

IL POLA
Piano Organizzativo del Lavoro Agile
del Comune di Lucca

INDICE

1. INTRODUZIONE

- 1.1 L'esperienza del telelavoro (ex art. 1 del CCNL 14.9.2000)
- 1.2 L'esperienza del lavoro agile emergenziale (ex pandemia da covid-19)
- 1.3 Il Lavoro agile dopo il termine della fase emergenziale
- 1.4 Il Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA)

2. TIPOLOGIE DI LAVORO A DISTANZA SECONDO IL NUOVO CCNL DEL 16.11.2022

- 2.1 Le novità del nuovo CCNL del 16.11.2022

3. IL LAVORO AGILE

- 3.1 Definizione del "Lavoro agile"

4. DISCIPLINA DEL LAVORO AGILE

- 4.1 Mappatura delle attività che possono essere rese in modalità agile
- 4.2 Definizione della percentuale di ricorso al lavoro agile
- 4.3 Ipotesi per accedere al lavoro agile
- 4.4 Condizioni per accedere al lavoro agile
- 4.5 Priorità nell'impiego del lavoro agile
- 4.6 Modalità operative per accedere al lavoro agile
- 4.7 Disciplina della regolamentazione dell'orario di lavoro in modalità agile
 - 4.7.1 Precisazioni di carattere generale
 - 4.7.2 Orario di lavoro e modalità della prestazione
 - 4.7.3 Straordinari, buoni pasto e assenze
 - 4.7.4 Fasce orarie di contattabilità, di inoperabilità e diritto alla disconnessione
 - 4.7.5 Recesso
 - 4.7.6 Strumenti informatici
 - 4.7.7 Divieto di penalizzazioni
 - 4.7.8 Strumenti di rilevazione e verifica periodica
 - 4.7.9 Contratto individuale

5. PERCORSI FORMATIVI PER IL PERSONALE

- 5.1 Premessa di carattere generale
- 5.2 Formazione rivolta ai dirigenti su competenze trasversali
- 5.3 Formazione rivolta a tutto il personale sulle competenze informatiche e digitali
- 5.4 Formazione *in house* per il personale neoassunto
- 5.4 Altri interventi di formazione

6. INDIRIZZI IN MATERIA DI ACCESSIBILITA' AI SERVIZI COMUNALI

6.1 Indirizzi specifici

7. IL LAVORO DA REMOTO

7.1 Definizione del "Lavoro da remoto"

8. DISCIPLINA DEL LAVORO DA REMOTO

8.1 Individuazione delle attività che possono essere rese con il lavoro da remoto

1. INTRODUZIONE

1.1 L'esperienza del telelavoro (ex art. 1 CCNL del 14.9.2000)

Il Comune di Lucca, sin dall'anno 2000, ha avviato l'utilizzo del telelavoro, a seguito di uno specifico e innovativo accordo con la Rsu e le Organizzazioni Sindacali, quale strumento di flessibilità e conciliazione vita-famiglia-lavoro per i dipendenti dell'Ente, nonché di risposta a necessità organizzative.

In tale fase l'utilizzo dello strumento in questione è stato comunque molto circoscritto, e per la sua disciplina si è fatto riferimento alle disposizioni contrattuali già compiutamente contenute nell'allora vigente art. 1 del CCNL 14.9.2000.

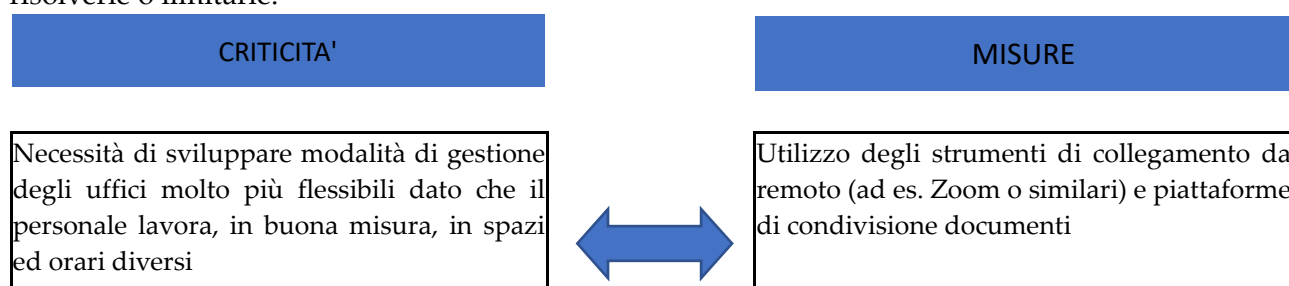
1.2 L'esperienza del lavoro agile emergenziale (ex pandemia da covid-19)

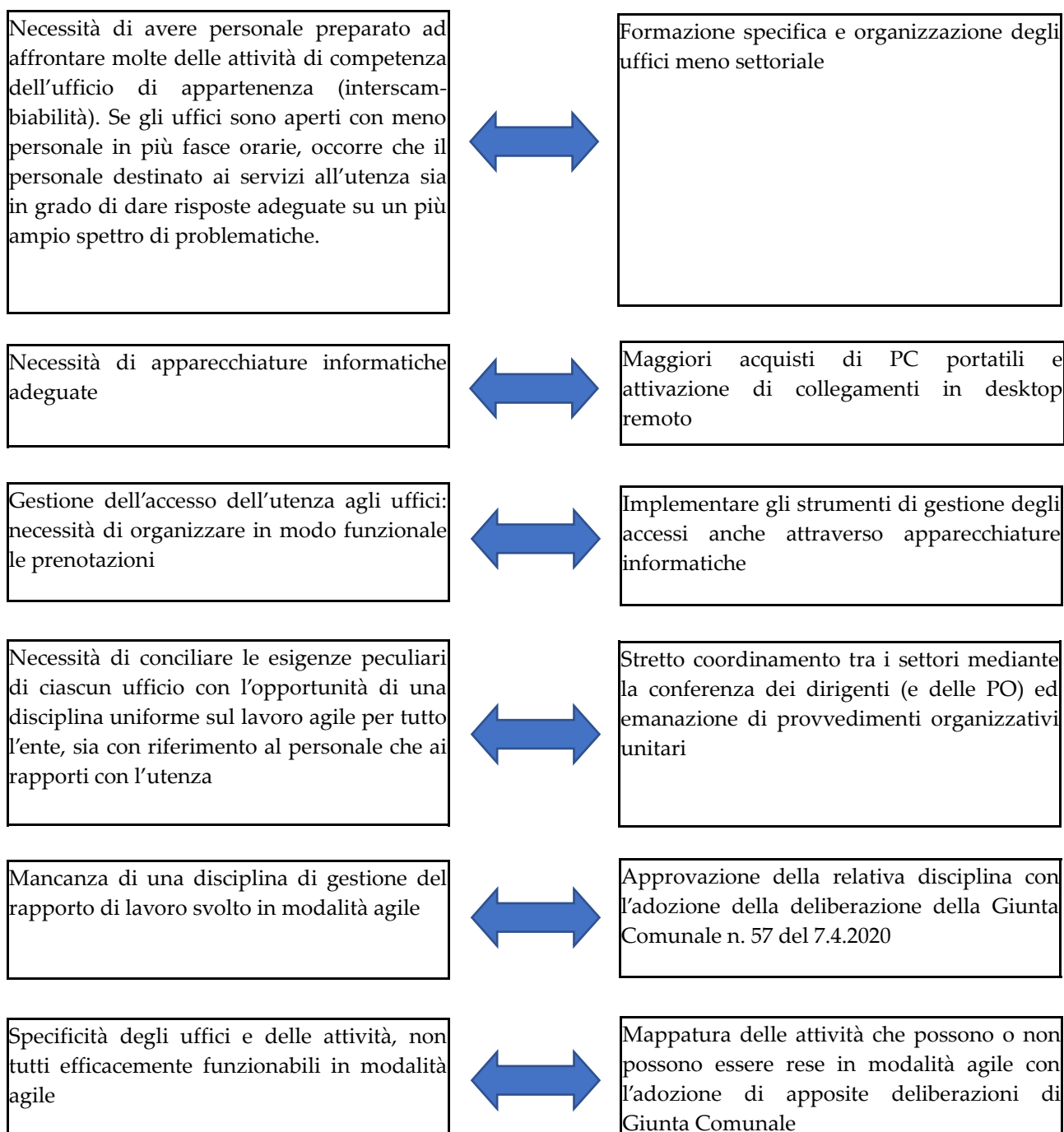
A decorrere dal mese di marzo 2020, a seguito della Pandemia da Covid-19, l'Ente ha dovuto, repentinamente, disporre l'utilizzo pressoché integrale del proprio personale mediante modalità che consentissero il lavoro a distanza, al fine di evitare la compresenza sul luogo di lavoro e la diffusione del contagio. In tale contesto, il cd "lavoro agile emergenziale" è divenuta la modalità ordinaria di espletamento dell'attività lavorativa, anche in ottemperanza delle disposizioni legislative che hanno caratterizzato la prima fase dell'emergenza pandemica. In questo modo si è potuto contemperare l'esigenza immediata di contrasto alla pandemia con la necessità di garantire la continuità nell'erogazione dei servizi.

