenti nei sistemi di connettività come ad esempio il call-back (il numero chiamante viene riconosciuto dalla centralina del CED ed immediatamente richiamato, verificando l'identità del telelavoratore e addebitando i costi di connessione direttamente all'ente) a complessi sistemi di crittografia (p.e. Farmacie Comunali Riunite di Reggio Emilia).

Per la sicurezza sono previste visite periodiche presso il domicilio del telelavoratore per verificare che le condizioni minime vengano rispettate. I telecentri garantiscono il rispetto della normativa vigente, dandone espressa menzione nel contratto di affitto della postazione.

66. Quali soluzioni vengono utilizzate per i collegamenti telefonici diretti domicilio/telecentro vs. ufficio?

Le soluzioni più utilizzate sono i sistemi di call-back e i numeri verdi (anche in questo caso il vantaggio principale consiste nel far ricadere i costi di connettività direttamente sull'Ente).

Di norma i PC installati presso il domicilio del telelavoratore utilizzano una linea ISDN (che permette di mantenere sempre una linea voce attiva e libera, anche quando si stanno trasferendo dati verso il proprio ufficio).

67. Quali elementi devono essere analizzati nel corso della visita preliminare presso il domicilio del futuro telelavoratore?

L'abitazione ed in particolare il vano prescelto come luogo di lavoro devono essere analizzate per verificare che non esistano fonti di rischio imputabili al microclima dell'appartamento e che la luminosità della stanza sia sufficiente. Si deve verificare inoltre che i videoterminali abbiano un collegamento elettrico a prese dotate di impianto di terra. Il piano di lavoro deve presentare caratteristiche tali da evitare l'insorgenza di disturbi muscolo-scheletrici e visivi.

68. Quali soluzioni sono state sperimentate per l'aggiornamento dei contenuti del contratto di lavoro?

Le modalità sono riconducibili a tre tipologie: la sottoscrizione di un nuovo contratto individuale specifico per il telelavoratore (Regione Veneto); la predisposizione di una appendice al contratto collettivo per le attività svolte in telelavoro (Comune di Cuneo); la modifica del contratto collettivo (Regione Emilia-Romagna).

Tra le soluzioni al problema è stata individuata inoltre la stipula di un contratto collettivo decentrato integrativo di lavoro per l'introduzione di forme di lavoro a distanza dell'ente, nell'esperienza della Provincia di Perugia.

69. Quali criteri possono essere utilizzati per la determinazione degli importi a forfait a copertura delle spese domiciliari del telelavoro?

In alcune sperimentazioni (p.e. Comune di Thiene) la cifra forfetaria è stata ottenuta dalla differenza tra la media aritmetica degli importi relativi alle spese telefoniche sostenute nel primo semestre di telelavoro e quella del semestre precedente all'incarico di telelavoro.

70. I progetti di telelavoro possono essere finanziati dai cosiddetti fondi europei?

Le risorse finanziarie dell'Unione Europea possono essere attinte attraverso la partecipazione a bandi di programmi ed iniziative comunitarie: Equal, il Quinto (ed il prossimo Sesto) Programma Quadro, Eumedis, TEN-Telecom, Interreg, Leader +, Leonardo da Vinci II e il sottoprogramma Minerva ed Azioni Congiunte del Programma SOCRATES.

Sono inoltre attivabili risorse provenienti dai Piani Operativi Nazionali e Regionali.

Il progetto del Comune di Napoli è stato cofinanziato dall'iniziativa ADAPT bis, asse 2.

RIORGANIZZAZIONE DI PROCESSI, QUALITÀ, SERVIZI

71. La realizzazione di un progetto di telelavoro, all'interno di un ufficio, comporta attività di riorganizzazione dei processi?

È necessario effettuare attività di analisi organizzativa al fine di valutare la telelavorabilità dei processi gestiti e prevedere le conseguenze operative.

Gli strumenti correntemente utilizzati prevedono l'elaborazione di documenti di analisi relativi alla distinzione tra attività telelavorabili e attività non telelavorabili (Comune di Napoli) e l'utilizzo di matrici per ottimizzare le funzioni di ciascun profilo professionale (ITEA-Trento), attraverso l'analisi dei carichi di lavoro, legata al controllo di gestione.

72. Quali sono i maggiori dubbi dei dirigenti prima dell'implementazione di un progetto di telelavoro?

I dirigenti ritengono che il telelavoro limiti la capacità di controllo del dipendente, mantenendo inalterata la loro responsabilità sull'operato dell'addetto, oltre a condizionare il loro potere decisionale. Inoltre temono la possibilità che la loro leadership venga superata dalla possibile maggiore autonomia del dipendente che acquisisce maggiori competenze informatiche e nella gestione delle informazioni. Da sottolineare infine anche alcune preoccupazioni relative al mantenimento del segreto d'ufficio e per la riservatezza dei dati. Sono rilevanti quindi il contatto visivo e la presenza fisica.

73. Quali sono i timori dei telelavoratori prima e durante l'implementazione di un progetto di telelavoro?

Il telelavoratore, soprattutto il domiciliare, si trova a dover affrontare il cambiamento nella gestione del tempo, delle relazioni e degli spazi vissuti. La sensazione di isolamento può costituire un freno, così come quella di eccessiva meccanizzazione e ripetitività delle proprie mansioni: una semplice rotazione delle mansioni o la previsione di periodi di "ritorno" potrebbe rappresentare una valida soluzione (come riscontrato in uno dei tre casi INPS).

Durante lo svolgimento del rapporto di lavoro con modalità di telelavoro possono insorgere anche sindromi da stress da raggiungimento dell'obiettivo, con conseguente invasione del proprio tempo libero. Il minor contatto con il centro direzionale/amministrativo rappresenta per alcuni telelavoratori un rischio per la progressione della propria carriera.

74. Quali tipologie di telelavoro sono state attuate ad ora nel settore pubblico?

Telecentri, uffici satellite, telelavoro mobile e domiciliare, ma anche in modalità mista tra le ultime due varianti, sono state tutte utilizzate in progetti legati al telelavoro nel pubblico. Le esperienze più numerose sono quelle attuate in modalità domiciliare, seguite da quelle di telelavoro mobile.

75. Quali tipologie di servizio sono normalmente erogabili in telelavoro?

Sono erogabili servizi tradizionali o nuovi erogati e fruiti attraverso mezzi telematici (Comune Napoli), i cosiddetti tele-servizi.

76. Quali azioni vengono intraprese per rilevare il livello qualitativo dei processi realizzati tramite il telelavoro?

Gli aspetti qualitativi possono essere valutati attraverso interviste o feedback con i soggetti della sperimentazione, l'utenza o la stessa dirigenza. Dal punto di vista tecnico devono essere comparati i dati relativi ai processi svolti in ufficio con quelli realizzati tramite telelavoro, valorizzando anche le variabili tecnologiche ed organizzative. Il complesso delle procedure adatto a rilevare la qualità dei processi è complessa e deve prescindere dalla definizione di criteri che vanno individuati a priori e inserite in apposite matrici.

