

Progetto “sharing office”

Sommario

1.	<i>Premessa</i>	2
2.	<i>Il progetto sharing office: protocollo d’intesa regionale</i>	5
2.1	Finalità del progetto.....	5
2.2	Definizione di telelavoro in sharing office: il coworking.....	6
2.3	Durata del progetto	6
2.4	Dipendenti interessati.....	7
2.5	Criteri per l’individuazione delle attività telelavorabili.....	7
2.6	Individuazione del personale da ammettere al telelavoro.....	8
2.7	Atto dispositivo di telelavoro.....	10
2.8	Trattamento giuridico ed economico	10
2.9	Diritti sindacali del telelavoratore.....	10
2.10	Obblighi del telelavoratore	11
2.11	Orario di lavoro e reperibilità	11
2.12	Criteri di verifica della prestazione	11
2.13	Formazione	12
2.14	Rientri periodici presso la sede principale.....	12
2.15	Postazioni di lavoro e infrastrutture tecnologiche	12
2.16	Misure di prevenzione e protezione rischi	13
2.17	Sicurezza delle informazioni e protezione dei dati.....	13
2.18	Rimborso delle spese sostenute dal telelavoratore	13
2.19	Assistenza tecnica al telelavoratore.....	14
2.20	Assicurazione	14

1. Premessa

Il principio generale alla base del modello delle agenzie fiscali è quello di coniugare una maggiore autonomia gestionale ad una maggiore efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa.

Si ribalta il tradizionale paradigma burocratico: non bisogna temere l'autonomia, ma occorre collegarla a una forte responsabilizzazione su obiettivi chiari e misurabili di performance.

La natura fortemente operativa dell'Agenzia delle Entrate e l'elevata misurabilità degli obiettivi assegnati hanno consentito fino ad oggi di porre in essere una gestione per obiettivi e risultati fondata sul binomio autonomia/responsabilità.

L'Agenzia delle Entrate è chiamata adesso a nuovi impegni e nuove sfide e solo per citarne alcune: la dichiarazione precompilata, la riforma del catasto, il fisco cambia verso, la riorganizzazione degli uffici operativi in funzione dell'integrazione Entrate-Territorio.

Per far fronte al mutamento occorre porre attenzione alla gestione delle risorse umane che rappresentano la risorsa più importante in una realtà in cui è il sapere degli individui (inteso come sapere, saper fare e saper essere), la chiave di volta per il progresso. L'attuale orientamento dell'innovazione pubblica spinge verso modelli organizzativi flessibili, che superino tradizionali rigidità non più in grado di rispondere in maniera efficace alle esigenze dei cittadini e della cultura contemporanea. L'obiettivo è quello di realizzare processi in grado di generare valore e soddisfare clienti esterni e interni, utilizzando il minimo delle risorse e riadattandosi continuamente ai mutamenti del contesto esterno (sistema politico, esigenze dei cittadini e delle imprese, direttive comunitarie, ecc).

In questo quadro si colloca anche l'introduzione di rapporti di lavoro flessibili, tra i quali il **telelavoro** appare particolarmente efficiente in quanto dà la possibilità di sostituire gli spostamenti fisici delle persone con il trasferimento telematico delle informazioni e dei documenti. In questo senso il telelavoro può essere inteso come *un modo di lavorare indipendente dalla localizzazione geografica dell'ufficio o dell'azienda*, facilitato dall'uso di strumenti informatici e telematici e caratterizzato da una flessibilità sia nell'organizzazione, sia nelle modalità di svolgimento (*telecommuting*).

La tradizionale diffidenza verso il lavoro delocalizzato nasce da una visione arcaica del rapporto di lavoro in cui l'esigenza primaria del datore di lavoro è concentrata sul controllo della produzione e delle attività produttive svolte dal lavoratore, esigenza che ha come *focus* primario, se non proprio unico, il miglioramento dell'efficienza e della produttività. Inoltre, la localizzazione dei mezzi di produzione (soprattutto per le grandi imprese manifatturiere, agricole, minerarie, ecc.), caratterizzati dalla loro ingente rilevanza materiale ed economica, ha

imposto storicamente il trasferimento fisico dei lavoratori in un certo senso “asserviti” ai mezzi di produzione.