Successivamente l'impiego del lavoro agile si è progressivamente adattato all'evolversi della situazione emergenziale, nel rispetto dei provvedimenti normativi nel tempo avvicinandosi al riguardo, divenendo una delle modalità ordinarie di svolgimento dell'attività lavorativa, alternando momenti di rientro graduale in presenza a nuove battute d'arresto dovute all'andamento della situazione sanitaria.

L'esperienza del lavoro agile nella fase emergenziale è stata proficua in quanto l'organizzazione complessiva ne ha potuto beneficiare, imponendo all'Ente un notevole sforzo organizzativo e chiamando la struttura per la prima volta a ripensare complessivamente sia le modalità operative di svolgimento dell'attività lavorativa (e quindi di erogazione della molteplicità dei servizi resi, caratterizzati da modalità molto variegate) sia le modalità di contatto con l'utenza. Siamo quindi passati repentinamente da modalità di espletamento dell'attività lavorativa sempre "in presenza" a modalità nuove, per lo più sconosciute alla pubblica amministrazione, che nel tempo sono state affinate, con l'obiettivo di renderle all'inizio compatibili con la gestione dell'emergenza e, nel proseguo, idonee comunque a garantire efficienza ed efficacia.

Di seguito le criticità più evidenti che si sono dovute affrontare, e le misure messe in campo per risolverle o limitarle.





Nel biennio 2020/2021 è stato quindi portato avanti un programma di ingente investimento delle dotazioni informatiche, che ha reso possibile un utile dispiegamento in Lavoro agile del personale dell'Ente. Di seguito gli interventi di maggior rilievo:

- **Connettività:** Il passaggio da una connessione a 40MB ad una a 1GB (1000MB) e l'adozione di un nuovo potente *Firewall* in sostituzione del vecchio dispositivo hanno reso possibile costruire rapidamente, sin dal marzo 2020, una rete VPN per oltre 300 dipendenti dalle alte prestazioni;
- **Telefonia:** La flessibilità del centralino VOIP è stata sfruttata dotando i lavoratori agili di un telefono software (sono state acquistate 300 Licenze VOIP) sincronizzato col telefono

dell'ufficio, remotizzando presso l'abitazione il proprio numero interno. Sono stati poi acquistati oltre 60 nuovi *smartphone* per ulteriori esigenze di telefonia e/o sopperire a mancanza di connessioni a banda larga presso le abitazioni;

- **Dispositivi:** sono stati acquistati 175 nuovi *notebook*, che insieme alle dotazioni personali messe a disposizione dagli utenti (connessi in piena sicurezza grazie all'uso del *desktop* remoto), hanno reso possibile far lavorare in Lavoro agile oltre 300 utenti.
- **Videoconferenza:** Al fine di garantire le relazioni ed i collegamenti tra i dipendenti e/o gli utenti o i soggetti esterni, l'ente si è dotato di un pacchetto di 14 licenze di videoconferenza (più una per organizzare *Webinair*) e di oltre 170 *webcam* e cuffie (a cui vanno aggiunte quelle integrate nei *notebook* di cui sopra) che ha permesso l'organizzazione di migliaia di riunioni a distanza (1840 solo negli ultimi 12 mesi).

Tale esperienza di impiego del Lavoro agile nell'Amministrazione è stata poi continuata anche oltre la fase emergenziale, allo scopo primario di continuare a stimolare il cambiamento strutturale del funzionamento del nostro ente, in direzione di una maggiore efficacia dell'azione amministrativa e della produttività del lavoro, di un maggior orientamento ai risultati e di una agevolazione nella conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei dipendenti.

1.3 Il lavoro agile dopo il termine della fase emergenziale

Come disposto dal DPCM del 24.09.2021, dalla data del 15.10.2021 la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa nella Pubblica Amministrazione, e quindi anche quella riferibile al Comune di Lucca, è tornata ad essere quella in presenza, fatta eccezione per i lavoratori individuati come fragili dal medico competente e comunque nel rispetto delle prescrizioni dallo stesso disposte, e da tale data non è stato più possibile far ricorso al lavoro agile emergenziale, tipico della fase della piena pandemia da covid.

Successivamente a tale data la generalità dei dipendenti dedicati alle attività per cui è prevista la possibilità di svolgimento con la modalità del lavoro agile, è stato impiegato in lavoro agile solo a seguito della sottoscrizione di un apposito contratto individuale di lavoro che, nel rispetto delle condizioni previste dalla normativa citata, ha fissato i termini di svolgimento dell'attività lavorativa con tale modalità.

1.4 Il Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA)

Su tali premesse si sviluppa il presente Piano Organizzativo del Lavoro Agile (d'ora in poi POLA), redatto secondo quanto previsto dall'art. 263 comma 4-bis del DL. 34/2020 di modifica dell'art.14 della Legge 7 agosto 2015, n.124.

Esso sostituisce la precedente formulazione del POLA contenuta nel PIAO (Piano Integrato di Attività e Organizzazione) già approvato con deliberazione G.C. n. 156 del 23.6.2022, in quanto:

- nel frattempo la fase emergenziale derivante dalla pandemia per Covid è terminata;
- nel frattempo è anche entrato in vigore il nuovo CCNL 16.11.2022 applicabile al comparto Funzioni Locali, che ha stabilito anche la disciplina del "lavoro agile" che da tempo aspettavamo, oltre a stabilire anche quella del "lavoro da remoto";

- nel frattempo si è anche insediata la nuova Amministrazione, la quale ha potuto rendersi conto del complessivo funzionamento dell'ente, comprese le sue criticità ed i suoi punti di forza, nonché delle modalità con cui vengono resi i servizi;

- nel frattempo è stato anche approvato il nuovo bilancio di previsione finanziario armonizzato anni 2023 – 2025 riferito all'ente, grazie all'adozione della deliberazione di Consiglio Comunale n. 15 del 7.3.2023.