77. Quali azioni vengono intraprese per rilevare gli aspetti monetari dei processi realizzati tramite il telelavoro?

La valutazione si svolge comparando attività svolte in ufficio e in telelavoro, attraverso comparazioni quantitative dei costi sostenuti in due annualità, una delle quali legata al telelavoro.

78. Quali strumenti sono stati attivati per monitorare l'andamento di progetto?

In alcune esperienze sono stati attivati dei gruppi tecnici specifici con il compito di seguire la progettazione esecutiva e la redazione di rapporti periodici sull'andamento della sperimentazione (Provincia di Perugia e Regione Emilia-Romagna).

RAPPORTI SOCIO-LAVORATIVI DEL TELELAVORO, MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE, FORMAZIONE

79. Come si modificano i rapporti interpersonali tra telelavoratore e dirigente?

Nelle iniziative di dimensioni più contenute il rapporto tra telelavoratore e dirigente è caratterizzato da un reciproco coinvolgimento per il successo dell'iniziativa. In questi casi il progetto è stato predisposto attraverso incontri e confronti diretti tra candidato telelavoratore e dirigente: tra le persone si consolida un rapporto fiduciario, pur nel rispetto rigoroso delle prescrizioni organizzative e normative.

Nelle medie e grandi esperienze i rapporti interpersonali possono risultare più strutturati e formali.

80. Come si modificano i rapporti interpersonali tra telelavoratore e colleghi?

Le impressioni a riguardo sono discordanti. Alcuni telelavoratori sono soddisfatti di telelavorare perché il clima sociale sul luogo di lavoro risulta fortemente competitivo e permette una scarsa concentrazione. Altri telelavoratori soffrono l'isolamento in quanto considerano fondamentale nella propria vita sociale l'interazione con i colleghi in ufficio.

81. Come si modificano i rapporti tra telelavoratore e sindacati?

Alcuni telelavoratori lamentano un rapporto insufficiente con i sindacati, mentre nella maggior parte delle esperienze questa dimensione non è sottoposta a monitoraggio.

82. Come si modificano i rapporti interpersonali tra telelavoratore e ambiente familiare?

Tutte le analisi realizzate sulle esperienze in corso di svolgimento concordano sul generale miglioramento dei rapporti familiari, rilevando giudizi positivi, sul tema specifico, espressi dai telelavoratori. I cambiamenti nella gestione del tempo, delle relazioni e degli spazi vissuti generano smarrimento nei primi periodi: tali difficoltà sono comunque superate nel corso della sperimentazione grazie al miglioramento della qualità della vita in famiglia, assicurata dalla presenza continua del telelavoratore.

83. Come viene valutata la prestazione del telelavoratore?

L'attività del telelavoratore viene misurata attraverso metodi quantitativi che pongono in comparazione gli output di figure professionali omogenee che operano in sede centrale ed in postazione remota, con opportuni meccanismi di ponderazione. In alcuni casi la periodicità del confronto tra report del telelavoratore e del personale di sede è spinta a livello giornaliero; negli altri l'analisi statistica dei dati è realizzata sulla base di periodi più estesi.

Nelle sperimentazioni di dimensioni contenute il monitoraggio della produttività e della riservatezza può essere facilmente attuata, grazie all'esperienza del dirigente preposto. Il sistema può, infatti, essere messo in condizioni di autoregolarsi purché i soggetti abbiano carichi di lavoro determinati anche dal punto di vista quantitativo: se si riscontrassero arretrati di lavoro, questi si ripercuoterebbero sui colleghi dell'ufficio ed il feedback negativo sarebbe immediato.

I telecentri sono tecnicamente in grado di gestire con efficienza un servizio di monitoraggio, per esempio attraverso il controllo del numero di battute per ora o del tempo di attività del PC. Queste soluzioni non sono mai state attuate in un progetto di telelavoro nel pubblico.

84. Come si rispetta l'art.4 dello Statuto dei Lavoratori?

I telelavoratori vengono, per contratto, informati riguardo alla metodologia di monitoraggio cui è sottoposta la loro prestazione.

85. Quando bisogna prevedere momenti formativi a supporto del telelavoratore?

Gli interventi formativi sono erogati sia precedentemente all'inizio della sperimentazione sia durante la stessa. Il percorso formativo erogato con finalità propedeutica è concentrato nelle settimane immediatamente precedenti la sperimentazione. Gli interventi di formazione continua sono viceversa erogati con lo scopo di rafforzare e di sviluppare le competenze di base del telelavoratore: in particolare sono prevedibili dopo il primo anno di sperimentazione.

86. Quali fabbisogni formativi sono stati rilevati per i telelavoratori?

Le analisi sui fabbisogni formativi (Provincia di Perugia, ITEA-Trento, Comune di Napoli) dei futuri telelavoratori hanno evidenziato la necessità di rafforzare le conoscenze e le competenze in ambito organizzativo, informatico e giuridico. I fabbisogni formativi comprendono anche le tematiche relative alla sicurezza dei lavoratori (D. Lgs. 626/94 e successive integrazioni e modificazioni), le reti locali e l'infrastruttura tecnologica per il telelavoro.

87. Quali metodologie di erogazione della formazione sono state sperimentate?

La formazione è stata erogata attraverso metodologie tradizionali d'aula, o presso il CED dell'ente

di riferimento. Sono stati avviati anche momenti di autoformazione e di formazione a distanza assistita. In alcuni casi prima della erogazione è stato effettuato un bilancio di competenze del discente dal quale è derivata la necessità di personalizzare i percorsi formativi. L'obiettivo è stato individuato nel raggiungimento di un livello di alfabetizzazione informatica sufficiente a garantire il buon esito del progetto.

L'esperienza della Provincia di Perugia ha previsto che prima dell'inizio della sperimentazione venisse erogata la formazione non solo ai telelavoratori, ma anche al personale amministrativo ed ai dirigenti, al fine di aumentare il coinvolgimento delle risorse interessate ad ogni livello alla sperimentazione. È stato previsto un percorso formativo ulteriore per i telelavoratori ed il gruppo di progetto.

IL FUTURO DEL PROGETTO E IL FEED-BACK DEL TELELAVORATORE

88. In quanti casi i progetti di telelavoro sono stati confermati?

In tutti i casi, tranne per il progetto Roma TRADE. Nella maggior parte dei casi i progetti sono stati ampliati, salvo nei casi in cui l'esperienza era da considerarsi un'eccezione, derivante da una serie fortuita di coincidenze (Farmacie Comunali Riunite Reggio Emilia). Alcuni telelavoratori hanno rinunciato a replicare la sperimentazione non riscontrando miglioramenti confacenti le aspettative per quanto riguarda la qualità della vita.

