

Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA)

Programmazione del lavoro agile e delle sue modalità di attuazione e sviluppo

PARTE 1

LIVELLO DI ATTUAZIONE E SVILUPPO

L'art.18 della legge 22.05.2017, n.81 definisce il **lavoro agile** quale *“modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita mediante accordo tra le parti, anche con forme di organizzazione per fasi, cicli e obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, con il possibile utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'attività lavorativa”*.

Il lavoro agile supera la tradizionale logica del controllo sulla prestazione, ponendosi quale patto fiduciario tra l'Amministrazione e il lavoratore per la creazione di valore pubblico, a prescindere dal luogo, dal tempo e dalle modalità prescelti per raggiungere gli obiettivi perseguiti dall'Amministrazione.

Principi del lavoro agile sono:

- flessibilità dei modelli organizzativi
- autonomia nell'organizzazione del lavoro
- responsabilizzazione sui risultati
- benessere delle lavoratrici e dei lavoratori
- utilità per l'Amministrazione
- tecnologie digitali che consentano e favoriscano il lavoro agile
- cultura organizzativa basata sulla collaborazione e sulla riprogettazione di competenze e comportamenti, basata sui risultati, capace di generare autonomia e responsabilità nelle persone, di apprezzare risultati e merito di ciascuno
- organizzazione in termini di programmazione, coordinamento, monitoraggio adozione di azioni correttive
- equilibrio in una logica *win-win*: l'Amministrazione consegue i propri obiettivi e i lavoratori migliorano il proprio *“work – life balance”*.

Una delle principali innovazioni della disciplina normativa in materia di lavoro agile riguarda l'introduzione del **“Piano organizzativo del lavoro agile”** (POLA).

Ai sensi dell'art.263 del D.L. 19.05.2020, n.34, convertito con modificazioni dalla legge 17.07.2020, n.77, che modifica l'art.14 della legge 07.08.2015, n.124, le amministrazioni pubbliche, entro il 31 gennaio di ciascun anno (a partire dal 2021), redigono, sentite le organizzazioni sindacali, il Piano organizzativo del lavoro agile (POLA), quale sezione del Piano della performance.

Il POLA individua le modalità attuative del lavoro agile prevedendo, per le attività che possono essere svolte da remoto, che l'Amministrazione, per almeno il 60 per cento dei dipendenti, possa programmarne l'attivazione, garantendo che gli stessi non subiscano penalizzazioni ai fini del riconoscimento di professionalità e della progressione di carriera.

Al fine di promuovere l'attuazione del lavoro agile, il POLA definisce le misure organizzative, i requisiti tecnologici, i percorsi formativi del personale delle categorie non dirigenziali e gli strumenti di rilevazione e di verifica periodica dei risultati conseguiti, anche in termini di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, della digitalizzazione dei processi, nonché della qualità dei servizi erogati.

In caso di mancata adozione del POLA, al termine del periodo emergenziale, il lavoro agile si applica almeno al 30 per cento dei dipendenti, ove possibile e ove lo richiedano.

Occorre premettere che, dopo una breve parentesi di sperimentazione del **telelavoro** nel corso del 2013, secondo un progetto sperimentale approvato con deliberazione della Giunta camerale n.68 del 21.04.2012, cui aderì solo una unità di personale, non si è ulteriormente fatto ricorso allo strumento del telelavoro.

A marzo 2020, con l'insorgenza dell'emergenza epidemiologica da COVID – 19, l'Ente si è trovato a dover adottare con urgenza nuove modalità organizzative, allo scopo di garantire i servizi istituzionali indifferibili ed essenziali e, nel contempo, attuare le misure per il contenimento del contagio.

Con determinazione dirigenziale n.47 del 12.03.2020 sono stati individuati i **servizi indifferibili da rendere in presenza**, a decorrere dal 13.03.2020. Detti servizi, di seguito elencati, sono assicurati dalle unità di personale assegnate mediante rotazione e vengono resi disponibili nelle giornate di martedì e giovedì, previa prenotazione ed appuntamento con accesso individuale nel rispetto del c.d. "distanziamento sociale":

- rilascio certificati del registro delle imprese per la partecipazione a gare di appalto;
- vidimazione e bollatura libri;
- documentazione per l'estero - Certificati di origine, visti e carnet ATA;
- registrazione brevetti;
- istanze di cancellazione protesti.