L’Agenzia delle Entrate è oggi una grande azienda di servizi, che gestisce informazioni e che possiede una struttura tecnologica di primo livello. Se il fattore *materials* dell’organizzazione tende ormai a diventare poco significativo, rimane da superare l’ansia di controllo sulle attività lavorative, oltre che sulla presenza fisica dei dipendenti; tale superamento passa attraverso una migliore e più flessibile definizione delle regole organizzative interne, unitamente all’uso più sapiente della tecnologia esistente.

L’ansia del controllo sull’attività del lavoratore appare francamente ingiustificata alla luce del fatto che, in realtà, con il telelavoro si riduce il tasso di assenteismo, si può controllare in maniera precisa l’attività svolta e si ricrea in capo al singolo lavoratore quel binomio autonomia-responsabilità che è alla base del successo del modello agenzia. L’esperienza insegna, infatti, che la maggiore autonomia organizzativa concessa al telelavoratore ed il conseguente incremento della capacità decisionale rafforzano la motivazione personale e generano maggiore efficienza.

Anche la qualità della vita delle persone ne trae vantaggi: si riduce l’esigenza del pendolarismo, e, di conseguenza, si attenua il problema della congestione del traffico e dell’affollamento dei mezzi pubblici nelle ore di punta, si favorisce la migliore gestione delle esigenze personali (con minori impatti sui bilanci delle famiglie) e, in definitiva, si crea benessere.

L’Agenzia delle Entrate già nel 2010 ha avviato un **progetto sperimentale di telelavoro domiciliare**; le prime postazioni sono state attivate a marzo 2011 e i risultati sono stati ampiamente positivi: ad oggi l’Agenzia ha ben 97 telelavoratori dislocati in tutto il territorio nazionale ed è allo studio l’ipotesi di incrementare i posti disponibili.

Il successo della sperimentazione spinge a cercare nuove soluzioni volte a consolidare i vantaggi del telelavoro domiciliare, ma azzerandone gli svantaggi che lo caratterizzano.

Il progetto “sharing office”, spezzando il binomio *sede dell’ufficio/sede di lavoro*, rappresenta una prova di coraggio per dimostrare che si può fare di più e meglio in una visione evoluta della nostra organizzazione, in cui lo scambio *win-win* è la via obbligata per progredire.

Col presente progetto si intende, dunque, fornire ai capi struttura uno **strumento** da utilizzare in tutti quei contesti organizzativi in cui vi è la necessità/bisogno di contemperare le esigenze personali e familiari dei dipendenti con le esigenze di servizio dell’amministrazione.

A livello di singola direzione provinciale può essere impiegato, ad esempio, per favorire una tanto efficace, quanto flessibile, politica di allocazione delle risorse sui processi in funzione dei risultati richiesti e degli obiettivi assegnati, che sappiamo essere mutevoli nel tempo.

E' chiaro, infatti, che il contesto ideale di applicazione del progetto sono le direzioni provinciali, in particolare quelle di maggiori dimensioni con una pluralità di uffici territoriali periferici, in cui le attuali rigidità organizzative rendono opportuno, quasi necessario, ricercare nuove soluzioni improntate a una maggiore flessibilità nell'allocazione delle risorse.

L'impossibilità per il direttore provinciale di gestire in maniera flessibile le risorse umane assegnate alla sua struttura è, invero, il reale problema delle direzioni provinciali sin dalla loro nascita.