89. In quanti casi l'Amministrazione Pubblica oltre a confermare il progetto in corso ha affermato di voler ampliare il progetto?

Gli esiti positivi hanno consentito generalmente l'ampliamento delle sperimentazioni, pur riscontrando, in taluni casi, la rinuncia da parte dei telelavoratori a replicare l'esperienza.

90. Quali sono le cifre dell'estensione?

Si passa da ampliamenti contenuti, dell'ordine di due o tre unità, in esperienze di dimensioni contenute, a progetti di allargamento del telelavoro al 15% della forza lavoro complessiva dell'ente (Comune di Cuneo), o come in INPS, dove si è passati dai 500 iniziali agli attuali 1958 ispettori dotati di valigetta elettronica.

91. Da quali fattori deriva l'estensione?

Sono gli stessi fattori da cui deriva la sperimentazione iniziale: l'individuazione specifica di attività telelavorabili. Le strategie di ampliamento dipendono comunque dall'esito del primo periodo di sperimentazione. Nel caso di Farmacie Riunite Reggio Emilia, il dirigente, pur giudicando l'esperienza positivamente, non ritiene di poter ampliare la sperimentazione, poiché frutto di una fortunata serie di coincidenze (la telelavoratrice abita nello stesso Comune in cui si trova il telecentro, le mansioni telelavorabili sono collegabili solo al suo profilo)

92. Come è stata giudicata l'esperienza dai diretti superiori del telelavoratore?

Le esperienze sono state valutate positivamente da ciascun referente. In particolare si è apprezzato il maggiore impegno dimostrato dal telelavoratore e l'aumento di produttività dello stesso, senza conseguenze negative sulla riservatezza delle informazioni trattate.

93. Come è stata giudicata l'esperienza dai telelavoratori?

In pochissimi casi i telelavoratori hanno chiesto di non ripetere l'esperienza.

Le riserve sono legate alla minore possibilità di scambi di esperienza, al senso di isolamento collegato intrinsecamente al lavoro in postazione remota, alla minore integrazione con il sistema organizzativo della sede, alla sensazione di minore possibilità di carriera e di perdita di status e, infine, alla difficoltà di dedicare spazi adeguati per il telelavoro nel proprio domicilio.

La sperimentazione è stata comunque giudicata positivamente, in particolare per la riduzione di tempi e costi di trasporto, per l'aumento della motivazione correlata alla crescita di autonomia, per i migliori rapporti familiari e per una efficiente gestione del tempo.

appendice

- Legge 16 giugno 1998, n.191
"Modifiche ed integrazioni alle leggi 15 marzo 1997, n.59, e 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".

- DPR 8 marzo 1999, n.70
"Regolamento recante disciplina del telelavoro nelle pubbliche amministrazioni, a norma dell'art. 4, comma 3, della legge 16 giugno 1998, n.191".

- Accordo quadro nazionale sul telelavoro nelle pubbliche amministrazioni, in attuazione delle disposizioni contenute nell'art. 4, comma 3, della legge 16 giugno 1998, n. 191.

- Contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale del comparto delle regioni e delle autonomie locali successivo a quello dell'1.4.1999, stipulato in data 14 settembre 2000.

- Contratto collettivo nazionale di lavoro ad integrazione del ccnl per il personale non dirigente degli enti pubblici non economici stipulato il 16.2.1999.

- Contratto collettivo nazionale di lavoro relativo al quadriennio normativo 1998 – 2001 ed al biennio economico 1998 – 1999 del personale del comparto "Università".

Legge 16 giugno 1998, n. 191

“Modifiche ed integrazioni alle leggi 15 marzo 1997, n. 59, e 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”

Collegato alla legge di Bilancio dello Stato per l'anno 1998
Pubblicata nella Gazz.Uff. n. 142 del 20 giugno 1998 - S.O. n.110

Art. 4. (Telelavoro)

1. Allo scopo di razionalizzare l'organizzazione del lavoro e di realizzare economie di gestione attraverso l'impiego flessibile delle risorse umane, le amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, possono avvalersi di forme di lavoro a distanza. A tal fine, possono installare, nell'ambito delle proprie disponibilità di bilancio, apparecchiature informatiche e collegamenti telefonici e telematici necessari e possono autorizzare i propri dipendenti ad effettuare, a parità di salario, la prestazione lavorativa in luogo diverso dalla sede di lavoro, previa determinazione delle modalità per la verifica dell'adempimento della prestazione lavorativa.
2. I dipendenti possono essere reintegrati, a richiesta, nella sede di lavoro originaria.
3. Con regolamento da emanare ai sensi dell'articolo 17, comma 2, della legge 23 agosto 1988, n. 400, su proposta del Presidente del Consiglio dei ministri, sentita l'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione, entro centoventi giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, sono disciplinate le modalità organizzative per l'attuazione del comma 1 del presente articolo, ivi comprese quelle per la verifica dell'adempimento della prestazione lavorativa, e le eventuali abrogazioni di norme incompatibili. Le singole amministrazioni adeguano i propri ordinamenti ed adottano le misure organizzative volte al conseguimento degli obiettivi di cui al presente articolo.
4. Nella materia di cui al presente articolo le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano provvedono con proprie leggi.
5. La contrattazione collettiva, in relazione alle diverse tipologie del lavoro a distanza, adegua alle specifiche modalità della prestazione la disciplina economica e normativa del rapporto di lavoro dei dipendenti interessati. Forme sperimentali di telelavoro possono essere in ogni caso avviate dalle amministrazioni interessate, sentite le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative e l'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione, dandone comunicazione alla Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento della funzione pubblica.