Con ordine di servizio n.7 del 15.03.2020 sono state adottate le **disposizioni per lo svolgimento delle attività in regime di lavoro agile "emergenziale"**. Le attività incompatibili con le innovative modalità spazio/temporali di svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile sono quelle di centralino telefonico e quelle che richiedono necessariamente la presenza fisica sul luogo di lavoro. L'esame delle domande di attivazione del lavoro agile "emergenziale" è stato effettuato dal Segretario Generale, d'intesa con i Dirigenti competenti, ai fini sia della verifica sulla possibilità di gestire tale prestazione nella forma del lavoro agile che, in caso positivo, della collocazione temporale nella modalità lavorativa e dei contenuti dell'attività che dovrà essere svolta a distanza.

Si è proceduto ad attivare progressivamente il personale allo svolgimento di attività lavorativa in modalità "agile".

Alla data di redazione del presente documento, risultano complessivamente attivate n.35 postazioni lavorative "da remoto", corrispondenti al 77,78% del personale non dirigenziale. Le prestazioni da remoto sono alternate con prestazioni in presenza, per le finalità innanzi descritte.

Ai dipendenti autorizzati a prestare attività lavorative in modalità agile è stata attivata una abilitazione all'accesso alle piattaforme telematiche attualmente in uso attraverso VDI fornito da Infocamere, nonché il trasferimento di chiamata telefonica su PC ; i dipendenti si sono impegnati ad utilizzare strumentazione e dispositivi di proprietà personale, incluso il cellulare, con software adeguati, licenza per l'utilizzo dei programmi e connessione internet (fissa, mobile, wi-fi) conformi alle norme in materia di sicurezza (D.Lgs. n.81/2008), anche informatica, con oneri a proprio carico.

PARTE 2

MODALITA' ATTUATIVE

Cessata la fase emergenziale, che, al momento, è programmata per il **30.04.2021** ma che potrebbe protrarsi per l'intero anno in corso, **l'Ente intende procedere ad una revisione dei modelli organizzativi per una applicazione progressiva e graduale del lavoro agile di cui alla legge n. 81/2017, sulla base di un programma di sviluppo nell'arco temporale di un triennio.**

Preliminarmente ad ogni programmazione sul piano organizzativo, occorre definire le attività eseguibili in modalità "agile", alla luce della mappatura dei servizi approvata determinazione dirigenziale n.154 del 17.5.2019, con la quale è stata approvata l'articolazione della struttura organizzativa dell'Ente, in conformità con il Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 7.3.2019.

Occorre dunque definire e progressivamente aggiornare, nell'ambito delle attività svolte, l'elenco delle attività che possono essere svolte in modalità di lavoro agile nelle diverse funzioni, anche tenendo conto del grado di digitalizzazione delle procedure in corso nei vari settori e processi e sulla base dell'analisi dell'esperienza del lavoro emergenziale, in termini di risultati, riscontro dai clienti e impatti sul bilancio camerale, e delle eventuali criticità riscontrate.

La **mappatura** delle attività eseguibili in modalità "agile" viene, in prima approssimazione e su proposta del Segretario Generale, definita, in calce, alla luce di:

- **Indicatori di processo:** attività continuative e routinarie con caratteristiche di standardizzazione e prevedibilità con la individuazione di un output obiettivo (numero di documenti processati rispetto a quelli processabili, numero di documenti processati correttamente, ecc.);
- **Indicatori di avanzamento di attività e progetti:** misurazione di attività discontinue o progettuali o non routinarie, quali qualità complessiva del lavoro svolto, rispetto delle scadenze per la consegna e per le attività intermedie, tempo di esecuzione delle attività di progetto.

Effettuata questa attività preliminare, occorrerà procedere a:

- definizione criteri per individuare in maniera sempre più puntuale processi e persone;
- verifica del livello di alfabetizzazione e di expertise tecnologica;
- definizione dei contenuti minimi dell'accordo individuale ex art. 19 legge 81/2017, con riferimento a:
 - assegnazione delle attività da svolgere;
 - vincoli che il dipendente deve rispettare;
 - fissazione della sede di svolgimento della prestazione;
 - verifica della adeguatezza delle postazioni individuali, di pc, software e sistemi di connessione utilizzati da remoto;
 - articolazione del lavoro agile, con riferimento alla distribuzione delle giornate di presenza e di lavoro a distanza, alla definizione di fasce di reperibilità e/o contattabilità e alle modalità di verifica del rispetto della presenza e dell'orario di lavoro;
 - garanzia della sicurezza delle comunicazioni;
 - modalità di relazione con Dirigenti/Po e colleghi;