Il presente POLA continua comunque ad essere strumento ad applicazione progressiva e graduale, la cui efficacia si esplica nell'arco temporale di un triennio, legato alle scelte di programmazione rimesse all'amministrazione sul tema, ragione per la quale potrà essere nel futuro opportunamente modificato/integrato, in relazione a nuovi contesti di riferimento (normativo, contrattuale, sanitario, organizzativo, ecc.) o a nuove esigenze e bisogni emergenti per l'amministrazione.

2. TIPOLOGIE DI LAVORO A DISTANZA SECONDO IL NUOVO CCNL DEL 16.11.2022

2.1 Le novità del nuovo CCNL del 16.11.2022

Come già precisato, una premessa va dedicata al complesso delle disposizioni contenute nell'intervenuto CCNL del comparto Funzioni Locali sottoscritto il 16.11.2022.

Esso, infatti, dedica il Titolo VI al "lavoro a distanza", distinguendo al suo interno il Capo I, destinato al "lavoro agile", dal Capo II, destinato al "lavoro da remoto", disapplicando esplicitamente la disciplina sperimentale del "telelavoro" contenuta nell'art. 1 del CCNL del 14.9.2000 cui, come già detto, il Comune di Lucca aveva fatto ricorso dall'anno 2000 e sino all'anno 2020, quando ha avuto inizio la pandemia da covid.

Le due tipologie di lavoro a distanza (lavoro agile e lavoro da remoto) coesistono oggi, con presupposti, requisiti e modalità di svolgimento della prestazione lavorativa a volta distinti a volte simili, ragione per la quale è necessario intervenire sulla specifica disciplina, che qui troverà la sua naturale collocazione, assumendo la natura di regolamentazione interna cui il Comune di Lucca fa riferimento per le prestazioni lavorative rese con le due tipologie di lavoro a distanza. Ciò a decorrere dalla approvazione del presente POLA.

In sostanza si tratta di adeguare la precedente disciplina contenuta nella precedente versione del POLA approvato con deliberazione G.C. n. 156 del 23.6.2022, per renderla adeguata al nuovo contesto specificato al precedente punto 1.4.

3. LAVORO AGILE

3.1 Definizione del "lavoro agile"

Come stabilito nel CCNL del 16.11.2022, il Lavoro agile è una delle possibili modalità flessibili di effettuazione della prestazione lavorativa, per processi e attività di lavoro, individuati dall'amministrazione in base alla sussistenza dei necessari requisiti organizzativi e tecnologici e per la quale deve farsi riferimento alla L. 81/2017.

Esso si svolge per fasi, cicli e obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro. In particolare la prestazione viene resa dal lavoratore in parte all'interno dei locali dell'ente e in parte all'esterno di questi, oppure completamente all'esterno dell'ente nel caso ricorrano particolari requisiti (ad es. lavoratori fragili).

Tale modalità consente - in giorni limitati rispetto alla settimana lavorativa (per la generalità dei dipendenti) o, in alternativa, per tutti i giorni della stessa (limitatamente ai lavoratori fragili) - lo svolgimento della prestazione in luogo diverso da quello della sede di lavoro assegnata, cioè presso la propria residenza, domicilio o altro luogo ritenuto idoneo.

L'attività lavorativa resa in Lavoro agile è svolta in modo da assicurare le interazioni con i colleghi, con il proprio Dirigente e la PO, anche attraverso l'utilizzo del sistema di posta elettronica, o degli altri software gestionali in uso al personale dell'Ente.

Tale modalità consente, nel concreto, di contemperare le seguenti finalità: per l'amministrazione quella di garantire l'erogazione dei servizi con modalità spazio-temporali innovative e con livelli ritenuti adeguati di efficienza ed efficacia; al dipendente di poter svolgere la prestazione lavorativa con modalità che meglio concilino tempi di vita e di lavoro.

Nel successivo paragrafo 4 viene definita la disciplina del Lavoro agile, che costituisce la relativa regolamentazione interna cui il Comune di Lucca farà d'ora in poi riferimento, salve successive modifiche.

4. DISCIPLINA DEL LAVORO AGILE

4.1 Mappatura della attività che possono essere rese in modalità agile

Nel tempo l'Amministrazione è intervenuta anche per individuare, attraverso apposita mappatura, le attività di lavoro che possono essere rese in Lavoro agile, oppure no. L'ultima mappatura è quella allegata alla precedente versione del POLA approvata con la deliberazione G.C. n. 94 del 25.05.2021.

In questa fase, stante il nuovo contesto organizzativo, normativo e sanitario di riferimento ma anche il livello di esperienza e maturazione consolidato su tale modalità lavorativa, si ritiene svincolare tale individuazione dalla struttura organizzativa, e quindi dagli uffici, riferendoci invece più puntualmente alle caratteristiche delle attività.

Di seguito si riportano, pertanto, le attività per le quali non si ritiene ricorrere al Lavoro agile, in ragione delle caratteristiche, organizzative e tecnologiche, delle stesse, che in sostanza non consentono una valutazione di utilità per l'ente e per l'utenza, determinando anzi un pregiudizio o una riduzione del livello di efficienza e di efficacia del servizio:

1. attività di front-office (o di sportello) nell'erogazione di un servizio o di un processo (ad es. front-office in tema di accertamenti tributari, anagrafe, urp, protocollo, nidi e servizi scolastici, informazione e accoglienza turistica, economato, oggetti smarriti, ecc.);
2. attività di accoglienza di soggetti esterni, su appuntamento e non, anche al di fuori dell'attività tipica di front-office;
3. organizzazione e gestione e di eventi e cerimonie a qualsiasi titolo;
4. attività dell'autista e attività di presidio delle sedi comunali (commessi e personale del Palazzetto dello Sport, ecc.);

5. attività di assistenza agli organi interni (ad es. al Sindaco, agli Assessori, alla Giunta/Consiglio/Commissioni/Conferenza dei dirigenti se convocate in presenza) e attività di partecipazione a tavoli istituzionali;
6. attività connesse a processi o procedimenti che comportano l'effettuazione di adempimenti particolarmente complessi (ad es. in materia elettorale, svolgimento di selezioni/concorsi pubblici, gestione degli stipendi, ecc.);
7. attività che prevedono sopralluoghi di verifica/controllo (ad es. in tema di concessioni di suolo pubblico/gestione posteggi in caso di fiere e mercati, in tema di spettacolo viaggiante e pubblico spettacolo, nell'attività di affidamento e di esecuzione in materia di contratti di affidamento di lavori, servizi e forniture, negli affidamenti in concessione degli impianti sportivi, nei provvedimenti di regolazione del traffico e della sosta, nel campo dell'arredo urbano, degli impianti pubblicitari, del TPL, installazione attrezzature per disabili, ambiente, espropri, colloqui e incontri nel campo sociale, ecc.);
8. attività di presenza alle udienze in caso di contenzioso (ad es. Tribunale, Giudice di Pace, Commissioni Tributarie, ecc.);
9. attività di natura tecnico-operativa (ad es. attività degli operai, dei giardinieri, degli assistenti, del personale addetto alla consegna dei beni di magazzino, ecc.);
10. attività di coordinamento e gestione delle biblioteche, dei laboratori, della formazione e delle attività didattiche;
11. attività connesse alla telefonia e all'informatica per le quali risulti necessaria la presenza (ad es. supporto e gestione ICT, installazione e/o ritiro dispositivi, ecc.);
12. attività di assistenza alla stipula dei contratti, se effettuata in presenza.

