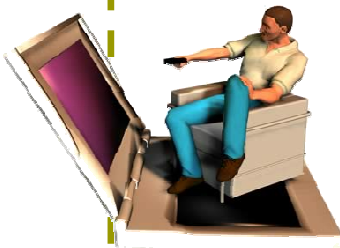


Mobilità sostenibile

MOBILITÀ SOSTENIBILE
PROVINCIA DI CHIETI

Newsletter Novembre 2009 **Il Telelavoro**



Redazione:

Settore Ambiente ed Energia
della Provincia di Chieti

Piazza M. Venturi 4

66100 Chieti

Web:

www.provincia.chieti.it

In questo numero:

Lavorare a distanza nella P.A. I vantaggi ambientali e sociali pg 1

Telelavoro, il quadro normativo in Europa e in Italia pg 2

Come nasce un progetto di telelavoro pg 2

Firma digitale e posta elettronica certificata pg 3

Limitare gli spostamenti con i sistemi di videoconferenza, l'idea della Provincia di Chieti pg 3

Lavorare a distanza nella P.A. I vantaggi ambientali e sociali

Un punto qualificante del Piano provinciale per la mobilità sostenibile è la redazione di linee guida per favorire l'introduzione del telelavoro nella pubblica amministrazione e di sistemi per limitare gli spostamenti. Conosciuto nei paesi anglosassoni come *telework* o, nella versione americana, anche come *telecommute* ossia telependolarismo, che include la possibilità di sostituire gli spostamenti fisici delle persone con il trasferimento telematico, il telelavoro può essere inteso come un modo di lavorare indipendente dalla localizzazione dell'ufficio di riferimento, facilitato dall'uso di strumenti informatici e telematici e caratterizzato da una flessibilità sia nell'organizzazione, sia nelle modalità di svolgimento. Il telelavoro è molto più di una tecnica per delocalizzare gli uffici: esso permette di liberare il lavoro dai vincoli spaziali e temporali, e, di conseguenza, le persone possono scegliere dove e come lavorare. Non si tratta di una figura professionale a sé stante: chi telelavora resta comunque un funzionario o un istruttore tecnico o amministrativo; tuttavia, per svolgere i suoi compiti, non dovrà più recarsi in ufficio per le classiche ore lavorative, perché il suo posto di lavoro sarà localizzabile ovunque ci sia una connessione alla rete aziendale o la possibilità di inviare file e messaggi in modo certificato. Le argomentazioni a favore dell'adozione di tale

pratica si basano sulla constatazione che il telelavoro ha un effetto positivo sulla qualità dell'aria e sulla congestione del traffico dal momento che va a limitare gli spostamenti dei lavoratori verso e dal luogo di lavoro nelle ore di punta, viaggi



che rappresentano la maggiore fonte di inquinamento atmosferico. Meno macchine sulla strada significano anche minori rischi di incidenti. L'adozione di questa forma di lavoro si traduce in significativi benefici sociali, oltre che ambientali: ridurre il numero di persone che ogni giorno si sposta per andare in ufficio implica diminuire il traffico e l'inquinamento, ma anche ottimizzare la gestione degli spazi urbani e la riqualificare le città. E' stato stimato che scegliere il telelavoro significa implementare una soluzione che consente di incrementare la produttività e la soddisfazione dei lavoratori, evitando la formazione di 450

kg di anidride carbonica, quantità che in media produce un singolo lavoratore che si reca in ufficio per un giorno a settimana in un anno. Anche le aziende ne traggono profitto: diminuiscono i costi e le dimensioni aziendali, si riducono le spese per gli affitti degli immobili e si gode di una maggiore flessibilità organizzativa. D'altra parte le realtà produttive sono chiamate a perseguire strategie coerenti con l'obiettivo di uno sviluppo sostenibile e sono alla ricerca di soluzioni innovative, che consentano loro di ridurre gli impatti ambientali. In Italia sul telelavoro ad oggi non c'è stato un investimento forte né nel settore pubblico né in quello privato. Si stima che i telelavoratori nel nostro Paese siano circa 248mila, ossia circa l'2,2% della forza

lavoro nazionale, e di questi circa 40mila sono lavoratori dipendenti.