- formazione per i dipendenti (illustrazione dei diritti e degli obblighi, informazione sui vincoli di salute e sicurezza del luogo di lavoro e della postazione, competenze digitali, cybersecurity, autonomia individuale/capacità di governo del piano di lavoro in presenza di contatti e relazioni ridotte con responsabili/colleghi) e responsabili (comunicazione, ascolto/dialogo a distanza, indirizzi ai collaboratori, modalità di verifica a distanza);
- assegnazione di obiettivi;
- reportistica;
- garanzie per i dipendenti
 - assenza di discriminazioni, anche ai fini delle progressioni;
 - applicazione degli istituti contrattuali, salvo quelli non compatibili con lo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile (ad esempio il lavoro straordinario ed i riposi compensativi);
 - diritto alla disconnessione e tutela della privacy;
- revisione periodica del modello di lavoro agile sulla base degli esiti;
- verifica dell'impatto sulle persone e sulla organizzazione (assenteismo, malattia, conciliazione, permessi, etc); e sui costi indiretti (trasferta, consumi, etc).

PRIMA MAPPATURA delle attività ed ambiti di intervento che possono essere svolte in modalità di lavoro agile.

Area	Servizi - Uffici di supporto/Staff	Funzioni	Attività ed ambiti di intervento		Eseguibile allo stato in modalità di lavoro agile
			Codice attività	Descrizione	
	SERVIZIO Innovazione digitale e organizzativa, Open government, E-government e Semplificazione amministrativa, SUAP	C.1.2	Gestione SUAP e Fascicolo elettronico di impresa	C.1.2.1 Servizi SUAP rivolti alla PA – Servizi su convenzione	SI
				C.1.2.2 Servizi SUAP rivolti alle imprese *	SI
				C.1.2.3 Gestione Fascicolo elettronico d'impresa	SI
		D.2.1	Gestione punti impresa digitale (Servizi di assistenza alla digitalizzazione delle imprese)	D.2.1.1 Servizi informativi di supporto al digitale, all'innovazione, impresa 4.0 ed agenda digitale	NO
				D.2.1.2 Servizi di assistenza, orientamento (a domanda collettiva)	NO
				D.2.1.3 Promozione servizi del PID	NO

Staff				D.2.1.4	Servizi di assistenza, orientamento e formazione sul digitale personalizzati (a domanda individuale)	NO
				D.2.1.5	Interazione con i competence center e le altre strutture partner nazionali e regionali	NO
				D.2.1.6	Servizi specialistici per la digitalizzazione in collaborazione con aziende speciali e le altre strutture del sistema camerale	NO
		D.2.2	Servizi connessi all'agenda digitale	D.2.2.1	Rilascio CNS, firma digitale	NO
				D.2.2.3	Altri servizi connessi all'agenda digitale*	NO
		A.2.1	Gestione e supporto organi	Servizio di supporto A.2.1.1	Gestione e supporto organi istituzionali	NO
Staff	SERVIZIO Segreteria di direzione presidenza, Comunicazione e Web	A.3.1	Comunicazione	Servizio di supporto A.3.1.1	Comunicazione istituzionale e verso l'utenza	SI
				Servizio di supporto A.3.1.2	Comunicazione a supporto dell'erogazione dei servizi	SI
				Servizio di supporto A.3.1.3	Comunicazione interna	SI
		A.1.2	Compliance normativa	Servizio di supporto A.1.2.1	Anticorruzione e trasparenza	SI
				Servizio di supporto A.1.2.2	Altri obblighi normativi camerali	SI
	SERVIZIO Affari generali e legali, Protocollo, Segreteria Organi	A.2.1	Gestione e supporto organi	Servizio di supporto A.2.1.2	Rapporti istituzionali con il territorio e gestione delle partecipazioni attive	NO