DPR 8 marzo 1999, n.70

“Regolamento recante disciplina del telelavoro nelle pubbliche amministrazioni, a norma dell’art. 4, comma 3, della legge 16 giugno 1998, n.191”

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visto l’art. 87, quinto comma, della Costituzione;

Visto l’art. 17, comma 2, della legge 23 agosto 1988, n. 400;

Visto l’art. 4, comma 3, della legge 6 giugno 1998, n. 191, il quale prevede che, con regolamento da emanare ai sensi dell’articolo 17, comma 2, della legge 23 agosto 1988, n. 400, su proposta del Presidente del Consiglio dei Ministri, sentita l’Autorità per l’informatica nella pubblica amministrazione, entro centoventi giorni dalla data di entrata in vigore della legge n. 191 del 1988, sono disciplinate le modalità organizzative per l’attuazione del comma 1 del medesimo articolo 4, ivi comprese quelle per la verifica dell’adempimento della prestazione lavorativa e le eventuali abrogazioni di norme incompatibili;

Visto il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 30 ottobre 1998, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n.269 del 17 novembre 1998, con il quale sono state conferite al Sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei Ministri le funzioni di coordinamento delle attività, anche di carattere normativo, inerenti all’attuazione delle leggi 15 marzo 1997, n. 59, 15 maggio 1997 n. 127 e 16 giugno 1998, n. 191;

Sentita l’Autorità per l’informatica nella pubblica amministrazione;

Udito il parere del Consiglio di Stato, espresso dalla sezione consultiva per gli atti normativi, nell’adunanza del 25 gennaio 1999;

Vista la deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 25 febbraio 1999;

Sulla proposta del Presidente del Consiglio dei Ministri, di concerto con il Ministro per la funzione pubblica;

EMANA

il seguente regolamento

Art. 1 Finalità

1. Allo scopo di razionalizzare l’organizzazione del lavoro e di realizzare economie di gestione attraverso l’impiego flessibile delle risorse umane, le amministrazioni pubbliche di cui all’articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, possono avvalersi di forme di lavoro a distanza, così come previsto dall’articolo 4, comma 1, della legge 16 giugno 1998, n. 191, secondo le modalità organizzative disciplinate nel presente decreto.
2. Le singole amministrazioni adeguano i propri ordinamenti ed adottano le misure organizzative coerenti con le disposizioni di cui al presente decreto.
3. Restano salve le competenze legislative delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano, previste dall’art. 4, comma 4 della legge n. 191 del 1998.

Art. 2 Definizioni

1. Ai fini del presente decreto s’intende:
 - a) per “lavoro a distanza” l’attività di telelavoro svolta in conformità alle disposizioni del presente decreto;

- b) per “telelavoro” la prestazione di lavoro eseguita dal dipendente di una delle amministrazioni pubbliche di cui all’articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, in qualsiasi luogo ritenuto idoneo, collocato al di fuori della sede di lavoro, dove la prestazione sia tecnicamente possibile, con il prevalente supporto di tecnologie dell’informazione e della comunicazione, che consentano il collegamento con l’amministrazione cui la prestazione stessa inerisce;
- c) per “sede di lavoro” quella dell’ufficio al quale il dipendente è assegnato.

Art. 3 Progetti di telelavoro

1. Nell’ambito degli obiettivi fissati annualmente, l’organo di governo di ciascuna amministrazione, sulla base delle proposte dei responsabili degli uffici dirigenziali generali o equiparati, individua gli obiettivi raggiungibili mediante il ricorso a forme di telelavoro, destinando apposite risorse per il suo svolgimento.
2. Il ricorso a forme di telelavoro avviene sulla base di un progetto generale in cui sono indicati: gli obiettivi, le attività interessate, le tecnologie utilizzate ed i sistemi di supporto, le modalità di effettuazione secondo principi di ergonomia cognitiva, le tipologie professionali ed il numero dei dipendenti di cui si prevede il coinvolgimento, i tempi e le modalità di realizzazione, i criteri di verifica e di aggiornamento, le modificazioni organizzative ove necessarie, nonché i costi e i benefici, diretti e indiretti.
3. Nell’ambito del progetto di cui al comma precedente, le amministrazioni definiscono le modalità per razionalizzare e semplificare attività, procedimenti amministrativi e procedure informatiche, con l’obiettivo di migliorare l’organizzazione del lavoro, l’economicità e la qualità del servizio, considerando congiuntamente norme, organizzazione, tecnologie, risorse umane e finanziarie.
4. Il progetto definisce la tipologia, la durata, le metodologie didattiche, le risorse finanziarie degli interventi di formazione e di aggiornamento, anche al fine di sviluppare competenze atte ad assicurare capacità di evoluzione e di adattamento alle mutate condizioni organizzative, tecnologiche e di processo.
5. Il progetto è approvato dal dirigente o dal responsabile dell’ufficio o servizio nel cui ambito si intendono avviare forme di telelavoro, d’intesa con il responsabile dei sistemi informativi, ove presente. Quando siano interessate più strutture, il progetto è approvato dal responsabile dell’ufficio dirigenziale generale od equiparato.
6. Il progetto può prevedere che il dirigente eserciti le sue funzioni svolgendo parte della propria attività in telelavoro.
7. Le amministrazioni pubbliche, mediante appositi accordi di programma, concordano forme di collaborazione volte alla comune utilizzazione di locali, infrastrutture e risorse.
8. Le forme di telelavoro di cui al presente decreto possono essere programmate, organizzate e gestite anche con soggetti terzi nel rispetto dei criteri generali di uniformità, garanzia e trasparenza.
9. Restano ferme le competenze affidate all’Autorità per l’informatica nella pubblica amministrazione dal decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, e successive modificazioni.

Art. 4

Assegnazione al telelavoro e reintegrazione nella sede originaria

1. L'amministrazione assegna il dipendente al telelavoro sulla base di criteri previsti dalla contrattazione collettiva, che, fra l'altro, consentano di valorizzare i benefici sociali e personali del telelavoro.
2. La prestazione di telelavoro può effettuarsi nel domicilio del dipendente a condizione che sia ivi disponibile un ambiente di lavoro di cui l'amministrazione abbia preventivamente verificato la conformità alle norme generali di prevenzione e sicurezza delle utenze domestiche.
3. Il dipendente addetto al telelavoro può richiedere per iscritto all'amministrazione di appartenenza di essere reintegrato nella sede di lavoro originaria non prima che sia trascorso un congruo periodo di tempo fissato dal progetto di cui all'articolo 3.

Art. 5

Postazione di telelavoro

1. La postazione di telelavoro è il sistema tecnologico costituito da un insieme di apparecchiature e di programmi informatici, che consente lo svolgimento di attività di telelavoro.
2. La postazione di telelavoro deve essere messa a disposizione, installata e collaudata a cura ed a spese dell'amministrazione interessata, sulla quale gravano altresì la manutenzione e la gestione di sistemi di supporto per il dipendente ed i relativi costi.
3. I collegamenti telematici necessari per l'effettuazione della prestazione di telelavoro debbono essere attivati a cura ed a spese dell'amministrazione interessata, sulla quale gravano altresì tutte le spese di gestione e di manutenzione.
4. Sulla base di una specifica analisi dei rischi, l'amministrazione garantisce adeguati livelli di sicurezza delle comunicazioni tra la postazione di telelavoro ed il proprio sistema informativo.
5. La postazione di telelavoro può essere utilizzata esclusivamente per le attività inerenti al rapporto di lavoro.
6. Nell'ambito del progetto di cui all'articolo 3, le amministrazioni definiscono le modalità per assicurare adeguate comunicazioni con il contesto organizzativo nel quale il dipendente opera.