Il Dirigente può negare il Lavoro agile anche qualora il dipendente sia adibito ad altre attività rispetto a quelle sopra indicate, motivando opportunamente.

4.2 Definizione della percentuale di ricorso al lavoro agile

Per le attività che possono essere svolte in modalità agile, al netto quindi di quelle di cui al precedente punto 4.1, il lavoro agile è disposto nella percentuale massima del 25% dei dipendenti impiegati in attività che possono essere utilmente prestate con tale modalità, ove i dipendenti lo richiedano.

Tale percentuale, da un punto di vista operativo, è calcolata in prima istanza sulla somma complessiva dell'orario individuale settimanale o plurisettimanale dei dipendenti impiegabili in modalità agile presso ciascun Settore/Servizio. Qualora residuino margini presso i singoli Settori/Servizi, tali margini potranno essere utilizzati in seconda istanza a livello complessivo di Ente, in modo che comunque la predetta percentuale massima del 25% non venga superata a livello complessivo di Ente.

Al fine del computo della percentuale massima del 25% non rilevano:

- a) i lavoratori individuati come fragili dal medico competente, e comunque nel rispetto delle prescrizioni dallo stesso disposte di cui ai giudizi di idoneità resi (in questo caso è possibile prescindere dalla prevalenza della prestazione in presenza di cui al successivo paragrafo 4.3, punto 1, sempre che i giudizi lo consentano);
- b) i lavoratori che, per situazioni imprevedibili ed urgenti, possano configurare un potenziale rischio di contagio da Covid-19 nell'esecuzione della prestazione lavorativa in presenza, ferma restando comunque la prevalenza della prestazione in presenza di cui al successivo paragrafo 4.3, punto 1 (da calcolarsi anche su base plurisettimanale). Trattasi di una ipotesi che allo stato si verifica raramente, stante l'attuale contesto sanitario, ma si ritiene necessaria la conferma, in quanto utile nei casi, seppur sporadici, che si verificano ancora.

I dirigenti, le posizioni organizzative e gli incaricati di specifiche responsabilità, al fine di assicurare l'adeguato presidio degli uffici loro affidati e poter garantire il proprio ruolo, prestano servizio, di norma, in presenza.

La fissazione del lavoro agile nella misura massima del 25% dei dipendenti impiegati in attività che possono essere utilmente prestate con tale modalità, come detto, si è rivelata ben sufficiente rispetto alle richieste avanzate dai dipendenti, senza peraltro incidere negativamente sulle modalità di erogazione dei servizi. Al riguardo di tale ultimo aspetto, si forniscono alcuni dati utili riferiti all'annualità 2022:

- i lavoratori fragili - che prestano attività lavorativa in Lavoro agile per la prevalenza dell'orario di lavoro, in ragione del giudizio del medico competente - sono in tutto 6, pari all'1,2% del totale dei dipendenti in servizio;
- il personale dirigenziale che ha fruito del Lavoro agile è di circa il 3,6% sul totale dei dirigenti;
- il personale non dirigenziale che ha fruito del Lavoro agile è di circa il 7,6% sul totale dei dipendenti;
- la percentuale di effettivo utilizzo del Lavoro agile nei vari uffici si attesta su una media di circa il 10% (al netto dei lavoratori fragili).

Come si può notare, l'utilizzo del Lavoro agile al Comune di Lucca si rivela quindi notevolmente al di sotto della percentuale massima fissata del 25%. Si ritiene in questa fase, pertanto, confermare tale percentuale, intervenendo contestualmente con una misura specifica ritenuta in questo contesto doverosa, riportata al successivo paragrafo 6, riguardante un indirizzo da fornire in tema di accesso ai servizi da parte dell'utenza.

4.3 Ipotesi per accedere al lavoro agile

1. Ferme restando le finalità del Lavoro agile stabilite al precedente punto 3.1, la ricognizione delle attività che possono essere utilmente rese in Lavoro agile di cui al precedente punto 4.1 e le condizioni per potervi accedere stabilite al successivo punto 4.4, i lavoratori possono richiedere di ricorrere a tale forma flessibile della prestazione lavorativa nelle seguenti ipotesi:

- a) situazione di limitata e temporanea incapacità lavorativa (ad es. stati di malattia che comunque non pregiudichino totalmente la capacità lavorativa o comunque la agevolino notevolmente se prestata presso la residenza del dipendente, il domicilio o altro luogo);
- b) necessità di prestare cura e assistenza a figli minori di 14 anni o a componenti del nucleo familiare molto anziani o con seri problemi di salute;
- c) necessità di prestare l'attività lavorativa presso luogo diverso da quello abituale di lavoro, per motivazioni di carattere organizzativo-funzionali;

d) necessità di prestare l'attività lavorativa ordinaria, per esigenze particolari, in giornate o in orari diversi da quelli abituali, comportanti un particolare disagio per il dipendente o durante i quali gli uffici sono chiusi, senza alcun riconoscimento di lavoro straordinario e previa modifica, se necessario, dell'articolazione oraria.

2. Altre eventuali ipotesi qui non contemplate possono essere valutate dal dirigente di riferimento del dipendente, se ritenute meritevoli, nello spirito di agevolare la conciliazione tempi di vita/tempi di lavoro.

4.4 Condizioni per accedere al lavoro agile

1. Il Lavoro agile, ove i dipendenti lo richiedano, è autorizzato nel rispetto di tutte le seguenti condizioni:

1. circostanza che il dipendente sia impiegato in attività che la predetta mappatura abbia individuato tra quelle che possano essere utilmente prestabili in Lavoro agile;
2. valutazione, rimessa al dirigente di riferimento del dipendente e sottoscritta dallo stesso, che l'attività specifica e concreta cui il dipendente è adibito possa essere utilmente resa anche in lavoro agile;
3. valutazione, sempre rimessa al dirigente di riferimento e sottoscritta dallo stesso, che lo svolgimento della prestazione di lavoro in modalità agile non pregiudichi o riduca, in alcun modo, la fruizione dei servizi resi, con particolare riferimento agli utenti;
4. prevalenza, per ciascun lavoratore, della prestazione in presenza (fatta eccezione per i soli lavoratori fragili e comunque nel rispetto delle prescrizioni disposte dal medico competente), prevalenza da calcolarsi in base all'orario individuale settimanale o plurisettimanale di ciascun dipendente;
5. nell'ambito della condizione di prevalenza di cui al precedente punto 4, il dirigente avrà l'obbligo di assicurare la presenza giornaliera di almeno il 50% dei dipendenti assegnati alla Unità Organizzativa di riferimento (sempre al netto dei lavoratori fragili), evitando - di norma - la concessione del lavoro agile in giorni lavorativi consecutivi;
6. sottoscrizione da parte del dipendente e del dirigente dell'Ufficio Personale di un apposito contratto individuale, previa autorizzazione del dirigente cui il lavoratore è assegnato;
7. garanzia che sia presente un piano di smaltimento del lavoro arretrato, ove ne sia stato accumulato, sempre secondo specifica dichiarazione resa dal dirigente cui il lavoratore è assegnato;
8. garanzia di un'adeguata rotazione del personale che può prestare lavoro in modalità agile.