Nella fase di attivazione di tali strutture (2009-2010) il personale è stato allocato tra le varie articolazioni e sedi non in funzione delle cose da fare, ma in funzione della residenza dei singoli addetti e della loro assegnazione ai diversi uffici locali. Attraverso limitati spostamenti volontari di personale si è riusciti un po' dovunque a compattare presso la sede capoluogo di provincia i controlli nei confronti delle imprese di medie dimensioni, la gestione del contenzioso tributario e la gestione dei rimborsi IVA. In molte realtà, però, l'ufficio controlli ha continuato ad operare in modo “trasversale” su più sedi, a causa della naturale resistenza del personale a spostarsi dalla propria sede di lavoro. L'istituzione di team delocalizzati dell'ufficio controlli presso gli uffici territoriali periferici è stata una soluzione di transizione che ha consentito di traghettare l'Agenzia dagli uffici locali alle direzioni provinciali (fase di *start up*), ma non può essere la soluzione definitiva.

Inoltre, la ripartizione di compiti tra gli uffici territoriali e l'ufficio controlli nelle direzioni provinciali è regolata dal provvedimento del direttore dell'Agenzia prot. n. 191630 del 24/12/2008 che assegna all'ufficio controlli tutte le attività di controllo, escluse quelle attribuite agli uffici territoriali, e attribuisce al direttore provinciale il potere di far svolgere dall'ufficio controlli attività demandate all'ufficio territoriale; non è possibile, invece, demandare agli uffici territoriali attività dell'ufficio controlli. Tale divieto costituisce una rigidità organizzativa, un vincolo, che mal si concilia con articolate strutture come quelle delle direzioni provinciali e con la necessaria dinamicità dell'azione dell'Agenzia, volta a conseguire la *mission* della *tax compliance* con annuali adattamenti della produzione e degli obiettivi di budget al variabile contesto normativo, socio-economico e tecnologico.

In un'ottica allargata, lo “sharing office” potrebbe costituire anche una valida alternativa ai distacchi/trasferimenti ai sensi dell'art. 42-bis del D.Lgs. 151/2001 o dell'art. 33, comma 5, della L.104/1992: il dipendente potrebbe andare a lavorare fisicamente nella sede dell'Agenzia più vicina ai propri familiari, ma continuando a lavorare e produrre in modalità remota per l'ufficio di organica appartenenza, sfruttando al massimo le tecnologie informatiche disponibili (potrebbe addirittura colloquiare *de visu* con i propri capi diretti utilizzando le webcam già disponibili presso ogni ufficio dell'Agenzia). Tra l'altro l'introduzione della nuova tessera multiservizi aziendale permette di azionare i rilevatori di presenze in qualunque sede dell'Agenzia, consentendo la gestione centralizzata delle timbrature e, a regime, consentirà di firmare digitalmente i documenti.

2. Il progetto *sharing office*: protocollo d'intesa regionale

2.1 Finalità del progetto

Alla stessa stregua del *progetto sperimentale di telelavoro domiciliare*, approvato il 26 maggio 2010 con accordo sottoscritto dall'Agenzia delle Entrate e dalle organizzazioni sindacali, il *progetto “sharing office”*, anch'esso a carattere *sperimentale*, ha come scopo l'introduzione nell'Agenzia delle Entrate di un modulo flessibile volto a consentire la prestazione lavorativa in un contesto “pluri-sede”. Ciò, al pari del telelavoro domiciliare, permette di conciliare vita lavorativa e vita familiare, esigenze della persona ed esigenze produttive. In tale ottica il progetto approvato il 26 maggio 2010 viene qui riproposto, con i necessari adattamenti, quale protocollo d'intesa regionale.

L'idea di fondo del progetto nasce dal riconoscimento della peculiarità delle direzioni provinciali che da una parte sono strutture organizzative unitarie, ma, dall'altra, necessariamente policentriche (nel senso che esistono più articolazioni interne che hanno sedi dislocate sul territorio in luoghi diversi, a volte anche abbastanza lontani tra di loro). Spezzare il paradigma della coincidenza della sede dell'ufficio (o articolazione interna) con la sede di lavoro, consente di liberare una serie di potenzialità che potrebbero essere utilizzate per rimuovere svariate criticità e rigidità.

Si tratta in sostanza di sperimentare una visione evoluta del telelavoro domiciliare, in cui si sostituisce all'abitazione del dipendente la sede dell'ufficio più prossimo che può ospitarlo, rimuovendo così ogni svantaggio sia per il lavoratore (si elimina la sensazione di isolamento e di perdita dell'interazione umana), sia per l'Agenzia (nessun problema di sicurezza del posto di lavoro, nessun costo per la predisposizione della postazione di lavoro, migliore logistica).