Art. 6

Regole tecniche

1. L'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione fissa le eventuali regole tecniche per il telelavoro, anche con riferimento alla rete unitaria delle pubbliche amministrazioni, alle tecnologie per l'identificazione, alle esigenze di adeguamento all'evoluzione scientifica e tecnologica ed alla tutela della sicurezza dei dati.

Art. 7

Verifica dell'adempimento della prestazione

1. Il progetto di cui all'articolo 3 determina i criteri, orientati ai risultati, per l'individuazione di parametri qualitativi e quantitativi delle prestazioni da svolgere mediante ricorso al telelavoro.

2. La verifica dell'adempimento della prestazione è effettuata dal dirigente, alla stregua dei predetti parametri.

Articolo 8 Trattamento economico e normativo

1. La contrattazione collettiva, in relazione alle diverse forme di telelavoro, adegua alle specifiche modalità della prestazione la disciplina economica e normativa del rapporto di lavoro, garantendo in ogni caso un trattamento equivalente a quello dei dipendenti impiegati nella sede di lavoro e, in particolare, una adeguata tutela della salute e della sicurezza del lavoro.
2. La contrattazione collettiva definisce le modalità per l'accesso al domicilio del dipendente addetto al telelavoro dei soggetti aventi competenza in materia di salute, sicurezza e manutenzione.

Art. 9 Norma finale

1. Le pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, applicano le norme legislative, regolamentari e contrattuali in modo tale da favorire la progettazione, l'introduzione, l'organizzazione e la gestione di forme di telelavoro come regolate dal presente decreto.
Il presente regolamento, munito del sigillo dello Stato, sarà inserito nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica italiana. E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare.

Dato a Roma, addì 8 marzo 1999

ACCORDO QUADRO NAZIONALE SUL TELELAVORO NELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI, IN ATTUAZIONE DELLE DISPOSIZIONI CONTENUTE NELL'ART. 4, COMMA 3, DELLA LEGGE 16 GIUGNO 1998, N. 191

Art. 1

Ambito di applicazione e durata

1. Il presente accordo quadro si applica al personale dipendente delle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29.
Considerato il carattere sperimentale dell'istituto, all'inizio del secondo biennio di applicazione le parti valuteranno l'opportunità di procedere ad eventuali modifiche o integrazioni anche sulla scorta delle valutazioni dell'Osservatorio di cui all'articolo 7.

Art. 2

Finalità e obiettivi del telelavoro

1. Le parti convengono preliminarmente sul fatto che le potenzialità positive del telelavoro, sul piano sociale ed economico, necessitano di appropriate regole e strumenti idonei ad assicurare:
 - a) alla pubblica amministrazione la concreta possibilità di avvalersi funzionalmente di tale forma di flessibilità lavorativa;
 - b) al lavoratore di scegliere una diversa modalità di prestazione del lavoro, che comunque salvaguardi in modo efficace il sistema di relazioni personali e collettive espressive delle sue legittime aspettative in termini di formazione e crescita professionale, senso di appartenenza e socializzazione, informazione e partecipazione al contesto lavorativo e alla dinamica dei processi innovatori.

Art. 3

Relazioni sindacali

1. Le relazioni sindacali si svolgono secondo criteri di responsabilità, correttezza, trasparenza e tempestività; gli istituti di partecipazione sindacale debbono essere attivati e conclusi in tempi strettamente congrui rispetto all'avvio e all'attuazione dei progetti.
2. Le Amministrazioni consultano preventivamente le OO.SS. sui contenuti dei progetti di cui all'art. 3 del DPR 8 marzo 1999, n. 70.
3. A livello di Amministrazione, la concertazione ha per oggetto le modalità di realizzazione dei progetti e l'ambito delle professionalità impiegate mediante il telelavoro.
La concertazione si svolge in appositi incontri che iniziano entro quarantotto ore dalla data di ricezione della richiesta.
Nella concertazione le parti verificano la possibilità di un accordo mediante un confronto che deve, comunque, concludersi entro il termine massimo di venti giorni dalla sua attivazione; dell'esito della concertazione è redatto verbale dal quale risultino le posizioni delle parti nelle materie oggetto della stessa.
4. A livello di Amministrazione, la contrattazione integrativa determina gli eventuali adattamenti della disciplina del rapporto di lavoro resi necessari dalle particolari condizioni della prestazione.
Decorso trenta giorni dall'inizio delle trattative senza che sia stato raggiunto l'accordo, le parti riassumono la rispettiva libertà d'iniziativa.

5. Nell'ambito di ciascun comparto, la contrattazione potrà disciplinare gli aspetti strettamente legati alle specificità del comparto e, in particolare:
 - a) criteri generali per l'esatta individuazione del telelavoro rispetto ad altre forme di delocalizzazione;
 - b) criteri generali per l'articolazione del tempo di lavoro e per la determinazione delle fasce di reperibilità telematica;
 - c) forme di copertura assicurativa delle attrezzature in dotazione e del loro uso;
 - d) iniziative di formazione legate alla specificità del comparto.

Art. 4 Assegnazione ai progetti di telelavoro

1. Nell'ambito dei progetti di telelavoro di cui all'art. 3 del DPR 8 marzo 1999, n. 70, l'Amministrazione procederà con le modalità previste dall'art. 4 dello stesso DPR n. 70 all'assegnazione a posizioni di telelavoro dei lavoratori che si siano dichiarati disponibili a ricoprire dette posizioni, alle condizioni previste dal progetto, con priorità per coloro che già svolgano le relative mansioni o abbiano esperienza lavorativa in mansioni analoghe a quelle richieste, tale da consentire di operare in autonomia nelle attività di competenza.
2. In caso di richieste superiori al numero delle posizioni l'Amministrazione utilizzerà i seguenti criteri di scelta:
 - a) situazioni di disabilità psico-fisiche tali da rendere disagevole il raggiungimento del luogo di lavoro;
 - b) esigenze di cura di figli minori di 8 anni; esigenze di cura nei confronti di familiari o conviventi, debitamente certificate;
 - c) maggiore tempo di percorrenza dall'abitazione del dipendente alla sede.
3. L'assegnazione a progetti di telelavoro deve consentire al lavoratore pari opportunità, quanto a possibilità di carriera, di partecipazione a iniziative formative e di socializzazione rispetto ai lavoratori che operano in sede.
4. L'assegnazione a progetti di telelavoro non muta la natura del rapporto di lavoro in atto; tale assegnazione è revocabile a richiesta del lavoratore, quando sia trascorso il periodo di tempo indicato nel progetto e nel rispetto di ulteriori condizioni eventualmente previste nello stesso progetto (ad es.: che vi sia un sostituto), o d'ufficio da parte dell'amministrazione. In tale ultimo caso, la riassegnazione alla sede di lavoro originaria deve avvenire con modalità e in tempi compatibili con le esigenze del lavoratore, e comunque entro 10 giorni dalla richiesta, elevati a 20 giorni nel caso di cui al comma 2, lettera b), oppure nel termine previsto dal progetto.
5. In conformità all'articolo 3, comma 6, del citato DPR n. 70, il dirigente, sulla base di quanto previsto dal progetto, può esercitare le sue funzioni svolgendo parte della propria attività in telelavoro.