SERVIZIO Acquisizione, gestione e sviluppo risorse umane	A.2.3	Gestione documentale	Servizio di supporto A.2.1.3	Assistenza e tutela legale	NO
			Servizio di supporto A.2.3.1	Protocollo generale	NO
			Servizio di supporto A.2.3.2	Gestione documentale	NO
			Servizio di supporto A.1.2.2	Adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro	NO
	A.1.2	Compliance normativa			
	A.1.3	Organizzazione camerale	Servizio di supporto A.1.3.1	Organizzazione camerale	NO
			Servizi di supporto A.1.3.2	Sviluppo del personale	NO
			Servizio di supporto A.1.3.4	Processi di riorganizzazione	NO
			Servizio di supporto B.1.1	Acquisizione del personale	NO
	B.1.1	Gestione personale	Servizio di supporto B.1.2	Trattamento giuridico del personale	NO
	D.6.2	Qualificazione delle imprese, delle filieri e delle produzioni	Ambito D.6.2.1	Servizi informativi per la qualificazione delle imprese e delle filiere	NO
			Ambito C.9.1	Gestione organismi di controllo	NO
	D.5.1*	Iniziative a sostegno dello sviluppo sostenibile	D.5.1.2	Servizi di informazione e orientamen- to in materia di ambiente e sviluppo sostenibile	NO
	D.5.3	Pratiche ambientali e tenuta registri in	D.5.3.1	Pratiche ed adempimenti ambientali	SI

		materia ambientale	D.5.3.3	Interrogazioni registri ambientali e MUD	SI
SERVIZIO Promozione, Internazionalizzazione e sviluppo delle imprese	D.1.1	Servizi di informazione, formazione e assistenza all'export	D.1.1.1	Servizi informativi, monitoraggio mercati, formazione e orientamento all'export	SI
			D.1.1.2	Servizi di supporto alle imprese e follow up delle iniziative all'estero	SI
			D.1.1.3	Servizi di assistenza specialistica	SI
	D.3.1	Iniziative a sostegno dei settori del turismo e della cultura	Ambito D.3.1.2	Realizzazione di progetti istituzionali per lo sviluppo dell'industria del turismo e dei beni culturali e la valorizzazione delle eccellenze produttive in ottica di marketing territoriale	NO
			Ambito D.3.1.5	Servizi di informazione economica a supporto dello sviluppo del territorio	NO
	D.4.1	Orientamento	D.4.1.1	Iniziative di orientamento (su domanda)	NO
	D.4.2	Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento e formazione per il lavoro	D.4.2.1	Gestione del registro di cui all'art. 1, comma 41, della legge 13.7.2015, n. 107	NO
	D.4.3	Supporto incontro D/O di lavoro	D.4.3.1	Iniziative a supporto dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro (a domanda collettiva)	NO
	D.4.4	Certificazione competenze	D.4.4.1	Iniziative a supporto della certificazione delle competenze (a domanda collettiva)	NO
	D.6.1	Iniziative a sostegno dello sviluppo d'impresa	Ambito D.6.1.1	Servizi di assistenza allo sviluppo di start-up e PMI	NO
SERVIZIO Studi, Statistica e Informazione economica	F.1.2	Altri servizi di assistenza e supporto alle imprese in regime di libero mercato	Servizio di supporto F.1.2.3	Servizi vari erogati in regime di libero mercato	NO
	A.2.4	Rilevazioni statistiche	Servizio di supporto A.2.4.1	Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati	NO

		D.6.3	Osservatori economici	D.6.3.1	Servizi di informazione economica a supporto della competitività delle PMI	NO
Area I	SERVIZIO Programmazione, bilanci e contabilità Controllo di gestione, Trattamento economico personale, organi e altri organismi	A.1.3	Organizzazione camerale	Servizio di supporto A.1.3.3	Gestione e sviluppo dei sistemi informativi camerali	SI
		B.1.1	Gestione del personale	Servizio di supporto B.1.1.3	Trattamento economico del personale	SI
		B.3.2	Contabilità e finanza	Servizio di supporto B.3.2.1	Contabilità e bilanci	SI
				Servizio di supporto B.3.2.2	Finanza	SI
	SERVIZIO Performance	A.1.1	Performance camerale	Servizio di supporto A.1.1.1	Pianificazione e programmazione camerale	SI
				Servizio di supporto A.1.1.2	Monitoraggio e sistema dei controlli	SI
				Servizio di supporto A.1.1.3	Rendicontazione	SI
				Servizio di supporto A.1.1.4	Supporto all'OIV	SI
		B.3.1	Diritto annuale	Servizio di supporto B.3.1.1	Incasso diritto annuale e gestione ruoli	NO
	SERVIZIO Provveditorato	B.2.1	Acquisti	Servizio di supporto B.2.1.1	Acquisti beni e servizi –Gare e contratti	NO
		B.2.2	Patrimonio e servizi di sede	Servizio di supporto B.2.2.1	Patrimonio	NO