Da quanto detto si evince che nella nostra realtà locale, sia regionale che provinciale, non sono ancora state sperimentate forme di telelavoro. Il livello di informatizzazione generale italiano, l'erogazione e la fruizione di servizi di e-government e l'utilizzazione degli strumenti tecnologici e di modalità di lavoro a distanza nel settore pubblico presentano segnali senz'altro incoraggianti e di crescente interesse, pur in una situazione complessiva caratterizzata dalla presenza di forti ritardi e criticità di ordine culturale e strutturale.



Telelavoro, il quadro normativo in Europa e in Italia

Il Consiglio Europeo, nell'ambito delle strategie per l'impiego, ha invitato i Paesi Membri a ripensare la contrattualistica vigente, in modo tale da modernizzare l'organizzazione del lavoro e adeguarsi alle nuove forme di lavoro flessibile. In particolare, durante la seconda consultazione delle parti sociali sulla modernizzazione delle relazioni di lavoro, la Commissione Europea ha sollecitato l'inizio delle negoziazioni sul telelavoro, con l'obiettivo di realizzare un equilibrio ottimale tra flessibilità e sicurezza. Il 20 settembre 2001, l'ETUC (European Trade Union Confederation), l'UNICE (Union of Industrial and Employers's Confederation of Europe) e il CEEP (Centro Europeo delle Imprese Pubbliche) hanno annunciato di voler avviare le trattative finalizzate a redigere un accordo-tipo valido nei Paesi Membri e a gettare le basi di un'economia *knowledge based*. Nell'accordo il telelavoro viene definito come "una forma di organizzazione o prestazione del lavoro basata sull'utilizzo delle tecnologie in un contesto contrattuale

in base al quale il lavoro può essere svolto lontano dalla sede centrale in maniera regolare". Viene ribadito che si tratta di una scelta volontaria del lavoratore e del datore di lavoro. I telelavoratori godono degli stessi diritti, garantiti dalla legislazione e dalla contrattazione collettiva, di formazione e di avanzamento di carriera dei corrispondenti lavoratori in sede. A livello nazionale, poi, varie le normative che cercano di facilitare il decollo del telelavoro nella P.A. L'art. 4 della L. 191/98 (comma 1), in particolare, prevede che le Amministrazioni Pubbliche possano avvalersi di forme di lavoro a distanza ed "a tal fine possono installare nell'ambito delle proprie disponibilità di bilancio apparecchiature informatiche e i collegamenti telematici necessari e possono autorizzare i propri dipendenti ad effettuare a parità di salario attività lavorativa in luogo diverso dalla sede di lavoro originaria". E' previsto, inoltre, che la contrattazione collettiva,

in relazione alle diverse tipologie di lavoro a distanza, adegui la disciplina economica e normativa del rapporto di lavoro alle specifiche modalità della prestazione. In attesa di tale adeguamento, possono essere avviate forme sperimentali di telelavoro, sentite le organizzazioni sindacali più rappresentative e l'Autorità per l'informatica nella P.A. (AIPA), dandone comunicazione alla Presidenza del Consiglio dei Ministri. Il regolamento recante la disciplina del telelavoro è stato approvato con il D.P.R. n. 70/99. Il Governo italiano punta molto sull'innovazione tecnologica nella P.A. In tal quadro si inserisce il Piano E-gov 2012, che fa leva sull'attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale e assume come scenario di riferimento operativo il piano di azione europeo sull'e-government. Il Piano insiste su alcuni servizi chiave e su una serie di interventi per allargare l'accessibilità on line della pubblica amministrazione, come il progetto Reti Amiche.



Il telelavoro è una scelta volontaria, che deve garantire al lavoratore gli stessi diritti dei suoi colleghi in sede.