In questo senso, si può affermare che viene condiviso l'ufficio ospitante con l'ufficio di appartenenza (da ciò il nome del progetto *sharing office*) senza obbligare, da una parte, l'ufficio di appartenenza a privarsi di un proprio dipendente e senza costringere, dall'altra, il lavoratore a gravosi spostamenti fisici per garantire la propria prestazione lavorativa. A tal fine, col presente protocollo, vengono definiti i criteri per l'individuazione delle attività telelavorabili e le regole di attuazione, le tecnologie e le infrastrutture necessarie, il numero e le caratteristiche professionali dei dipendenti interessati, i criteri di verifica della prestazione e così via.

2.2 Definizione di telelavoro in sharing office: il coworking

Il **telelavoro** non è solo domiciliare, ma può avvenire anche in una sede aziendale “satellite”, o in forma di telelavoro mobile.

La tipologia di telelavoro su cui intende puntare il presente progetto è il **coworking** - lavoro a distanza in una sede condivisa tra più articolazioni della medesima direzione provinciale ovvero anche tra direzioni provinciali differenti intra o ultra regionali, purché appartenenti all’Agenzia delle Entrate. Naturalmente, la flessibilità del progetto consente una sua utilizzazione anche da o verso le direzioni regionali o centrali.

In sostanza i lavoratori in *coworking* prestano servizio utilizzando postazioni di lavoro disponibili in altre sedi dell’Agenzia che possono anche svolgere normalmente attività del tutto diverse (ad esempio presso le sedi degli uffici territoriali, o anche soltanto di sportelli decentrati, è possibile immaginare una o più postazioni di lavoro utilizzabili permanentemente o saltuariamente da telelavoratori appartenenti all’ufficio controlli).

I possibili vantaggi sia in termini di riduzione dei costi per l’Agenzia (migliore allocazione delle risorse materiali), per il lavoratore (riduzione del pendolarismo) e per la società (riduzione della mobilità e minore inquinamento), sia in termini di accresciuto benessere organizzativo (migliore bilanciamento job and life) sono evidenti.

Nel presente documento per **sede principale** si intende la sede dell’ufficio di organica appartenenza del telelavoratore. Per **sede di lavoro** si intende la sede dell’ufficio ospitante. Per **ufficio ospitante** si intende la sede dell’ufficio che mette a disposizione una postazione di lavoro a favore dell’ufficio di appartenenza del telelavoratore.

2.3 Durata del progetto

Il presente progetto ha una validità di due anni, al termine del quale si valuterà l’opportunità di proseguire nello stesso e/o di procedere a eventuali modifiche e integrazioni anche alla luce dell’esperienza maturata e delle relazioni di consuntivo infra-annuali e finale.

Considerato il carattere sperimentale, alla fine del primo anno di applicazione, l’Agenzia si impegna a fornire alle organizzazioni sindacali regionali un’adeguata informazione sull’andamento del progetto e sulle eventuali criticità riscontrate.

2.4 Dipendenti interessati

Il presente progetto si applica al personale appartenente alla seconda e alla terza area funzionale con rapporto di lavoro a tempo indeterminato, sia a tempo pieno che in part-time. In quest'ultimo caso, la partecipazione al progetto comporta la rinuncia al part-time.

L'adesione a tale forma di telelavoro ha carattere volontario. E' esclusa la partecipazione dei titolari di posizione organizzativa speciale (POS) e di incarichi di responsabilità (artt. 17 e 18 del CCNI).

Poiché l'attività da svolgere in *coworking* necessita di un elevato grado di autonomia operativa, è essenziale che il dipendente possieda un'adeguata esperienza in tale attività, nonché spirito di iniziativa e capacità di conseguire gli obiettivi senza bisogno di supervisione continuativa.