Area II	SERVIZIO Registro delle imprese, R.E.A.	F.1.1	Valorizzazione patrimonio camerale	Servizio di supporto B.2.2.2	Servizi di sede, servizi informatici ed ausiliari	NO
				Servizio di supporto F.1.1.1	Gestione della concessione in uso di sedi, sale e spazi camerale	NO
				Servizio di supporto F.1.1.2	Erogazione servizi di convegnistica e spazi per eventi	NO
				Servizio di supporto F.1.1.3	Gestione biblioteche per la valorizzazione del patrimonio documentale camerale	NO
		C.1.1	Gestione del Registro delle imprese, Albi ed Elenchi	C.1.1.1	Istruttoria pratiche su istanza di parte e aggiornamento Registro Imprese, R.E.A., Albo Artigiani	SI
				C.1.1.7	Accertamenti, iscrizioni, cancellazioni e altre pratiche di ufficio	SI
					C.1.1.8	Gestione sanzioni amministrative Registro Imprese/R.E.A., Albi e Ruoli ex L. 689/81
				SERVIZIO Sportello Unificato per le imprese, Assistenza qualificata e procedure abilitative	C.1.1	Gestione del Registro delle imprese, Albi ed Elenchi
	C.1.1.3	Assistenza qualificata alle imprese (AQI) –Servizi a domanda	SI			
	C.1.1.4	Interrogazione del Registro Imprese e altre attività di sportello	SI			
	C.1.1.6	Servizi per la valorizzazione dei dati del Registro Imprese	SI			
	C.2.6.3	Interrogazione del registro Protesti a altre attività di sportello	SI			
	D.1.2.1	Servizi certificativi per l’export	D.1.2.1		Servizi certificativi per l’export	SI
	Area III		C.1.1	Gestione del Registro delle Imprese, Albi ed Elenchi	C.1.1.8	Gestione sanzioni amministrative Registro Imprese/R.E.A., Albi e Ruoli ex L. 689/81
C.2.2			Tutela della fede pubblica e del consumatore e Regolazione del mercato	C.2.2.3	Servizi a garanzia della regolarità di concorsi e operazioni a premio a tutela del consumatore e della fede pubblica –Servizi a domanda	NO

SERVIZIO Regolazione del mercato, Metrico Mediazione e Arbitrato, Sanzioni, Marchi e Brevetti, Protesti, Prezzi	C.2.3	Informazione, vigilanza e controllo su sicurezza e conformità dei prodotti	C.2.3	Informazione, vigilanza e controllo su sicurezza e conformità dei prodotti	NO
	C.2.4	Sanzioni amministrative	C.2.4.1	Gestione sanzioni amministrative ex L. 689/81 –Servizi su delega	NO
	C.2.5	Metrologia legale	C.2.5.1	Verifiche prime e verifiche periodiche su strumenti nazionali	NO
			C.2.5.2	Gestione controlli casuali e in con- traddittorio	NO
			C.2.5.3	Formazione e tenuta elenco titolari di strumenti di misura	NO
			C.2.5.4	Rilascio e tenuta del libretto metrolo- gico telematico	NO
			C.2.5.5	Vigilanza su strumenti immessi sul mercato, preimballaggi e strumenti in servizio verificati dai laboratori	NO
			C.2.5.6	Attività connesse alle autorizzazioni dei Centri tecnici per tachigrafi analo- gici e digitali	NO
			C.2.5.8	Tenuta del registro degli assegnatari dei marchi di identificazione per i me- talli preziosi	NO
			C.2.5.9	Concessione marchi di identificazione dei metalli preziosi	NO
			C.2.5.10	Vigilanza su marchi concessi	NO
			D.2.2.2	Rilascio e rinnovo carte tachigrafiche	NO
	C.2.6	Registro Nazionale Protesti	C.2.6.1	Aggiornamento registro Protesti su istanza di parte	NO
			C.2.6.2	Servizi informativi sul registro Protesti	NO
	C.2.8	Rilevazione prezzi/tariffe e Borse Merci	C.2.8.2	Rilevazione prezzi e tariffe –Servizi su delega	NO
	C.2.10	Tutela della proprietà industriale	C.2.10.1	Supporto alla presentazione delle do- mande di deposito marchi, brevetti e altri titoli di proprietà intellettuale	NO
			C.2.10.2	Interrogazione registri e altre attività di sportello	NO
SERVIZIO Composizione delle controversie e delle situazioni di crisi	C.2.7	Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi	C.2.7.3	Servizi di composizione delle crisi – Servizi a domanda	NO