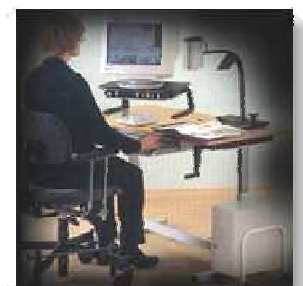
"L'art. 4 della L. 191/98 prevede che le Amministrazioni Pubbliche possano avvalersi di forme di lavoro a distanza e installare le apparecchiature e i collegamenti telematici necessari"

Come nasce un progetto di telelavoro

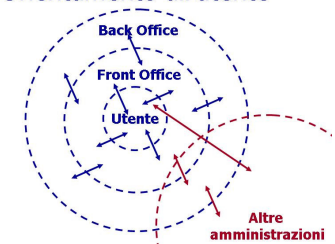
L'attivazione di progetti di telelavoro nasce sulla base dell'analisi dell'organizzazione dell'Ente. L'approccio tradizionale della P.A. è sempre stato quello dell'orientamento alla produzione del servizio. Le recentissime normative, anche l'inserimento di norme quali l'action class, stanno modificando l'approccio del rapporto della P.A. con gli utenti. L'utente è al centro del sistema con un costante *front office* con l'Amministrazione che ne cura, di conseguenza, i bisogni con attività di back office in continuo confronto con le esigenze stesse. In tal senso, vanno i recenti progetti speri-

mentali che vedono il cittadino come utente/cliente dei servizi erogati dagli uffici pubblici che vanno sottoposti alla sua valutazione tramite sistemi di rilevazione della "customer satisfaction", con modalità di feedback dirette e di immediata comprensione. I progetti di telelavoro, per avere successo, non possono altresì prescindere dal coinvolgimento dei vertici dell'Ente. Il D.P.R. n° 70/99 prevede che il progetto è approvato dal dirigente o dal responsabile dell'ufficio o del servizio nel cui ambito si intendono avviare forme di telelavoro, d'intesa con il responsabile dei servizi informati-

vi. Un possibile progetto può articolarsi in tre fasi: 1 - Progetto pilota con scelta servizi (realizzazione della rete locale; sperimentazione iniziale della gestione informatizzata di alcuni processi; formazione; sperimentazione del telelavoro); 2 - Valutazione degli esiti del progetto pilota; 3 - Implementazione a regime (sviluppo area web; collegamento delle reti locali con la rete dei servizi centrali; estensione della gestione informatizzata a tutti i processi possibili - WFMS; potenziamento servizi di Help Desk; estensione delle attività "telelavorabili" e incremento dei telelavoratori).



Orientamento all'utente



Come cambia il rapporto tra P.A. e cittadini-utenti nell'erogazione dei servizi.

Limitare gli spostamenti di lavoro con i sistemi di videoconferenza, l'idea della Provincia di Chieti



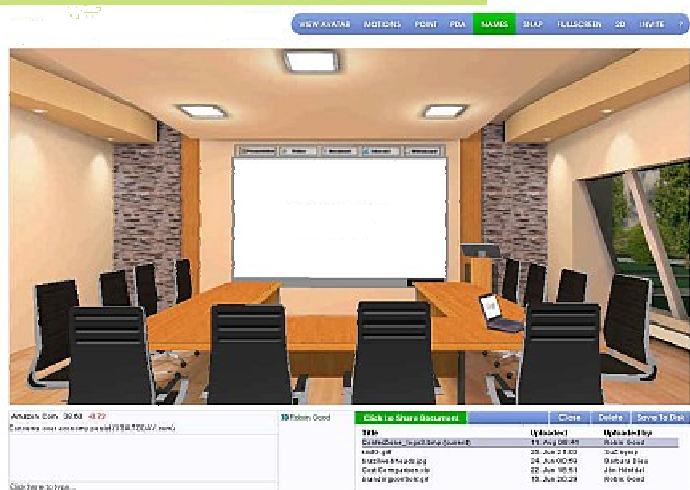
La diffusione dei sistemi VoIP, come Skype, consente di abbattere i costi relative alle comunicazioni.