2. Secondo quanto stabilito dall'art. 64 del CCNL 16.11.2022, nel dare accesso al lavoro agile i dirigenti avranno comunque cura di conciliare le esigenze di benessere e flessibilità dei lavoratori con gli obiettivi di miglioramento dei servizi resi, nonché con le specifiche necessità tecniche delle attività.

4.5 Priorità nell'impiego del lavoro agile

Qualora vi sia necessità di stabilire un ordine nell'autorizzare il Lavoro agile, le richieste vengono autorizzate dal dirigente in via prioritaria sulla base dei seguenti criteri:

- adeguatezza ed efficacia della modalità “agile” della prestazione nell'esercizio dell'attività lavorativa specifica, da ritenersi condizione abilitante all'attivazione dell'istituto;
- lavoratrici nei tre anni successivi alla conclusione del periodo di congedo di maternità previsto dall'art. 16 D. Lgs. 151/2001;
- condizioni di salute del dipendente e dei componenti del relativo nucleo familiare;
- presenza nel nucleo familiare di figli minori di 14 anni;
- distanza tra la zona di residenza o di domicilio e la sede di lavoro;
- numero e tipologia dei mezzi di trasporto utilizzati e dei relativi tempi di percorrenza.

4.6 Modalità operative per accedere al lavoro agile

Le modalità per accedere al lavoro agile sono le seguenti:

- il dipendente che vuole accedere al lavoro agile presenta apposita richiesta scritta al proprio dirigente, indicando in essa le specifiche motivazioni;
- il dirigente competente, valutate le richieste pervenute o già concesse, si esprime nel rispetto delle condizioni di cui al precedente punto 4.4 e sempre che l'attività specifica cui il lavoratore è adibito sia ritenuta utilmente prestabile in modalità agile, trasmettendo appena possibile all'Ufficio Personale quanto segue:
 - x il rispetto, a livello di Settore/Servizio, della percentuale massima del 25%;
 - x le necessarie dichiarazioni di cui al precedente punto 4.4, numeri 2, 3, 6 e 7;
 - x i nominativi del personale per cui predisporre il contratto individuale, corredato di un apposito progetto contenente, per ciascun dipendente, gli specifici obiettivi della prestazione resa in modalità agile, le modalità e i tempi di esecuzione della stessa, nonché la scadenza.

4.7 Disciplina della regolamentazione dell'orario di lavoro in modalità agile

La disciplina operativa riferita alla regolamentazione dell'orario di lavoro in modalità agile è quella che segue. Essa si fonda sulla disciplina introdotta dagli artt. 63-67 del CCNL del 16.11.2022.

4.7.1 Precisazioni di carattere generale

1. Il Lavoro agile, per quanto non espressamente disciplinato dalla presente regolamentazione, è regolato dalla legge, dalla contrattazione collettiva nazionale, dagli accordi collettivi decentrati e dal contratto individuale.

2. Il Lavoro agile non costituisce ad alcun effetto prestazione in trasferta, escludendosi pertanto il riconoscimento del trattamento di missione.

3. Il Lavoro agile è inoltre svolto nel pieno rispetto degli obblighi e dei doveri nonché dei diritti connessi al rapporto di lavoro subordinato previsti per legge e per contratto, nonché dalle prerogative e dai diritti sindacali di cui gode il dipendente stesso.

4. Il lavoratore che svolge la prestazione in modalità di lavoro agile mantiene il medesimo trattamento giuridico ed economico che resta, a tutti gli effetti contrattuali e di legge, regolato dalla contrattazione collettiva.

5. Il dipendente, anche durante l'attività svolta in Lavoro agile, osserva una condotta uniformata al Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Lucca, ed è obbligato a prestare la propria attività con regolarità e diligenza, rispettando tutte le istruzioni e le indicazioni che gli verranno fornite.

6. Il dipendente è altresì tenuto alla più assoluta riservatezza sui dati e sulle informazioni in suo possesso inerenti l'attività lavorativa e, conseguentemente, adotta ogni misura idonea a garantire tale riservatezza.

7. Nello svolgimento delle operazioni di trattamento dei dati ai quali, in considerazione delle mansioni ricoperte, il dipendente abbia accesso in esecuzione delle prestazioni lavorative, i dati personali devono essere trattati nel rispetto della riservatezza e degli altri fondamentali diritti riconosciuti all'interessato dalle norme in materia di cui al Regolamento GDPR (UE 679/2016) e al D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. Devono altresì essere rispettate le disposizioni interne impartite dall'Ente in qualità di Titolare del trattamento. In particolare il dipendente è tenuto a:

1. Custodire e conservare i dati personali trattati, in modo da ridurre al minimo i rischi di distruzione o di perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, nonché di evitare la diffusione dei dati personali a soggetti terzi;
2. Evitare di lasciare incustoditi documenti contenenti dati personali, evitare la stampa di documenti e custodire gli stessi in un luogo sicuro;
3. Evitare di divulgare dati o informazioni inerenti l'attività lavorativa in presenza di terzi;
4. Non comunicare le proprie password personali ed assicurarsi che le relative digitazioni non siano fruibili/osservate da terzi;
5. Procedere a bloccare il computer in caso di allontanamento dalla postazione di lavoro.

8. Anche durante le giornate rese in modalità agile il dipendente ha diritto alla tutela INAIL.

4.7.2 Orario di lavoro e modalità della prestazione

1. La prestazione resa in Lavoro agile ha durata pari al normale orario giornaliero (a tempo pieno o part-time) prevista per ciascun dipendente nel proprio contratto individuale di lavoro. L'orario giornaliero, pur restando invariato nel suo ammontare complessivo, può essere distribuito in maniera flessibile rispetto alle modalità ordinariamente definite.

2. L'articolazione dell'orario di lavoro può essere modificata:

- a) su richiesta motivata del responsabile;
- b) su richiesta motivata del dipendente. In tal caso per la modifica è necessaria l'autorizzazione del responsabile.

Qualsiasi richiesta di modifica dovrà essere comunicata tra dipendente e dirigente di riferimento con un preavviso di almeno 24 ore.

3. La/le giornata/e resa/e in lavoro agile sono definite nell'apposto contratto individuale sottoscritto tra dipendente e dirigente dell'Ufficio Personale. Resta comunque ferma la possibilità di modificare tale/i giorno/i in base alle esigenze di servizio, nel rispetto delle ore complessive di lavoro agile autorizzate.

4. Per la/le giornata/e svolta/e in lavoro agile deve essere inserito, a cura del lavoratore, lo specifico giustificativo nel programma di gestione del cartellino *work-flow*, che il responsabile autorizzerà.

5. Durante la prestazione in lavoro agile il dipendente dovrà comunque essere reperibile dai propri Responsabili, al fine di poter essere contattato per ogni necessità, dovendosi inoltre presentare tempestivamente sul luogo di lavoro, ove richiesto, nei casi eccezionali che si dovessero presentare.

