

# INTERVENTI ORGANIZZATIVI A SUPPORTO

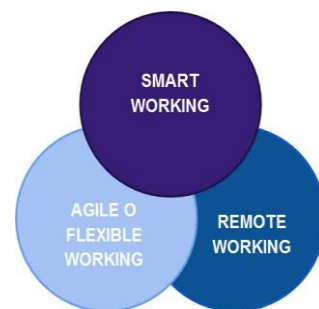
## 1.1 – Organizzazione del lavoro agile

In Italia il c.d. lavoro agile è stato introdotto dall'articolo 18, comma 1, della legge 22 maggio 2017, n. 81.

Con tale norma il legislatore ha previsto una specifica modalità di svolgimento del lavoro subordinato da remoto con autonoma disciplina e differenziandolo dal telelavoro, che già era normato sia nel settore pubblico (a partire dalla legge 16 giugno 1998, n. 191, e poi con d.P.R. 8 marzo 1999, n. 70) sia nel settore privato (grazie all'accordo interconfederale del 9 giugno 2004, di recepimento dell'accordo quadro europeo del 16 luglio 2002, e alla contrattazione collettiva che vi aveva dato esecuzione con l'Accordo quadro del 23 marzo 2000).

Durante le fasi più acute dell'emergenza pandemica il lavoro agile ha rappresentato la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa, in virtù dell'articolo 87, comma 1, del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito con la legge 24 aprile 2020, n. 27.

Con i lunghi mesi di emergenza sanitaria è entrato nel linguaggio corrente il termine “smart working”, per indicare il lavoro da remoto svolto senza vincoli di orario o spaziali caratterizzato da un'organizzazione per fasi, cicli e obiettivi. L'espressione è usata quasi soltanto in Italia. Una terminologia più corretta e che meglio individua la tipologia di organizzazione e svolgimento del lavoro da remoto che è stato gestito nel periodo emergenziale e che sta lentamente trovando una ordinarietà sarebbe: lavoro agile o flexible working e remote working.



L'agile o flexible working è utilizzato per designare le forme di lavoro più elastiche e flessibili, dove l'accento cade non tanto sul lavoro a distanza, ma sulle modalità del lavoro stesso, tali da permettere una maggiore libertà di orario e di uso del «posto di lavoro». Si tratta di situazioni diverse dai canonici part-time od orari personalizzati e nei quali può rientrare, ad es., il lavoro che avrebbe potuto essere realizzato nei locali del datore di lavoro, ma viene svolto al di fuori degli stessi - nel domicilio o in qualunque altro posto scelto dal dipendente - in maniera occasionale e non regolare.

Il remote working, invece, sta a designare il lavoro “da casa” o comunque lontano dalla sede dell'ente ed implica in prevalenza – per il dipendente – passare ad un'attività non definita sulla base di compiti (task), come nel primo caso, ma per obiettivi.

Per assecondare il lessico legislativo, verrà utilizzato il termine “agile”, ma in un'accezione più ampia del suo corrispettivo anglosassone, in quanto onnicomprensivo delle possibili fattispecie che caratterizzano un lavoro “fuori sede” (remote working vero e proprio, agile/flexible working).

Come sopra accennato la **pandemia Covid-19** ha comportato una tempestiva **riorganizzazione delle attività lavorative**. L'urgenza e la gravità del momento hanno reso necessarie molte innovazioni organizzative e **accelerato una rivoluzione digitale** che stentava a partire.

In questo scenario, il Sistema Camerale si è dimostrato sostanzialmente pronto nel rispondere all'emergenza, mettendo in campo soluzioni ed iniziative che garantissero l'operatività delle Camere

di Commercio.

Le Camere di Commercio sono tra i pochi Enti pubblici ad aver praticamente dematerializzato i propri processi, grazie ad una piattaforma tecnologica di primario livello, alla dotazione dei dispositivi di firma digitale ai dipendenti ed a programmi residenti non sui pc fisici ma direttamente presso la server – farm centrale.

Nel caso della Camera di Firenze inoltre, tutti i dipendenti lavoravano già su piattaforme virtuali (VDI) rendendo possibile tecnologicamente l’adozione del lavoro a distanza, pur nel perdurare della complessità gestionale ed organizzativa che induce a verificare sempre l’efficienza e l’opportunità di tale scelta a seconda delle funzioni / attività svolte.