2.5 Criteri per l'individuazione delle attività telelavorabili

Per l'individuazione delle attività che si prestano a essere svolte in *coworking* dovrà essere valutata la rispondenza a tutti i seguenti requisiti:

- a) l'attività svolta è supportata da tecnologie e strumenti informatici adeguati;
- b) l'attività non richiede l'uso di materiale cartaceo (atti e documenti) del quale sia vietata o inopportuna, per motivi di sicurezza e/o di privacy, la dislocazione al di fuori dell'ufficio di appartenenza (se l'ufficio di appartenenza e l'ufficio ospitante fanno parte della medesima unità organizzativa, ad esempio la stessa direzione provinciale, la presente condizione ostativa non si applica);
- c) le comunicazioni con i responsabili e con i colleghi ubicati presso la sede principale possono aver luogo con la medesima efficacia mediante l'uso di strumenti telefonici e telematici (anche webcam), essendo sufficiente il contatto diretto previsto nei giorni di rientro periodico. In ogni caso, se il *coworking* avviene nell'ambito della medesima direzione provinciale, la condivisione dei documenti può avvenire mediante il nuovo sistema documentale (NSD) e/o l'uso protetto di cartelle condivise;
- d) l'attività deve essere pianificabile e misurabile tramite standard qualitativi e quantitativi per la misurazione delle prestazioni.

A titolo meramente esemplificativo, tenendo conto dell'attuale assetto tecnologico e organizzativo dell'Agenzia, della sperimentazione finora svolta, della tipologia di telelavoro prevista dal presente progetto, nonché dell'evoluzione normativa¹, oltre a quelle già indicate

¹ L'art. 1, comma 634, della legge di stabilità 2015 prevede l'introduzione di nuove e più avanzate forme di comunicazione tra il contribuente e l'amministrazione fiscale, anche a distanza mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie.

nell'accordo del 26 maggio 2010, possono essere considerate telelavorabili anche le seguenti attività:

- attività inerenti la gestione e il controllo degli atti e delle dichiarazioni;
- attività inerenti la gestione dei rimborsi;
- controllo autocertificazioni;
- attività di controllo sostanziale nei confronti di soggetti diversi dai grandi contribuenti e dalle imprese di medie dimensioni; se le condizioni organizzative lo consentono e gli apparati tecnologici sono sufficienti, è possibile prevedere il contatto con i contribuenti e i loro rappresentanti anche in remoto mediante l'uso di strumenti di comunicazione audio-video a distanza; in caso contrario tali attività saranno svolte presso la sede principale nei previsti giorni di rientro;
- attività di controllo concernente gli accertamenti parziali automatizzati e non, emessi ai sensi dell'art. 41 bis del D.P.R. n. 600 del 1973;
- contenzioso tributario (predisposizioni di controdeduzioni, appelli, acquiescenze, proposte di ricorso per cassazione, ecc.).

2.6 Individuazione del personale da ammettere al telelavoro

Sulla base di un piano di razionalizzazione e riallocazione delle risorse sui processi, sentiti i direttori provinciali, il direttore regionale predisponde una *proposta di progetto*. La proposta contiene:

- a) il numero massimo di unità di personale che possono accedere al *coworking* in ragione delle postazioni remote disponibili per ciascun ufficio ospitante;
- b) la descrizione dettagliata delle attività oggetto di *coworking*, che includa la rappresentazione delle fasi principali dei flussi di lavorazione e l'elenco delle applicazioni informatiche utilizzate, le modalità di assegnazione del carico di lavoro, gli indicatori di misurazione della prestazione e le modalità di svolgimento del monitoraggio;
- c) la decorrenza;
- d) la frequenza dei rientri nella sede principale di lavoro (vedi punto 2.14).

Il direttore regionale ne dà informativa alle OO.SS. territoriali di livello regionale.

L'avvio del progetto "sharing office" avviene con la pubblicazione nella intranet regionale di apposito avviso a firma del direttore regionale nel quale vengono definite le unità di personale ammesse in *coworking* in ragione del numero di postazioni remote per ciascun ufficio ospitante. L'avviso specifica anche le modalità e i termini di presentazione delle domande di partecipazione al progetto.