Art. 5 Postazione di lavoro e adempimenti dell'Amministrazione

1. Il telelavoro si realizza secondo le modalità previste dal progetto, quali lavoro a domicilio, lavoro mobile, decentrato in centri - satellite, servizi in rete o altre forme flessibili anche miste, ivi comprese quelle in alternanza, comunque in luogo idoneo, dove sia tecnicamente possibile la prestazione "a distanza", diverso dalla sede dell'ufficio al quale il dipendente è assegnato.
2. Le spese per l'installazione e la manutenzione della postazione di telelavoro, che può essere utilizzata esclusivamente per le attività attinenti al rapporto di lavoro, sono a carico dell'amministrazione.

ne; sono, del pari, a carico dell'amministrazione le spese relative al mantenimento dei livelli di sicurezza. Le attrezzature informatiche, comunicative e strumentali, necessarie per lo svolgimento del telelavoro, vengono concesse in comodato gratuito al lavoratore per la durata del progetto. La contrattazione di comparto prevederà forme di copertura assicurativa delle attrezzature in dotazione e del loro uso.

3. Fermo restando che nessun dispositivo di controllo può essere attivato all'insaputa dei lavoratori, l'amministrazione è tenuta ad informare il lavoratore circa le modalità attraverso le quali avviene la valutazione del lavoro prestato. 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.
4. Ciascun progetto prevederà la possibilità che siano disposti, con frequenza media da definirsi eventualmente nella contrattazione di comparto, rientri periodici del lavoratore presso la sede di lavoro.
5. L'amministrazione deve garantire che la prestazione di telelavoro si svolga in piena conformità con le normative vigenti in materia di ambiente, sicurezza e salute dei lavoratori. L'amministrazione è tenuta a fornire al lavoratore la formazione necessaria perché la prestazione di lavoro sia effettuata in condizioni di sicurezza per sé e per le persone che eventualmente vivono negli ambienti prossimi al suo spazio lavorativo.
6. Le amministrazioni, nell'ambito delle attività formative dedicate ai lavoratori, prevedono l'effettuazione di iniziative di formazione generale e specifica tendente a garantire un adeguato livello di professionalità e socializzazione per gli addetti al telelavoro. Specifiche iniziative formative saranno rivolte, altresì, ai dirigenti degli uffici e dei servizi nel cui ambito si svolgono attività di telelavoro.
7. Debbono essere assicurate forme di comunicazione tempestiva - ivi compreso l'utilizzo dell'e-mail - per rendere partecipe il lavoratore delle informazioni di carattere amministrativo più direttamente connesse con le sue legittime aspettative, come indicato nell'articolo 2, lettera b)

Art. 6 Diritti ed obblighi del lavoratore

1. Avendo riguardo agli obiettivi ed alle modalità attuative del progetto, allo scopo anche di valorizzare l'autonomia nella gestione del tempo e dell'attività lavorativa, la prestazione del telelavoro è orientata a modelli innovativi di distribuzione dell'orario di lavoro, ferma restando la stessa quantità oraria globale prevista per il personale che presta la sua attività nella sede e secondo i criteri generali definiti ai sensi dell'articolo 3, comma 5, lettera b).
Eventuali brevi periodi di interruzione del circuito telematico o fermi macchina dovuti a guasti non imputabili al lavoratore saranno considerati utili ai fini del completamento dell'orario di lavoro. In caso di fermi prolungati per cause strutturali, è facoltà dell'amministrazione, sentite le OO.SS., richiedere il temporaneo rientro del lavoratore presso la sede di lavoro.
2. Il lavoratore, nel caso in cui la postazione sia ubicata presso la sua abitazione, è tenuto a consentire, con modalità concordate, l'accesso alle attrezzature di cui ha l'uso da parte degli addetti alla manutenzione, nonché del responsabile di prevenzione e protezione e da parte del delegato alla sicurezza, per verificare la corretta applicazione delle disposizioni in materia di sicurezza, relativamente alla postazione di telelavoro e alle attrezzature tecniche ad essa collegate. Il lavoratore deve strettamente attenersi alle norme di sicurezza vigenti e alle istruzioni impartite.
3. Al lavoratore, la cui postazione di lavoro è ubicata presso la sua abitazione, dovrà essere corrisposta una somma, che potrà per alcune spese essere anche forfettaria, a titolo di rimborso delle spe-

se connesse ai consumi energetici e telefonici, nonché delle eventuali altre spese connesse all'effettuazione della prestazione.

L'importo di tale somma, corrisposta a titolo di rimborso, da erogarsi con cadenza predeterminata, è fissato dal progetto con le modalità previste dall'articolo 3, comma 4, e sarà rideterminato con riferimento all'andamento dei prezzi e delle tariffe dei servizi indispensabili per l'effettuazione del telelavoro.

4. Il trattamento retributivo, tabellare e accessorio, è quello previsto dalla contrattazione collettiva, nazionale, integrativa e decentrata, che si applica ai lavoratori del comparto.
Del pari, per la parte normativa (ad es.: fruizione di ferie, festività e permessi, aspettative, ecc.) si applica al lavoratore la disciplina contrattuale prevista per la generalità dei lavoratori del comparto.
5. È garantito l'esercizio dei diritti sindacali.
Il lavoratore deve poter essere informato e deve poter partecipare all'attività sindacale che si svolge in azienda, a cominciare dalla istituzione, nelle amministrazioni e negli enti che impiegano telelavoro, di una bacheca sindacale elettronica, nonché dall'utilizzo dell'e-mail con le rappresentanze sindacali sul luogo di lavoro.

Art. 7 Osservatorio sul telelavoro

1. In considerazione della sperimentabilità del telelavoro, sarà istituito presso l'A.Ra.N., per il primo biennio di attuazione, un Osservatorio formato da un componente per ciascuna delle organizzazioni sindacali firmatarie del presente accordo e da tre componenti nominati dall'Aran. Tale Osservatorio, avvalendosi eventualmente dell'apporto di esperti, nonché dei Comitati pari opportunità, ove costituiti, dovrà, durante il biennio, raccogliere dati e informazioni circa l'andamento delle esperienze in corso, il loro impatto sul funzionamento dell'amministrazione e sull'organizzazione di vita dei lavoratori. Al termine del biennio l'Osservatorio redigerà un rapporto, che sarà reso pubblico, ed orienterà le parti per introdurre eventuali modificazioni e/o adattamenti nella contrattazione collettiva
2. La contrattazione di comparto istituirà, altresì, Osservatori di comparto, anche quali sensori settoriali dell'Osservatorio intercompartimentale.

CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO PER IL PERSONALE DEL COMPARTO DELLE REGIONI E DELLE AUTONOMIE LOCALI SUCCESSIVO A QUELLO DELL'1.4.1999.

TITOLO I FLESSIBILITA' DEL RAPPORTO DI LAVORO

In relazione alla nuova disciplina delle forme flessibili di rapporto di lavoro introdotte dal presente contratto, le parti sottolineano la particolare e significativa rilevanza di tali strumenti di gestione delle risorse umane che, nonostante il loro carattere di sperimentality, offrono agli enti ampi margini di gestione diretta dei servizi, permettendo altresì il superamento del ricorso alle collaborazioni continuate e coordinate nell'espletamento delle attività istituzionali.

Art.1 Disciplina sperimentale del telelavoro

1. Il telelavoro determina una modificazione del luogo di adempimento della prestazione lavorativa realizzabile, con l'ausilio di specifici strumenti telematici, nella forma del telelavoro domiciliare, che comporta la prestazione dell'attività lavorativa dal domicilio del dipendente, o nella forma del lavoro a distanza, che comporta la prestazione dell'attività lavorativa da centri appositamente attrezzati distanti dalla sede dell'ente e al di fuori del controllo diretto di un dirigente.
2. Gli enti, previa informazione ed eventuale incontro con i soggetti sindacali di cui all'art.10, comma 2, del CCNL dell'1.04.1999, possono definire progetti per la sperimentazione del telelavoro nei limiti e con le modalità stabilite dall'art. 3 del DPR 8.3.1999 n. 70 e dal CCNL quadro sottoscritto il 23.3.2000, al fine di razionalizzare l'organizzazione del lavoro e di realizzare economie di gestione attraverso l'impiego flessibile delle risorse umane.
3. I singoli partecipanti ai progetti sperimentali di telelavoro sono individuati secondo le previsioni dell'art.4 del CCNL quadro del 23.3.2000.
4. Gli enti definiscono, in relazione alle caratteristiche dei progetti da realizzare, di intesa con i dipendenti interessati, la frequenza dei rientri nella sede di lavoro originaria, che non può comunque essere inferiore ad un giorno per settimana.
5. L'orario di lavoro, a tempo pieno o nelle diverse forme del tempo parziale, viene distribuito nell'arco della giornata a discrezione del dipendente in relazione all'attività da svolgere, fermo restando che in ogni giornata di lavoro il dipendente deve essere a disposizione per comunicazioni di servizio in due periodi di un'ora ciascuno fissati nell'ambito dell'orario di servizio; in caso di rapporto di lavoro a tempo parziale orizzontale la durata dei due periodi si riduce del 50 %. Per effetto della distribuzione discrezionale del tempo di lavoro, non sono configurabili prestazioni aggiuntive, straordinarie notturne o festive né permessi brevi ed altri istituti che comportano riduzioni di orario.
6. Il lavoratore ha il dovere di riservatezza su tutte le informazioni delle quali venga in possesso per il lavoro assegnatogli e di quelle derivanti dall'utilizzo delle apparecchiature, dei programmi e dei dati in essi contenuti. In nessun caso il lavoratore può eseguire lavori per conto proprio o per terzi utilizzando le attrezzature assegnategli senza previa autorizzazione dell'ente.
7. La postazione di telelavoro deve essere messa a disposizione, installata e collaudata a cura e a spese dell'ente, sul quale gravano i costi di manutenzione e gestione dei sistemi di supporto per il lavoratore. Nel caso di telelavoro a domicilio potrà essere installata una linea telefonica presso l'abitazione del lavoratore, con oneri di impianto ed esercizio a carico dell'ente, espressamente pre-

ventivati nel progetto di telelavoro. Lo stesso progetto prevede l'entità dei rimborsi, anche in forma forfettaria, delle spese sostenute dal lavoratore per consumi energetici e telefonici, sulla base delle intese raggiunte in sede di contrattazione integrativa decentrata.

8. Gli enti, nell'ambito delle risorse destinate al finanziamento della sperimentazione del telelavoro, stipulano polizze assicurative per la copertura dei seguenti rischi:
 - danni alle attrezzature telematiche in dotazione del lavoratore, con esclusione di quelli derivanti da dolo o colpa grave;
 - danni a cose o persone, compresi i familiari del lavoratore, derivanti dall'uso delle stesse attrezzature.

Gli enti provvedono altresì alla copertura assicurativa INAIL

9. La verifica delle condizioni di lavoro e dell'idoneità dell'ambiente di lavoro avviene all'inizio dell'attività e periodicamente ogni sei mesi, concordando preventivamente con l'interessato i tempi e le modalità della stessa in caso di accesso presso il domicilio. Copia del documento di valutazione del rischio, ai sensi dell'art.4, comma 2, del D.Lgs.n.626/1994, è inviata ad ogni dipendente, per la parte che lo riguarda.
10. La contrattazione decentrata integrativa definisce l'eventuale trattamento accessorio compatibile con la specialità della prestazione nell'ambito delle finalità indicate nell'art. 17 del CCNL dell'1.4.1999.
11. È garantito al lavoratore l'esercizio dei diritti sindacali e la partecipazione alle assemblee. In particolare, ai fini della sua partecipazione all'attività sindacale, il lavoratore deve poter essere informato attraverso la istituzione di una bacheca sindacale elettronica e l'utilizzo di un indirizzo di posta elettronica con le rappresentanze sindacali sul luogo di lavoro.
12. I lavoratori sono altresì invitati a partecipare alle eventuali conferenze di servizio o di organizzazione previste dall'ordinamento vigente.
13. È istituito, presso l'ARAN, un osservatorio nazionale a composizione paritetica con la partecipazione di rappresentanti, del Comitato di Settore e delle organizzazioni sindacali firmatarie del presente CCNL che, con riunioni annuali, verifica l'utilizzo dell'istituto e gli eventuali problemi.

CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO AD INTEGRAZIONE DEL CCNL PER IL PERSONALE NON DIRIGENTE DEGLI ENTI PUBBLICI NON ECONOMICI STIPULATO IL 16.2.1999

Art. 34

Disciplina sperimentale del telelavoro

1. Gli enti, previa informazione ed incontro con i soggetti sindacali di cui all'art. 8, c. 1 CCNL 16/02/1999, possono definire progetti per la sperimentazione del telelavoro nei limiti e con le modalità stabilite dall'art. 3 del DPR 8.3.1999 n. 70 e dal CCNL quadro sottoscritto il 23 marzo 2000, con particolare riferimento alla disciplina dell'art. 3 dello stesso CCNL quadro, al fine di razionalizzare l'organizzazione del lavoro e di realizzare economie di gestione attraverso l'impiego flessibile delle risorse umane.
2. Il telelavoro determina una modificazione del luogo di adempimento della prestazione lavorativa, realizzabile con l'ausilio di specifici strumenti telematici, nelle forme seguenti:
 - a) telelavoro domiciliare, che comporta la prestazione dell'attività lavorativa dal domicilio del dipendente,
 - b) altre forme del lavoro a distanza come il lavoro decentrato da centri satellite, i servizi di rete e altre forme flessibili anche miste, ivi comprese quelle in alternanza, che comportano la effettuazione della prestazione in luogo idoneo e diverso dalla sede dell'ufficio al quale il dipendente è assegnato.
3. La postazione di lavoro deve essere messa a disposizione, installata e collaudata a cura e a spese dell'ente, sul quale gravano i costi di manutenzione e di gestione dei sistemi di supporto per i lavoratori. Nel caso di telelavoro a domicilio, può essere installata una linea telefonica dedicata presso l'abitazione del lavoratore con oneri di impianto e di esercizio a carico degli enti, espressamente preventivati nel progetto di telelavoro. Lo stesso progetto prevede l'entità dei rimborsi, anche in forma forfetaria, delle spese sostenute dal lavoratore per consumi energetici e telefonici.
4. I partecipanti ai progetti sperimentali di telelavoro sono individuati secondo le previsioni di cui all'art. 4 del CCNL quadro del 23 marzo 2000.
5. Gli enti definiscono, in relazione alle caratteristiche dei progetti da realizzare, di intesa con i dipendenti interessati, la frequenza dei rientri nella sede di lavoro originaria, che non può essere inferiore ad un giorno per settimana, nell'ambito dei criteri definiti ai sensi del comma 1.
6. L'orario di lavoro, a tempo pieno o nelle diverse forme del tempo parziale, viene distribuito nell'arco della giornata a discrezione del dipendente in relazione all'attività da svolgere, fermo restando che in ogni giornata di lavoro il dipendente deve essere a disposizione per comunicazioni di servizio in due periodi di un'ora ciascuno concordati con l'ente nell'ambito dell'orario di servizio; per il personale con rapporto di lavoro a tempo parziale orizzontale, il periodo è unico con durata di un'ora. Per effetto della autonoma distribuzione del tempo di lavoro, non sono configurabili prestazioni supplementari, straordinarie notturne o festive né permessi brevi ed altri istituti che comportano riduzioni di orario.
7. Ai fini della richiesta di temporaneo rientro del lavoratore presso la sede di lavoro, di cui all'art. 6 comma 1, ultimo periodo dell'accordo quadro del 23/3/2000, per "fermo prolungato per cause strutturali", si intende una interruzione del circuito telematico che non sia prevedibilmente ripristinabile entro la stessa giornata lavorativa.
8. L'ente definisce in sede di contrattazione integrativa nazionale di ente, le iniziative di formazione che assumono carattere di specificità e di attualità nell'ambito di quelle espressamente indicate dal-

l'art. 5, commi 5 e 6 dell'accordo quadro del 23/03/2000; utilizza, a tal fine, le risorse destinate al progetto di telelavoro.

9. Nel caso di rientro definitivo nella sede ordinaria di lavoro e qualora siano intervenuti mutamenti organizzativi, gli enti attivano opportune iniziative di aggiornamento professionale dei lavoratori interessati per facilitarne il reinserimento.
10. Il lavoratore ha il dovere di riservatezza su tutte le informazioni delle quali venga in possesso per il lavoro assegnatogli e di quelle derivanti dall'utilizzo delle apparecchiature, dei programmi e dei dati in essi contenuti. In nessun caso il lavoratore può eseguire lavori per conto proprio o per terzi utilizzando le attrezzature assegnategli senza previa autorizzazione dell'ente.
11. Gli enti, nell'ambito delle risorse destinate al finanziamento della sperimentazione del telelavoro, stipulano polizze assicurative per la copertura dei seguenti rischi:
 - danni alle attrezzature telematiche in dotazione del lavoratore, con esclusione di quelli derivanti da dolo o colpa grave;
 - danni a cose o persone, compresi i familiari del lavoratore, derivanti dall'uso delle stesse attrezzature;
 - copertura assicurativa INAIL.
12. La verifica delle condizioni di lavoro e dell'idoneità dell'ambiente di lavoro avviene all'inizio dell'attività e periodicamente ogni sei mesi, concordando preventivamente con l'interessato i tempi e le modalità di accesso presso il domicilio. Copia del documento di valutazione del rischio, ai sensi dell'art. 4, comma 2, d. lgs. 626/1994, è inviata ad ogni dipendente per la parte che lo riguarda, nonché al rappresentante della sicurezza.
13. La contrattazione integrativa nazionale di ente definisce il trattamento accessorio compatibile con la specialità della prestazione nell'ambito delle finalità indicate nell'art. 32 del CCNL del 16 febbraio 1999. Le relative risorse sono ricomprese nel finanziamento complessivo del progetto.
14. È istituito, presso l'ARAN, un osservatorio nazionale a composizione paritetica con la partecipazione di rappresentanti del Comitato di settore e delle organizzazioni sindacali firmatarie del presente CCNL che, con riunioni almeno annuali, verifica l'utilizzo dell'istituto nel comparto e gli eventuali problemi.
15. È garantito al lavoratore in telelavoro l'esercizio dei diritti sindacali e la partecipazione alle assemblee. In particolare, ai fini della sua partecipazione all'attività sindacale, il lavoratore deve poter essere informato attraverso la istituzione di una bacheca sindacale elettronica e l'utilizzo di un indirizzo di posta elettronica con le rappresentanze sindacali sul luogo di lavoro.

CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO RELATIVO AL QUADRIENNIO NORMATIVO 1998 – 2001 ED AL BIENNIO ECONOMICO 1998 – 1999 DEL PERSONALE DEL COMPARTO “UNIVERSITÀ”

Art. 20 Telelavoro

1. Le amministrazioni potranno realizzare progetti di telelavoro, con le modalità previste dall'accordo quadro nazionale sottoscritto il 23 marzo 2000, ivi compreso il sistema di relazioni sindacali previsto dall'accordo stesso.
2. La contrattazione integrativa potrà disciplinare gli aspetti strettamente legati alle specifiche esigenze della amministrazione e dei lavoratori interessati e in particolare le materie di cui all'art. 3, comma 5, dell'accordo quadro sopracitato.