“La Provincia di Chieti intende integrare il sistema di videoconferenza all'interno del sistema SPC, che collega le varie sedi dell'Ente ubicate sul territorio, comprese le scuole superiori”

Oltre al telelavoro, un'altra soluzione utile al contenimento degli spostamenti è quella di costituire i *telecentri*, ossia centri capaci di usufruire dei sistemi informatici per la riduzione degli incontri sul territorio, costituendo una serie ragionata di punti di videoconferenza che possa minimizzare gli spostamenti dei partecipanti e quindi ridurre la pressione sul sistema infrastrutturale locale. Tale azione è in linea con le disposizioni emanate da parte del Ministero della Funzione Pubblica, soprattutto in merito alla informatizzazione spinta delle P.A. In questo senso, per esempio, la Provincia di Chieti intende integrare il sistema di video conferenza all'interno del sistema cosiddetto SPC, che collega le varie sedi dell'Ente ubicate sul territorio, comprese le scuole superiori, senza creare costi gestionali aggiuntivi per servizi informatici ulteriori, e quindi in piena linea con lo spirito di sostenibilità ambientale, sociale ed economica che sempre deve informare l'amministrazione della cosa pubblica. Il sistema di videoconferenza

costituisce un'ottima alternativa ai viaggi di lavoro e offre indubbi vantaggi anche in termini di ottimizzazione dei rapporti di lavoro, in quanto consente di condividere informazioni in

sfruttando una connessione Internet o un'altra rete dedicata che utilizza il protocollo IP. Uno dei vantaggi di questa tecnologia è che permette di fare leva su risorse di rete preesistenti, con-



tempo reale tra persone ubicate in postazioni diverse, aumenta la produttività, riducendo il dispendio di denaro, tempo ed energie necessarie agli spostamenti di lavoro. Le nuove tecnologie consentono inoltre di abbattere totalmente i costi relativi alle comunicazioni tramite l'uso di sistemi VoIP (Voice Over Internet Protocol), come Skype, che

sentendo una notevole riduzione dei costi in ambito sia privato che aziendale, specialmente per quanto riguarda le spese di comunicazione interaziendali e tra sedi diverse. Naturalmente i problemi ancora da risolvere per una piena diffusione di queste tecnologie restano legati alla tutela della privacy e della sicurezza.

Firma digitale e posta elettronica certificata



La tipologia di firma digitale che può essere più efficacemente utilizzata nella P.A. oggi è la cosiddetta firma “debole” o “leggera”, che consente di verificare l'integrità del documento ma non l'identità del sottoscrittore.

Le problematiche relative alla firma digitale trovano ampia rilevanza nella pianificazione e nella realizzazione di progetti di telelavoro. Per firma digitale si intende il processo informatico, assistito nella sua implementazione pratica da un opportuno software di gestione, che consente di ottenere la garanzia di autenticità del sottoscrittore di un documento informatico; l'integrità del documento e il non ripudio della sottoscrizione. A livello regolamentare per firma digitale, o firma forte, si intende quella regolamentata dal DPR 513/97 ed è l'unica che attribuisce al documento infor-

matico una valenza probatoria. La firma forte prevede che il certificato sia rilasciato da un'autorità di certificazione iscritta all'albo e che la sottoscrizione sia effettuata mediante l'utilizzo di un dispositivo di firma *sicuro*, come può essere una *smartcard* o la Carta Nazionale dei Servizi o, ancora, la Carta di Identità Digitale purché su queste sia stato memorizzato il proprio certificato. Ad oggi trova maggiori applicazioni e può essere efficacemente utilizzata per la sottoscrizione di documenti di rilevanza interna nella P.A., invece, la cosiddetta firma *debole* o *leggera*, che

consente di verificare l'integrità del documento ma non l'identità del sottoscrittore. La posta elettronica certificata (PEC) è un servizio di posta elettronica che permette di ottenere la garanzia del ricevimento del messaggio da parte del destinatario e della integrità del messaggio ricevuto. In Italia oggi l'invio di una e-mail certificata (nelle forme stabilite dalla normativa vigente dal CNIPA) è equiparato a tutti gli effetti di legge alla spedizione di una raccomandata a/r. Il DPR 68/2005 disciplina l'utilizzo della posta elettronica certificata in ambito privato e nei rapporti tra P.A. e cittadini.