Acquisite e valutate le domande (in particolare la rispondenza ai requisiti soggettivi di cui al punto 2.4), il direttore regionale (se lo spostamento di sede è ultra-provinciale) o il direttore

provinciale (se lo spostamento di sede è intra-provinciale), con proprio atto dispositivo (punto 2.7), assegna i dipendenti in *coworking*, previa informativa alle rispettive OO.SS. e RSU.

Qualora il numero di potenziali interessati sia eccedente rispetto alla proposta di progetto, il direttore regionale, anche in considerazione dei criteri preferenziali previsti dall'art. 4, comma 2, dell'Accordo Quadro nazionale sul telelavoro nelle pubbliche amministrazioni del 23 maggio 2000, redige una graduatoria, per la formazione della quale vengono applicati i seguenti criteri di priorità:

1. disabilità psicofisica grave del dipendente certificata da struttura pubblica competente: 13 pt;
2. cura nei confronti dei figli, massimo 15 punti:
 - per ogni figlio in età 0/3 anni: 5 pt;
 - per ogni figlio in età 4/8 anni: 4 pt;
 - per ogni figlio in età 9/14 anni: 3 pt;
3. assistenza a coniuge, parenti o affini entro il 3° grado e soggetti conviventi in situazione di handicap accertata ai sensi dell'art. 4 comma 1 L. 104/92: 5 pt;
4. età anagrafica del dipendente:
 - da 50 a 60 anni: 1 pt;
 - oltre 60 anni: 2 pt;
5. distanza tra abitazione e attuale sede di lavoro:
 - inferiore a 30 km: 1 pt;
 - da 30 km a 50 km: 2 pt;
 - superiore a 50 km: 3 pt.

Il punteggio indicato al punto 2 è aumentato di 1 punto per le madri lavoratrici. Un punto aggiuntivo viene attribuito anche nel caso di genitore vedovo/a, separato/a, divorziato/a con affidamento dei figli anche condiviso (L. 8/2/2006, n. 54).

I punteggi indicati sono fra loro cumulabili.

A parità di punteggio, si terrà conto della eventuale presenza o assenza di altri soggetti che possono prestare assistenza.

2.7 Atto dispositivo di telelavoro

Con apposito atto dispositivo, il direttore regionale o provinciale (vedi 2.6) assegna i dipendenti in *coworking* definendo nel dettaglio le attività da svolgere in remoto dai telelavoratori. In particolare, nel rispetto dei requisiti relativi alle attività telelavorabili di cui al punto 2.5, l'atto dispositivo deve contenere:

- a) il numero di unità di personale assegnate in *coworking* distinto per ciascun ufficio ospitante;
- b) la descrizione dettagliata delle attività oggetto di telelavoro;
- c) la decorrenza dell'assegnazione in *coworking*;
- d) la frequenza dei rientri nella sede principale di lavoro (vedi punto 2.14).

L'Amministrazione, per motivate esigenze di servizio, informate le OO.SS, può disporre d'ufficio l'esclusione di un dipendente dal progetto prima della scadenza del termine, con conseguente rientro del telelavoratore nella sede principale. La riassegnazione alla sede principale deve avvenire con modalità e tempi compatibili con le esigenze del dipendente. Pertanto il relativo atto dispositivo non può avere una decorrenza anteriore ad un mese dal momento in cui viene comunicato all'interessato. Resta fermo il diritto del lavoratore ad essere assegnato alle medesime attività precedentemente svolte.

Analogamente, il telelavoratore, per motivate esigenze, può chiedere il rientro nella sede principale prima della scadenza del termine.

L'assegnazione del dipendente in *coworking* è sempre subordinata alla disponibilità di un numero sufficiente di postazioni di lavoro come definite al successivo punto 2.15 nell'ufficio ospitante.

2.8 Trattamento giuridico ed economico

La partecipazione al progetto non comporta alcuna variazione dello *status* giuridico del dipendente e non pregiudica in alcun modo le prospettive di sviluppo professionale e formativo previste dalla legge e dalla contrattazione collettiva.