Ma se in fase emergenziale in Italia l’adozione di questa modalità di lavoro è stata implementata in modo destrutturato e disomogeneo, per far fronte ad un cambiamento non previsto in favore della business continuity, oggi tutto il sistema – Paese è chiamato a ripensare questa nuova modalità di lavoro, che non sia solo lavoro a distanza, ma molto di più: un’occasione di efficientamento, anche e soprattutto alla luce di quanto previsto nei recenti Contratti nazionali di lavoro (CCNL 16.11.2022 – Funzioni Locali).



La Camera di Firenze ha adottato il Piano Organizzativo Lavoro Agile quale allegato alla delibera di Giunta n. 4 del 29.01.2021 al fine di avviare il processo di “normalizzazione” del lavoro agile all’interno della propria organizzazione e con il quale è stata effettuata una prima analisi delle attività svolte dalla Camera di commercio al fine di individuare il grado di remotizzazione delle stesse.

Il 13 ottobre 2021 è stato pubblicato sulla G.U. n. 245 il Decreto Ministro della Pubblica Amministrazione 8 ottobre 2021 con il quale sono state dettate le “condizionalità” nel rispetto delle quali lo smart working può continuare ad essere utilizzato dalle PPAA anche successivamente al termine del periodo emergenziale. In particolare si sottolinea che:

a) lo svolgimento della prestazione di lavoro in modalità agile non deve in alcun modo pregiudicare o ridurre la fruizione dei servizi a favore degli utenti;

b) l'amministrazione deve garantire un'adeguata rotazione del personale che può prestare lavoro in modalità agile, dovendo essere prevalente, per ciascun lavoratore, l'esecuzione della prestazione in presenza;

c) l'amministrazione mette in atto ogni adempimento al fine di dotarsi di una piattaforma digitale o di un cloud o comunque di strumenti tecnologici idonei a garantire la più assoluta riservatezza dei dati e delle informazioni che vengono trattate dal lavoratore nello svolgimento della prestazione in modalità agile;

d) l'amministrazione deve aver previsto un piano di smaltimento del lavoro arretrato, ove sia stato accumulato;

e) l'amministrazione, inoltre, mette in atto ogni adempimento al fine di fornire al personale dipendente apparati digitali e tecnologici adeguati alla prestazione di lavoro richiesta;

f) l'accordo individuale di cui all'art. 18, comma 1, della legge 22 maggio 2017, n. 81, deve definire, almeno: 1) gli specifici obiettivi della prestazione resa in modalità agile; 2) le modalità e i tempi di esecuzione della prestazione e della disconnessione del lavoratore dagli apparati di lavoro, nonché eventuali fasce di contattabilità;

g) le modalità e i criteri di misurazione della prestazione medesima, anche ai fini del proseguimento della modalità della prestazione lavorativa in modalità agile;

h) le amministrazioni assicurano il prevalente svolgimento in presenza della prestazione lavorativa dei soggetti titolari di funzioni di coordinamento e controllo, dei dirigenti e dei responsabili dei procedimenti amministrativi;

i) le amministrazioni prevedono, ove le misure di carattere sanitario lo richiedano, la rotazione del personale impiegato in presenza, nel rispetto di quanto stabilito dal presente articolo.

In merito alle condizionalità sopra riportate, la Camera di commercio di Firenze si era già dotata, prima dell'inizio dell'emergenza sanitaria, di strumenti digitali e di cloud che hanno reso agevole ed efficiente l'attuazione delle prestazioni di lavoro in modalità agile.

L'utilizzo della modalità di lavoro agile non ha generato lavoro arretrato poiché l'Ente ha reso digitalmente e informaticamente molti dei servizi prima resi in presenza e ha garantito in sede e presso gli uffici distaccati le attività che non risultavano remotizzabili (es. Bollatura libri, sportelli rilascio visure, ecc.). L'Ente si è dotato di hardware adeguati all'esercizio delle attività da remoto.

Dal 15 ottobre 2021, data stabilita dal DM 8 ottobre 2021, i dipendenti che usufruiscono del lavoro agile prestano la propria attività lavorativa prevalente in presenza, sulla base di programmazioni settimanali, mensili di svolgimento di lavoro flessibile.

Il 16 novembre 2022 è stato firmato il nuovo CCNL che agli art. 63-70 ha introdotto la disciplina del lavoro agile con particolare riferimento al diritto alla disconnessione, alle fasce di contattabilità, al diritto alla formazione specifica, al diritto alla protezione dei dati personali, al regime dei permessi e delle assenze e ad ogni altro istituto del rapporto di lavoro e previsione contrattuale.