6. Ciascun Dirigente, con la collaborazione della PO di riferimento, declina per ogni dipendente le attività da svolgere in lavoro agile, nonché le specifiche modalità operative con cui la prestazione individuale potrà essere eseguita, rendicontata e controllata.

7. Restano fermi i limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale, derivanti dalla legge e dalla contrattazione collettiva.

4.7.3 Straordinari, buoni pasto e assenze

1. Nelle giornate prestate in Lavoro agile non sono configurabili prestazioni straordinarie e protrazioni dell'orario di lavoro aggiuntive, se non nei seguenti casi:

1. per interventi specifici, urgenti e indifferibili cui il dipendente ha dovuto far fronte nell'ambito del turno del servizio di reperibilità in cui è inserito, interventi che dovranno essere - per quanto possibile - regolarmente timbrati oppure attestati dal dirigente, con espressa comunicazione motivata;
2. per copertura dei turni di lavoro presso il C.O.C., in aggiunta alla prestazione lavorativa giornaliera del dipendente resa in lavoro agile, che dovranno anch'essi essere - per quanto possibile - regolarmente timbrati oppure attestati dai Responsabili dello stesso C.O.C..

2. Nelle giornate prestate in Lavoro agile non si matura il diritto al buono pasto.

3. Nelle giornate prestate in Lavoro agile è possibile - nelle fasce di contattabilità definite al successivo paragrafo 4.8.4 - fruire di tutti i permessi ad ore previsti dal CCNL del comparto e dalla normativa vigente, salvo i permessi brevi e l'adattamento orario, in quanto, per loro natura, non conciliabili con il Lavoro agile. Del relativo utilizzo deve essere dato conto all'Ufficio Personale, che provvederà alla relativa registrazione sul cartellino, attraverso l'invio dell'apposita modulistica, ove presente, oppure con specifica mail inviata in copia anche al responsabile, al fine di acquisire la sua tacita autorizzazione, sempre qualora non intervenga una comunicazione espressa di diniego.

4. In caso di assenza dell'intera giornata, si applicano gli istituti previsti dalla legge e dalle disposizioni contrattuali nonché le regole generali in uso per il loro utilizzo.

4.7.4 Fasce orarie di contattabilità, di inoperabilità e diritto alla disconnessione

1. Sono definite specifiche "fasce orarie di contattabilità", ovvero periodi di tempo durante i quali il dipendente si impegna ad essere contattabile (telefonicamente, via mail, o altre modalità

similari). Tale fascia, di norma, è stabilita in tutti i giorni lavorativi dalle ore 9.00 alle ore 13.00. La predetta fascia può essere declinata diversamente qualora l'orario di servizio dell'ufficio di appartenenza sia diverso o abbia specificità di rilievo, nel rispetto del principio che essa non può comunque superare l'orario medio giornaliero di lavoro. Durante la fascia di contattabilità il dipendente è tenuto rispondere tempestivamente, via mail o via telefono, al datore di lavoro che avesse necessità di interloquire in tempi brevi. Al di fuori di tale fascia, il datore di lavoro, pur restando libero di contattare il dipendente, non potrà pretendere di ricevere una risposta tempestiva.

2. Sono definite anche specifiche "fasce orarie di inoperabilità", nelle quali viene riconosciuto al lavoratore il "diritto alla disconnessione" e nelle quali – quindi – il lavoratore non eroga alcuna prestazione lavorativa. Tale fascia, salvo particolari urgenze, si attua secondo le seguenti prescrizioni:

1. il diritto si applica in senso verticale e bidirezionale (verso i propri responsabili e viceversa), oltre che in senso orizzontale (anche tra colleghi);
2. la fascia comprende il riposo consecutivo di 11 ore nonché la fascia oraria compresa tra le ore 22.00 e le 6.00;
3. durante tale fascia è consentito al dipendente, fatte salve le attività funzionali agli obiettivi assegnati, di non leggere, non rispondere o inviare mail, non rispondere a telefonate o messaggi lavorativi.

4.7.5 Recesso

1. L'Ente ed il singolo lavoratore possono recedere dal contratto individuale sottoscritto in tema di Lavoro agile con un preavviso di 15 giorni. Nel caso in cui sia l'Ente a recedere, il recesso deve essere motivato.

2. In presenza di un giustificato motivo ciascuno dei contraenti può recedere senza preavviso. Può costituire giustificato motivo di recesso l'irrogazione di una sanzione disciplinare superiore al rimprovero scritto, oppure intervenute ragioni organizzative quali (a titolo esemplificativo ma non esaustivo):

- a) assegnazione del/della dipendente ad altre mansioni diverse da quelle per le quali è stata concordata la modalità di lavoro agile;
- b) mancato raggiungimento degli obiettivi assegnati in modalità di lavoro agile e definiti nel contratto individuale;
- c) mancata osservanza delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro, sicurezza e tutela dei dati, fedeltà e riservatezza.

4.7.6 Strumenti informatici

1. Per svolgere la prestazione lavorativa in lavoro agile, al lavoratore – per quanto possibile – sono forniti gli strumenti tecnologici utili e necessari di proprietà dell'Amministrazione; in alternativa il dipendente può utilizzare quelli di sua proprietà autorizzati da parte dell'Amministrazione stessa.

2. Il dipendente assicura la presenza di una postazione idonea, che presenti le condizioni minime di tutela della propria salute e sicurezza nonché il pieno esercizio dell'attività lavorativa in condizioni di riservatezza.

3. Il lavoratore è tenuto, nel caso di impedimenti di qualsivoglia natura o malfunzionamento degli strumenti tecnologici forniti o dei sistemi di collegamento attivati, a darne segnalazione al proprio dirigente con la massima tempestività. Il dirigente si riserva in tal caso di richiamare il lavoratore in sede.

4.7.7 Divieto di penalizzazioni

1. Il dipendente impiegato in lavoro agile non può essere in alcun modo penalizzato ai fini del riconoscimento della professionalità e della progressione di carriera nonché ai fini dell'accesso ad iniziative formative.
2. Per quanto riguarda in particolare la valutazione della *performance* del lavoratore che svolge la sua prestazione lavorativa in modalità agile, essa viene effettuata utilizzando i medesimi criteri e le medesime modalità della prestazione lavorativa resa in presenza, senza alcuna penalizzazione.

4.7.8 Strumenti di rilevazione e verifica periodica

1. Il potere direttivo del datore di lavoro è esercitato con modalità analoghe a quelle applicate con riferimento alla prestazione resa in presenza, e sempre nel rispetto delle disposizioni contenute nell'art. 4 della L. n. 300/1970.
2. La valutazione che il lavoratore, durante le giornate in lavoro agile, svolga la sua prestazione lavorativa nel rispetto degli obiettivi e dell'attività stabiliti nel contratto individuale è di competenza del dirigente cui il dipendente è assegnato. A tal fine tale dirigente si organizza, al proprio interno e autonomamente, anche con eventuali *report*.