Al telelavoratore è garantito lo stesso trattamento economico e normativo applicato ai dipendenti che prestano la loro attività nella sede principale.

2.9 Diritti sindacali del telelavoratore

Al telelavoratore sono garantiti gli stessi diritti sindacali spettanti ai dipendenti che prestano la loro attività nella sede principale.

La partecipazione del telelavoratore alle assemblee sindacali, allo sciopero e alle altre iniziative promosse dalle OO.SS. e dalle R.S.U. sono disciplinate dalle vigenti disposizioni contrattuali.

Al telelavoratore è inoltre consentito l'accesso ai siti *internet* delle Organizzazioni sindacali tramite *link* presenti nel sito *intranet* dell'Agenzia.

2.10 Obblighi del telelavoratore

Nel prestare la propria opera e nell'utilizzare gli strumenti che gli vengono forniti, il dipendente, oltre a quanto dettagliatamente previsto nel presente documento, deve operare con diligenza, riservatezza e nel rispetto delle norme sul segreto d'ufficio, attenendosi a tutti gli obblighi previsti dall'art.65 del CCNL quadriennio normativo 2002-2005 e, in particolare, alle disposizioni del Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni (DPR n. 62 del 16 aprile 2013) e del Regolamento di indipendenza e autonomia tecnica del personale delle Agenzie fiscali (DPR n. 18 del 16 gennaio 2002).

2.11 Orario di lavoro e reperibilità

Il telelavoratore mantiene il proprio profilo orario se compatibile con l'orario di servizio dell'ufficio ospitante. In caso contrario, su richiesta di variazione del telelavoratore, dispone il direttore dell'ufficio di appartenenza, sentito il responsabile dell'ufficio ospitante.

La prestazione oraria giornaliera è certificata con le ordinarie modalità di rilevazione delle presenze (timbrature elettroniche) presso la sede dell'ufficio ospitante. Non è quindi necessario prevedere fasce di reperibilità giornaliera.

2.12 Criteri di verifica della prestazione

Al fine di garantire il mantenimento e lo sviluppo dei livelli di efficacia e di efficienza raggiunti, l'Agenzia procede alla valutazione anche delle prestazioni svolte in telelavoro, sulla base dei criteri stabiliti dall'art. 6 del CCNL – comparto Agenzie fiscali per il quadriennio normativo 2006-2009 e il biennio economico 2006-2007.

Nell'atto dispositivo di cui al punto 2.7 saranno definiti per ciascuna attività gli indicatori qualitativi e quantitativi per la misurazione, il risultato atteso, gli strumenti di raccolta dei dati, la frequenza e la responsabilità dell'analisi dei dati.

La verifica della prestazione viene effettuata periodicamente dal responsabile dell'ufficio di appartenenza, che è tenuto a monitorare direttamente o tramite delegato, l'andamento dell'attività e a redigere una relazione che dia evidenza dei risultati raggiunti, dandone informazione agli interessati. Una copia di tale relazione va inviata alla Direzione Regionale.

2.13 Formazione

Per assicurare il costante adeguamento delle competenze del personale alle nuove strategie per il miglioramento della qualità e dell'efficacia dell'attività istituzionale dell'Agenzia, ai telelavoratori saranno garantite, rispetto ai dipendenti che operano nella sede principale, pari opportunità nella partecipazione a iniziative formative e allo sviluppo di carriera.

Ove si ritenga necessario, al telelavoratore e al responsabile dell'ufficio coinvolto nel progetto sarà garantita, inoltre, la partecipazione a specifici percorsi formativi per assicurare l'adattamento alle mutate condizioni organizzative e tecnologiche.

2.14 Rientri periodici presso la sede principale

Considerata l'importanza di mantenere reciproci contatti lavorativi con i colleghi e i responsabili dell'ufficio di appartenenza, il telelavoratore si rende disponibile a svolgere presso la sede principale dell'ufficio la propria prestazione lavorativa per un massimo di due giorni al mese, senza diritto al trattamento di trasferta; le date vengono concordate con il responsabile dell'ufficio in funzione delle esigenze organizzative.