Ferme restando le condizionalità previste per l'applicazione del lavoro agile nella PA dal Decreto del Ministro della Pubblica Amministrazione 8 ottobre 2021 e nel pieno rispetto delle stesse e degli artt. 63-70 del CCNL 16.11.2022, la CCIAA di Firenze intende disciplinare in via strutturata l'istituto del lavoro agile

adeguandolo alla propria organizzazione, portando all'attenzione della Giunta Camerale prima e del Consiglio poi il regolamento sul lavoro agile.

Con determinazione del Segretario Generale verrà aggiornato il perimetro delle attività che potranno essere rese in modalità agile alla luce dei criteri che sono oggetto di confronto con le parti sociali cos' come previsto dal CCNL.

La Camera di commercio di Firenze, a seguito della sottoscrizione in data 16.11.2022 del contratto collettivo nazionale per il comparto funzioni locali 2019-2021, ha avviato specifici tavoli tecnici di cui fanno parte rappresentanti delle organizzazioni sindacali e rappresentanti dell'Amministrazione, tra cui uno specificamente dedicato alla modalità di lavoro agile.

Il confronto di cui all'art. 5 comma 3 lett. l) relativamente ai "criteri generali per l'individuazione dei processi e delle attività di lavoro, con riferimento al lavoro agile e al lavoro da remoto, nonché i criteri di priorità per l'accesso agli stessi" si è svolto tecnicamente all'interno del suddetto tavolo e si è concluso con la riunione del 6.04.2023, convocata con lettera prot. 31290 del 31.03.2023.

In sede di confronto l'amministrazione ha dato atto che nel dare accesso al lavoro agile ha cura di conciliare le esigenze di benessere e flessibilità dei lavoratori con gli obiettivi di miglioramento del servizio pubblico, nonché con le specifiche necessità tecniche delle attività. Il lavoro agile è, infatti, finalizzato a conseguire il miglioramento dei servizi pubblici e l'innovazione organizzativa garantendo, al contempo, l'equilibrio tra tempi di vita e di lavoro.

Fermi restando i diritti di priorità sanciti dalle normative tempo per tempo vigenti e l'obbligo da parte dei lavoratori di garantire prestazioni adeguate, l'amministrazione avrà cura di facilitare l'accesso al lavoro agile ai lavoratori che si trovano in condizioni di particolare necessità, non coperte da altre misure.

Premesso che sono da ritenersi escluse dal lavoro agile le attività che richiedono necessariamente la presenza fisica sul luogo di lavoro e quelle la cui esecuzione da remoto incide negativamente sul livello delle prestazioni lavorative e/o del servizio, la valutazione di remotizzabilità dovrà essere fatta rispetto a date condizioni, specificate come segue:

- programmabilità delle attività e possibilità di verificarne facilmente l'esecuzione;
- la natura individuale e creativa dei compiti da espletare e il livello di collegabilità delle attività (frequenza delle interazioni con i colleghi o altri uffici);
- possibilità di delocalizzazione. Sono remotizzabili le attività che possono essere svolte a distanza senza la necessità di una costante presenza fisica nella sede di lavoro. Il rapporto con l'utenza non deve essere inficiato; non deve, ad esempio, essere ostacolato il trasferimento di documenti e/o informazioni utili all'espletamento di pratiche e/o erogazioni di servizi
- autonomia operativa. Le prestazioni da eseguire non devono richiedere un diretto e continuo interscambio comunicativo con gli/le altri/e componenti dell'ufficio di appartenenza che presuppone la presenza ovvero con gli/le utenti dei servizi resi presso gli sportelli della sede di lavoro di appartenenza;
- le attività devono essere misurabili, monitorabili e deve essere agevole la valutazione dei risultati delle prestazioni lavorative eseguite in modalità agile attraverso la definizione di precisi indicatori;

Non possono svolte in modalità agile:

- le attività che per eterogeneità ed interdipendenza delle attività implicino processi strutturalmente e strettamente legati ai risultati prodotti da attività svolte da altri colleghi/team, né possono essere rese in modalità agile le attività che prevedano compiti tra loro molto eterogenei, ad esempio, attività che richiedono giornalmente relazioni con gli utenti esterni e attività di gestione interna;
- attività che comportano il rapporto con organi di governo.

Alla luce di tali criteri, le attività che possono rese in modalità agile saranno individuate con determinazione del Segretario Generale tenendo conto:

- delle caratteristiche delle attività che il sistema camerale, e quindi la camera di commercio di Firenze, deve effettivamente svolgere;
- della necessità di garantire l'invarianza dei servizi resi all'utenza;
- della necessità di non influenzare i livelli di performance della camera per motivi legati alla remotizzazione anzi di garantire un miglioramento quali-quantitativo dei livelli di performance.

