

PIANO PER L'UTILIZZO DEL TELELAVORO

PREMESSE

La Camera di Commercio di Varese quale ente pubblico con funzioni di interesse generale per lo sviluppo delle imprese e del territorio, favorisce la diffusione, anche al proprio interno, di una cultura organizzativa che utilizzi nuovi strumenti di lavoro come leva per produrre innovazione e cambiamento.

In questo contesto si inserisce il progetto di telelavoro domiciliare, avviato nel 2005 come sperimentazione per la gestione delle pratiche telematiche del registro delle imprese e poi confermato nel 2007 come progetto più strutturato.

In seguito agli esiti positivi in termini di miglioramento qualitativo e quantitativo delle attività assegnate, il progetto è stato rinnovato negli anni successivi, ampliando le posizioni assegnate da uno a quattro ed estendendone l'applicazione, dal 2011, anche ad altre attività "telelaborabili": gestione pratiche sanzionatorie, istruttoria pratiche di concessione contributi, aggiornamento dell'osservatorio on line sull'economia provinciale.

Le motivazioni che hanno portato a circoscrivere il telelavoro a tali ambiti sono riconducibili alle caratteristiche delle attività:

- standardizzazione delle procedure e possibilità di assicurare un monitoraggio a distanza
- assenza di un contatto diretto con l'utenza allo sportello
- elevato grado di autonomia organizzativa
- essenzialità dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Il progetto di telelavoro domiciliare è stato rinnovato per il triennio 2016 – 2018, con determinazione n. 408 in data 16 dicembre 2015, confermando l'assegnazione di tre posizioni di telelavoro per lo svolgimento delle attività individuate.

OGGETTO, FINALITA', OBIETTIVI

Il progetto prevede l'applicazione della modalità del telelavoro domiciliare alle attività di:

- gestione delle pratiche telematiche nell'ambito del Registro delle Imprese
- gestione delle fasi procedurali dell'attività sanzionatoria
- gestione dell'istruttoria per l'erogazione di contributi camerali
- aggiornamento dei siti web camerali.

Le problematiche organizzative, gestionali ed operative per lo svolgimento di tali attività in modalità di telelavoro non differiscono sostanzialmente dalla gestione delle stesse presso la sede. Si tratta infatti di attività che possono essere svolte in piena autonomia dal personale addetto, con una maggiore responsabilizzazione del lavoratore e senza che questa circostanza abbia alcun impatto sugli utenti.

L'obiettivo del progetto è razionalizzare l'organizzazione del lavoro e realizzare economie di gestione attraverso il ricorso a forme flessibili di lavoro. Come già sperimentato, ne deriva inoltre un miglioramento produttivo e qualitativo delle attività assegnate, in seguito a:

- maggior flessibilità dei tempi di lavoro
- riduzione delle interruzioni proprie del lavoro in ufficio
- riduzione delle assenze dal servizio per motivi personali, stante la maggiore opportunità per il telelavoratore di conciliare le esigenze familiari con l'impegno lavorativo.

- maggiore autonomia organizzativa nelle attività svolte

MODALITA' OPERATIVE

Le attività individuate possono essere svolte in modalità di telelavoro senza apportare alcuna modifica rispetto alla loro gestione ordinaria.

La postazione di lavoro comprende tavolo e sedia d'ufficio ergonomici. I telelavoratori hanno a disposizione una macchina virtuale e la dotazione informatica comprende un personal computer con le seguenti caratteristiche minime:

- processore Pentium 4
- memoria di 256 MB
- hard disk di 40 GB.

Il personal computer è completo di lettore cd-dvd e scheda di rete ed è dotato di stampante.

Le attività di telelavoro sono realizzate con le stesse modalità previste per il servizio svolto presso la sede camerale, in particolare per quanto riguarda i seguenti aspetti:

- modalità di connessione - linea dedicata (rete dell'amministrazione o "privata" del dipendente qualora più economica)
- tecniche di identificazione e autenticazione - utilizzo di user id, password, smart card
- applicazioni informatiche
- acquisizione, utilizzo e manutenzione delle tecnologie - rispetto della normativa in materia e del piano delle manutenzioni
- conservazione dei documenti, sicurezza delle tecnologie e dati personali - rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali
- modalità di scambio dei documenti informatici - e-mail, cartelle condivise.

In caso di guasti o anomalie agli strumenti utilizzati intervengono gli operatori del ICT, con supporto telefonico e/o assistenza tramite connessione remota al personal computer. Nei casi più gravi intervengono a domicilio, per il ripristino del funzionamento o la sostituzione della strumentazione. Inoltre, un call center di Infocamere garantisce l'assistenza per l'utilizzo dei singoli programmi.

La verifica delle condizioni di lavoro e dell'idoneità dell'ambiente di lavoro alle norme di prevenzione e sicurezza avviene all'inizio dell'attività e successivamente in caso di modifiche sostanziali.

Il necessario confronto con i responsabili del servizio e le comunicazioni con il contesto organizzativo dell'Ente avvengono a distanza, con telefono, posta elettronica e Intranet camerale, oltre che personalmente, in occasione dei settimanali rientri in sede.

Il monitoraggio quali/quantitativo delle prestazioni viene svolto nell'ambito dei sistemi di controllo qualità e di controllo di gestione adottati dall'Ente, con modalità opportunamente adattate, ove necessario, alle peculiari caratteristiche dell'attività di telelavoro domiciliare. Si adotteranno comunque modalità tali da consentire la rilevazione giornaliera del numero di pratiche gestite.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale assegnato al telelavoro domiciliare viene preventivamente formato per lo svolgimento in piena autonomia di attività in modalità telematica.

Al fine di garantire un adeguato livello di professionalità ed un costante aggiornamento, gli addetti al telelavoro partecipano inoltre alle iniziative formative sia a carattere gestionale che a contenuto tecnico-specialistico promosse nell'ambito del piano annuale di formazione.

I responsabili valutano infine l'opportunità di specifici interventi formativi o di addestramento che dovessero rendersi necessari in seguito a mutate condizioni organizzative, tecnologiche e di processo.

RISORSE PROFESSIONALI

Il progetto prevede il coinvolgimento di un numero massimo di 4 unità di personale, di categoria non inferiore alla B ma, allo stato attuale, le posizioni di telelavoro assegnate sono tre

DURATA

La durata dell'intervento è prevista sino al 31 dicembre 2018.

Il personale addetto alle attività di telelavoro può richiedere il rientro presso la ordinaria sede di lavoro quando sia trascorso almeno un anno dall'assegnazione.

Il personale rientrato presso la sede ordinaria prima della scadenza prevista può chiedere di essere assegnato nuovamente alla postazione di telelavoro quando sia trascorso almeno un anno dal rientro.