I rientri non possono essere superiori a due volte al mese né, di regola, inferiori a una ogni due mesi. In ogni caso, il telelavoratore può essere tenuto a compiere ulteriori rientri in base a specifiche esigenze, quali riunioni di lavoro o corsi di formazione, sempreché la predetta partecipazione non possa essere garantita mediante l'uso di sistemi di comunicazione a distanza. Tali rientri vengono comunicati di volta in volta dal responsabile dell'ufficio.

2.15 Postazioni di lavoro e infrastrutture tecnologiche

Per postazione di telelavoro s'intende un sistema tecnologico costituito da un insieme di apparecchiature e di programmi informatici necessari per lo svolgimento delle attività inerenti al rapporto di lavoro con l'Agenzia.

Ai fini del presente progetto, la postazione di lavoro è una qualunque postazione disponibile presso una qualunque sede dell'Agenzia, che sia conforme alle vigenti norme in materia di sicurezza e rispetti le regole tecniche dettate con deliberazione n. 16/2001 del 31 maggio 2001 dall'AIPA, oggi CNIPA.

Il telelavoratore è tenuto:

- ad avere cura delle apparecchiature affidate in uso, restituendole all'Amministrazione nelle stesse condizioni al termine dell'attività di telelavoro, salvo il deperimento derivante dal normale utilizzo;

- a rispettare le disposizioni normative, contrattuali e le direttive aziendali in materia di sicurezza per l’utilizzo dei videotermini;
- a non manomettere la configurazione della postazione di telelavoro o sostituirla con altre apparecchiature o dispositivi tecnologici, né utilizzare collegamenti alternativi o complementari.

2.16 Misure di prevenzione e protezione rischi

Ciascun telelavoratore, ai sensi dell’art. 20 del D. Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008, deve prendersi cura della propria sicurezza e della propria salute e di quella delle altre persone presenti in prossimità del suo spazio lavorativo, conformemente alle istruzioni relative agli strumenti di lavoro utilizzati.

Il telelavoratore è tenuto a utilizzare con diligenza la postazione di lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza e a non consentire ad altri l’utilizzo della stessa.

L’Agenzia è sollevata da ogni responsabilità qualora il dipendente non si attenga alle suddette disposizioni.

2.17 Sicurezza delle informazioni e protezione dei dati

Il telelavoratore è tenuto alla massima riservatezza nel trattamento delle informazioni che gestisce nello svolgimento della sua attività e all’adozione dei comportamenti necessari per la protezione dei dati nel rispetto delle disposizioni contenute nel “Codice in materia di protezione dei dati personali” di cui al D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003.

È tenuto inoltre a garantire la sicurezza nell’uso dei sistemi informatici e al rispetto delle politiche e delle regole di comportamento stabilite dall’Agenzia in materia.

La postazione di lavoro è assegnata al telelavoratore unicamente per fini lavorativi.

Il telelavoratore è ritenuto responsabile della salvaguardia della riservatezza dei dati trattati e ha il dovere di custodire con la massima diligenza i documenti elettronici e cartacei di cui dovesse eventualmente entrare in possesso.

2.18 Rimborso delle spese sostenute dal telelavoratore

Al telelavoratore che lavora in *coworking* non è riconosciuto alcun rimborso spese, salvo quelli previsti dalla legge in caso di eventuale invio in missione.

2.19 Assistenza tecnica al telelavoratore

Al telelavoratore è garantita assistenza telefonica e telematica finalizzata alla soluzione di eventuali problemi che dovessero sorgere durante l'espletamento dell'attività lavorativa. A tal fine, il dipendente comunica al gestore di rete dell'ufficio la tipologia di malfunzionamento e l'identificativo e contatta, ove necessario, i tradizionali canali dell'assistenza tecnica SO.GE.I..

2.20 Assicurazione

Per i lavoratori in coworking sono garantite le normali coperture assicurative previste per ogni dipendente dell'Agenzia.