4.7.9 Contratto individuale

1. La prestazione in Lavoro agile viene attivata e consentita mediante apposito contratto individuale, stipulato per iscritto e sottoscritto tra il dipendente e il dirigente dell'Ufficio personale, su richiesta del dirigente di riferimento del dipendente, nel rispetto di quanto indicato ai precedenti paragrafi 4.2, 4.3 e 4.4.
2. Il contratto individuale di lavoro può prescindere dalla richiesta del dirigente qualora l'esigenza di svolgere la prestazione in Lavoro agile derivi da un giudizio di idoneità del medico competente aziendale.
3. Il contratto individuale di lavoro contiene gli elementi essenziali indicati all'art. 65 del CCNL 16.11.2022.
4. Le giornate in cui è previsto che il dipendente svolga la sua prestazione in Lavoro agile risultano indicate nel contratto individuale. Si consente che esse possano essere variate in accordo tra dipendente e dirigente, con semplice mail da inviare all'Ufficio Personale, sempre che le ore complessivamente rese in lavoro agile nella settimana non siano maggiori di quelle inizialmente previste nel contratto individuale.

5. PERCORSI FORMATIVI PER IL PERSONALE

5.1 Premessa di carattere generale

Nell'ambito dell'avvenuto ripensamento dei modelli organizzativi di espletamento dell'attività lavorativa che la pandemia ci ha naturalmente imposto e al fine di rendere il più efficace possibile la nuova ed ormai acquisita modalità del lavoro agile, si è parallelamente sentita l'esigenza di accompagnare adeguatamente la struttura con idonei percorsi formativi, centrati su nuovi ambiti che fossero in grado di sviluppare tra il personale sia competenze *hard* (cioè tecnico-digitali) sia *soft* (cioè attitudinali).

I nuovi modelli organizzativi e gestionali sviluppati, infatti, si basano non più sulla “quantità” del tempo-lavoro, ma sulla sua “qualità” ed “efficacia”, determinando la necessità di implementare non solo competenze tecnico-digitali (delle quali sicuramente la pubblica amministrazione ha necessità), ma anche competenze trasversali quali l'autonomia gestionale, la responsabilizzazione sui risultati, la comunicazione efficace, la propensione all'innovazione tecnologica, l'adattabilità, la motivazione al lavoro e al raggiungimento di obiettivi, la propensione all'apprendimento continuo. Parallelamente anche le competenze del management dirigenziale devono sapersi adattare a questo nuovo contesto, spostando il focus dal controllo alla fiducia del proprio team e sviluppando il lavoro di squadra, la delega, la responsabilizzazione dei propri lavoratori, la visione di lungo periodo.

Pertanto, proprio in risposta ai bisogni segnalati e in via funzionale all'espletamento efficace dell'attività lavorativa in modalità agile, si sono attivati specifici moduli formativi finalizzati, da un lato, ad implementare le competenze tecnico-digitali dei dipendenti (metodologie di lavoro condivise, strumenti informatici specifici, ecc.), e dall'altro ad implementare le competenze trasversali dei dirigenti. Il tutto nella logica di saper cogliere le opportunità offerte dalle criticità emerse, trasformando appunto tali criticità in opportunità di crescita.

Il percorso ha trovato formalizzazione nel piano della performance 2022-2024, di cui alla deliberazione di G.C. n. n. 64 del 29.03.2022, e sono stati pertanto progettati, organizzati ed in parte già effettuati specifici interventi formativi mirati in tali ambiti.

Nello specifico è stata progettata una formazione sulle competenze trasversali per i dirigenti, commissionata alla SDA Bocconi School of management, formazione che, oltre a cogliere i predetti bisogni, rappresentasse anche una concreta risposta agli importanti avvicendamenti intervenuti al relativo organico nell'ultimo anno. Su tali tematiche si intende coinvolgere prossimamente anche posizioni organizzative e specifiche responsabilità.

Per tutto il personale è stata progettata la formazione sulle competenze informatiche e digitali, tramite il ricorso al progetto “*Syllabus*” della Funzione Pubblica, oltre a proseguire con la formazione obbligatoria in tema di sicurezza, nonché di anticorruzione e privacy e la formazione sulle competenze specifiche in relazione ai bisogni di volta in volta rappresentati dai servizi/settori dell'ente.

Un'attenzione particolare è stata poi rivolta ai neoassunti, cui sono stati destinati corsi realizzati *in house* da personale interno, a contenuto eminentemente pratico e centrati sui modelli organizzativi e sulle *best-practice* in essere nell'ente.

5.2 Formazione rivolta ai dirigenti su competenze trasversali

A seguito di una progettazione condivisa con la SDA Bocconi *School of Management* è stato organizzato e realizzato, a partire dal mese di maggio 2022, un corso di formazione manageriale per i dirigenti del comune, denominato “*Public Leadership Program*”. Attraverso tale intervento l'amministrazione ha inteso investire sullo sviluppo di una cultura della leadership diffusa all'interno dell'Ente, avviando una riflessione condivisa sulle caratteristiche della leadership «*del futuro*» del comune. Tale bisogno si inserisce in una fase di cambiamento dell'ente che ha visto negli ultimi anni un quasi integrale rinnovo della classe dirigenziale e che ha imposto, in ragione dell'affermarsi del lavoro agile, nuovi stili organizzativi centrati sullo sviluppo individuale ed organizzativo e sull'orientamento al risultato.

In questa prospettiva, attraverso l'intervento formativo in questione, il comune ha inteso utilizzare la leva della formazione trasversale per consolidare una cultura organizzativa comune con riferimento alle figure dirigenziali ed investire adeguatamente sul suo team direzionale.

Nello specifico, la formazione è stata focalizzata sui seguenti ambiti: postura verso i collaboratori, la politica e tra i colleghi, gestione del team e della collaborazione, comunicazione e feedback, delega e responsabilizzazione del team.

Parallelamente è stata effettuata una profilazione dei dirigenti, attraverso la somministrazione di questionari centrati sul proprio stile di *public leadership* nell'ottica di *self* e *etero-assessment*, che si è conclusa con una seduta di *coaching* individuale.

Concluso questo primo intervento, che ha ricevuto l'apprezzamento del personale dirigente e sulla base dei feedback dagli stessi ricevuti, proseguirà il percorso intrapreso sul potenziamento delle competenze trasversali della classe dirigenziale dell'ente, e sarà possibile estendere l'esperienza anche al livello sottostante delle posizioni organizzative e degli incaricati di specifiche responsabilità.

5.3 Formazione rivolta a tutto il personale sulle competenze informatiche e digitali

Nell'ambito del Piano strategico per la valorizzazione e lo sviluppo del capitale umano, "*Ri-formare la PA. Persone qualificate per qualificare il Paese*", la nostra amministrazione ha aderito al programma *Syllabus* della Funzione Pubblica, al fine di fornire ai dipendenti, attraverso la piattaforma dedicata, una formazione personalizzata, in modalità *e-learning*, sulle competenze digitali, finalizzata ad aumentare coinvolgimento e motivazione, performance, diffusione e qualità dei servizi online, semplici e veloci, per cittadini e imprese.

La partecipazione all'iniziativa non ha costi, né per le amministrazioni né per i singoli dipendenti. Anzi, per i lavoratori, il programma rappresenta un'occasione di investimento sul proprio percorso professionale, mentre per le amministrazioni una grande opportunità di crescita per il loro sistema di competenze organizzative, finalizzata a fornire una risposta sempre più efficace e di qualità ai bisogni dell'utenza.