L'accesso al lavoro agile avviene su base volontaria. Potrà accedere allo stesso il personale che, addetto alle attività individuate dalla suddetta determinazione del Segretario Generale, ne faccia domanda, nel numero di 45 unità. Tale numero potrà essere modificato con determinazione del Segretario Generale a seguito di nuove esigenze organizzative, funzionali e tecnico- informatiche.

L'accesso alla modalità agile sarà consentito in via prioritaria a coloro che ricadano in una o più delle seguenti condizioni:

1. Lavoratori fragili, così come definiti dal decreto del Ministero della Salute 4 febbraio 2022;
2. situazioni di disabilità psico-fisiche del dipendente, certificate ai sensi della dalla Legge 5 febbraio 1992 n. 104;
3. esigenza di cura di soggetti conviventi e non conviventi affetti da handicap grave, debitamente certificato nei modi e con le forme previste dalla Legge 5 febbraio 1992 n.104;
4. esigenza di cura di figli conviventi minori fino a 14 anni;
5. distanza chilometrica dall'abitazione del dipendente alla sede di lavoro superiore a 40 chilometri.

Qualora le richieste fossero superiori al numero di unità individuate dall'Amministrazione, dopo aver soddisfatto le condizioni di priorità sopra indicate, si terrà conto della maggiore distanza intercorrente dalla sede di lavoro all'abitazione del dipendente.

L'accesso alla modalità di lavoro agile sarà consentito per un giorno a settimana individuato nell'accordo individuale.

Per le PO e i dirigenti, nel caso in cui coordinino attività che l'Amministrazione ritiene possano essere svolte in modalità agile, l'accesso a tale modalità sarà valutato tenendo conto della distanza dall'abitazione del dipendente alla sede di lavoro superiore a 40 chilometri, nel numero di 1 giorno a settimana.

A seguito di apposito avviso i dipendenti adibiti alle attività che l'Amministrazione ritiene possano

essere svolte in modalità agile potranno manifestare l'adesione alla prestazione lavorativa in modalità agile, su base volontaria, mediante manifestazione d'interesse al Segretario Generale, per il tramite del competente dirigente d'Area.

L'attivazione del lavoro agile è subordinata alla sottoscrizione dell'accordo individuale tra il dipendente e il Segretario Generale stipulato per iscritto anche in forma digitale e contenente almeno i seguenti elementi essenziali:

1. durata dell'accordo;
2. modalità di svolgimento della prestazione lavorativa fuori dalla sede abituale di lavoro, con specifica indicazione delle giornate di lavoro da svolgere in sede e di quelle da svolgere a distanza;
3. modalità di recesso dell'amministrazione;
4. ipotesi di giustificato motivo di recesso da parte del lavoratore / dell'amministrazione;
5. indicazione delle fasce di cui all'art. 66 CCNL 16.11.2022:
  - a) fascia di contattabilità - nella quale il lavoratore è contattabile sia telefonicamente che via mail o con altre modalità similari. Tale fascia oraria non può essere superiore all'orario medio giornaliero di lavoro ed è articolata anche in modo funzionale a garantire le esigenze di conciliazione vita-lavoro del dipendente. Nelle fasce di contattabilità, il lavoratore può richiedere, ove ne ricorrano i relativi presupposti, la fruizione dei permessi orari previsti dai contratti collettivi o dalle norme di legge.
  - b) fascia di inoperabilità - nella quale il lavoratore non può erogare alcuna prestazione lavorativa. Tale fascia comprende il periodo di 11 ore di riposo consecutivo di cui all'art. 29, comma 6, del presente CCNL a cui il lavoratore è tenuto nonché il periodo di lavoro notturno tra le ore 22:00 e le ore 6:00 del giorno successivo.
6. i tempi di riposo del lavoratore, che comunque non devono essere inferiori a quelli previsti per il lavoratore in presenza e le misure tecniche e organizzative necessarie per assicurare la disconnessione del lavoratore dalle strumentazioni tecnologiche di lavoro;
7. le modalità di esercizio del potere direttivo e di controllo del datore di lavoro sulla prestazione resa dal lavoratore all'esterno dei locali dell'ente nel rispetto di quanto disposto dall'art. 4 della L. n. 300/1970 e successive modificazioni;
8. l'impegno del lavoratore a rispettare le prescrizioni indicate nell'informativa sulla salute e sicurezza sul lavoro agili, ricevuta dall'amministrazione.

In presenza di un giustificato motivo, ciascuno dei contraenti può recedere dall'accordo senza preavviso.