Nello specifico, attraverso la piattaforma per l'*assessment* e la formazione, i lavoratori sono chiamati a sostenere un test finalizzato a testare il livello di padronanza raggiunto (base, intermedio o avanzato) per ciascuna delle aree tematiche disponibili riguardanti le competenze informatiche e digitali. Al termine dell'*assessment*, al dipendente vengono inoltre suggeriti i moduli formativi più appropriati per colmare le lacune rilevate e aumentare il proprio livello di padronanza, a partire da un catalogo di moduli formativi gratuiti, erogati in modalità *e-learning*.

Per le amministrazioni, la piattaforma rende disponibili funzionalità per la registrazione e gestione degli utenti ed una *dashboard* per la reportistica, relativa ai dati sulla partecipazione e sul risultato dell'*assessment*, nonché sulla fruizione della formazione, in forma aggregata. Ciò consente all'ente di valutare e misurare il livello di padronanza dei propri dipendenti rispetto alle 5 aree di competenze digitali e di monitorare il grado di partecipazione dei dipendenti.

5.4 Formazione *in house* per il personale neoassunto

Nell'ambito degli interventi formativi ritenuti strategici dall'amministrazione, è stata effettuata anche una formazione *in house* per il personale neoassunto, tenuta direttamente da personale interno dell'ente, al fine di una doppia valorizzazione dello stesso personale: da un lato di quello che riceve la formazione (cui vengono forniti strumenti e informazioni importanti sui concreti modelli organizzativi nei quali si possono efficacemente inserire) e dall'altro di quello che partecipa attivamente alla stessa quale formatore (valorizzandone così le conoscenze e le competenze acquisite).

La formazione ha avuto la finalità di approfondire, con taglio prettamente pratico, l'impostazione in essere sull'organizzazione ed il personale, sulla performance, sulla contabilità, sugli appalti e contratti, sui procedimenti e gli atti dell'ente, sugli applicativi software in uso e le regole di sicurezza informatica, fornendo anche informazioni pratiche ed indicazioni operative sulle procedure in uso maggiormente diffuse.

Visto l'apprezzamento riscosso dalla formazione effettuata, è intenzione dell'amministrazione proseguire anche in futuro, destinando nuovi momenti formativi ai prossimi neoassunti.

5.5 Altri interventi di formazione

Contestualmente all'attività formativa specifica di cui ai paragrafi 5.1, 5.2 e 5.3, durante l'anno viene normalmente erogata anche la formazione incentrata sulle materie ed attività dei singoli uffici e quella a valenza trasversale quale la formazione in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro ex D. Lgs. 81/2008, che di recente è stata integralmente riprogettata e si sta ancora svolgendo.

La formazione è rivolta a tutto il personale dell'ente, senza alcuna discriminazione di sorta per coloro che svolgono Lavoro agile. Anzi, laddove possibile, e proprio grazie all'esperienza consolidata in tema di lavoro agile e all'implementazione effettuata delle dotazioni informatiche, gli interventi formativi vengono progettati in modalità *on line*, in quanto tale modalità risulta maggiormente funzionale ad un'agevole fruizione anche da parte dei dipendenti che svolgono la propria attività lavorativa in modalità agile, garantendo così ogni forma di *par conditio*.

6. INDIRIZZI IN MATERIA DI ACCESSIBILITA' AI SERVIZI COMUNALI

6.1 Indirizzi specifici

Nell'ambito dell'evoluzione che la modalità del Lavoro agile ha registrato al Comune di Lucca, possiamo affermare di vivere adesso in un contesto che sicuramente rende possibile e attuabile la compatibilità tra l'utilizzo di tale modalità flessibile della prestazione lavorativa e la più ampia accessibilità ai servizi comunali da parte dell'utenza.

Nel periodo della pandemia, quando risultava essenziale ridurre al minimo la diffusione del contagio, la compresenza dei lavoratori negli uffici e la compresenza di lavoratori e utenza, si sono certamente privilegiate - laddove possibile - forme di fruizione di alcuni servizi attraverso contatti a distanza (telefono o specifiche piattaforme informatiche) o appuntamenti, ripensando e a volte contingentando anche le fasce di apertura al pubblico dei servizi.

Nella fase attuale queste esigenze vengono meno, anche se è sbagliato cancellare e disperdere l'esperienza di nuove modalità di approccio con l'utenza che sono state sperimentate, modalità che possono essere in grado di apportare una maggiore efficacia nell'erogazione dei servizi e nella soddisfazione dei bisogni dei cittadini.

Ad esempio, per quanto riguarda la modalità di ricevimento del pubblico solo per appuntamento, sicuramente si sono potuti apprezzare i risvolti positivi per l'utenza e per gli uffici (minor tempo di attesa, minori code di utenti, minore impatto organizzativo, migliore organizzazione interna, ecc.). Ma nella fase attuale l'accesso al pubblico degli uffici garantito con l'esclusiva modalità dell'appuntamento può essere vissuto come una limitazione da parte dell'utenza.

L'indirizzo dell'Amministrazione è allora quello, pur privilegiando il canale dell'appuntamento che comporta sicuri vantaggi, di garantire anche forme di libero accesso agli uffici da parte dell'utenza, ripristinando anche contatti diretti e liberi.

Il predetto indirizzo verrà coordinato dal Segretario Generale, il quale lo veicolerà tra tutti i dirigenti nell'ambito della specifica Conferenza dei dirigenti, in modo che ogni ufficio lo renda operativo entro 2 mesi.

7. IL LAVORO DA REMOTO

7.1 Definizione del "Lavoro da remoto"

1. Il Lavoro da remoto è una particolare modalità con cui il dipendente rende la prestazione lavorativa, caratterizzata dal fatto che tale prestazione viene svolta presso il domicilio del dipendente o altri luoghi come le sedi di coworking o i centri satellite, in alternativa alla sede di lavoro.

2. E' prerogativa dell'Amministrazione definire preventivamente le attività per le quali il Lavoro da remoto può essere autorizzato, se richiesto dal dipendente.

3. Nel Lavoro da remoto è insito il concetto di "vincolo di tempo", in virtù del quale il dipendente è soggetto ai medesimi obblighi derivanti dallo svolgimento della prestazione lavorativa presso la sede dell'ufficio, con particolare riferimento al rispetto delle disposizioni in materia di orario di lavoro.

8. DISCIPLINA DEL LAVORO DA REMOTO

8.1 Individuazione delle attività che possono essere rese con il Lavoro da remoto

1. Ferma restando la prerogativa dell'Amministrazione di definire le attività che possono essere prestate con la modalità del Lavoro da remoto, previo confronto con la parte sindacale, si precisa che il presupposto legittimante è quello che si tratti di attività caratterizzate da un presidio costante del processo e dall'esistenza di requisiti tecnologici che assicurino la continua operatività e il costante accesso alle procedure di lavoro ed ai sistemi informativi, oltrechè da affidabili controlli automatizzati sul rispetto degli obblighi derivanti dalle disposizioni in materia di orario di lavoro.

2. In sostanza deve trattarsi di attività con i seguenti requisiti:

- a) gestione dell'intero processo attraverso modalità informatiche, costantemente accessibili;
- b) applicazione di controlli automatizzati.

3. In questa fase, anche in considerazione della novità dell'istituto, non si ritiene di poter procedere alla individuazione delle attività di cui al precedente comma 1. Nel momento in cui nel futuro maturino le relative necessità, si provvederà ad integrare opportunamente il presente paragrafo.