



CITTÀ DI PALERMO

Ufficio del Segretario Generale

Via IV Aprile, 4 – 90133 PALERMO

email: comitatosicurezzaatorilavoro@comune.palermo.it

Ai Sigg. Dirigenti

e, p.c.

Al Sig. Sindaco

Al Sig. Vice Sindaco

Al Sig. Presidente del Consiglio comunale

Ai Sigg. Assessori

Al Sig. Presidente SISPI Ing. La Piana

Al Sig. Direttore Generale SISPI Ing. Morreale

Al Servizio Sicurezza Luoghi di Lavoro

Al Webmaster

Alle OO.SS.

Ai R.L.S.

OGGETTO: SETTIMA DIRETTIVA sul lavoro svolto in modalità agile. Continuità operativa dei servizi comunali resi alla collettività in periodo emergenziale. Scadenze previste: 02.12.2020 e 15.12.2020

Si premette che:

- con nota prot. n. 1249305 del 30.10.2020 è stata diramata la Sesta Direttiva sull'organizzazione del lavoro nel periodo emergenziale per disciplinare l'attuazione, in Amministrazione comunale, delle misure contenute nel D.P.C.M. 13.10.2020, nel D.P.C.M. 18.10.2020, nel D.M. 19.10.2020, nel D.L. n. 104/2020 convertito dalla Legge n. 126/2020, nel D.P.C.M. 24.10.2020, nella O.P.R.S. n. 36 del 27.09.2020, nella Circolare del Ministero dell'Interno, Gabinetto del Ministro n. 15350/117(2)/1;
- in ottemperanza alle disposizioni contenute nei citati provvedimenti, inerenti il tema del lavoro agile, con la predetta direttiva è stato chiesto alle SS.LL., tra l'altro, di:
 - o *individuare, di concerto con i responsabili delle UU.OO. di competenza, **specifiche fasce di reperibilità dei lavoratori, congruenti con la durata giornaliera della medesima prestazione resa in presenza** e, dunque, tali da assolvere alle necessità di relazione lavorativa indispensabile al buon andamento del servizio;*

- *organizzare gli uffici in modo tale che, anche da remoto, si possa: a) consentire all'utenza esterna la contattabilità dei responsabili dei procedimenti/responsabili di U.O./incaricati di P.O./dirigenti; b) garantire la risposta giornaliera alla posta elettronica; c) assicurare i contatti telefonici mediante la deviazione del numero di telefono d'ufficio su cellulari o altri dispositivi, previa indicazione dei giorni e delle fasce orarie di contattabilità da rendere note all'utenza; è, dunque, fatto divieto di azzerare o anche solo ridurre drasticamente l'interlocuzione, in vari modi, con l'utenza professionale e con quella comune, configurandosi, altrimenti, l'ipotesi di violazione dei doveri di servizio, se non addirittura la più grave fattispecie di interruzione di pubblico servizio;*
- *organizzare un sistema di monitoraggio delle attività rese dai lavoratori in regime di lavoro agile, prevedendo anche sub sistemi differenziati in funzione delle specifiche attività svolte dalle diverse UU.OO. nelle quali è articolato l'ufficio, prevedendo che il controllo riguardi sia l'aspetto quantitativo che l'aspetto qualitativo delle prestazioni rese e stabilendo la periodicità del controllo in funzione della natura delle attività svolte dai dipendenti....;*
- *redigere, ove non ancora redatta, la "mappatura delle attività" dell'ufficio, intesa come ricognizione dei processi di lavoro individuando tra di essi tutti quelli che possono essere svolti in modalità agile;*
- *trasmettere allo scrivente una relazione ... indicante l'avvenuta ottemperanza alle superiori disposizioni*

L'analisi delle relazioni pervenute ha evidenziato che l'attuazione della **"continuità operativa dei servizi comunali resi alla collettività in modalità agile"** richiede alcuni miglioramenti nella organizzazione degli uffici, indispensabili **affinché i servizi resi in modalità "agile" possano garantire i medesimi livelli di efficacia ed efficienza dagli stessi raggiunti nella modalità "in presenza", se non addirittura superiori, in ragione delle opportunità che l'informatizzazione può offrire alla semplificazione nella erogazione dei servizi**¹.

A tal fine, si riporta di seguito una sintesi dell'analisi effettuata sulle informazioni estratte dai riscontri alla sesta direttiva, relative ai seguenti aspetti: 1) reperibilità dei dipendenti in lavoro agile; 2) contattabilità degli uffici da parte dell'utenza; 3) monitoraggio delle attività svolte in modalità agile; 4) mappatura delle attività da poter rendere in modalità agile.

a) In relazione al tema della reperibilità dei dipendenti in lavoro agile, si ritiene necessaria una premessa. Con la prima direttiva n. 209605 del 12.03.2020 è stata diramata la modulistica contenente la disciplina transitoria di regolamentazione delle prestazioni lavorative da rendere in modalità agile ed il modulo da compilare e sottoscrivere (dirigente e lavoratore) indicante le attività da svolgere ed i risultati da conseguire, nel quale era anche previsto di indicare i periodi giornalieri non inferiori a due ore, anche non continuative, durante i quali il dipendente deve essere a disposizione per comunicazioni di servizio dalle ore _____ alle ore _____ e dalle ore _____ alle ore _____ al seguente recapito telefonico _____. Tale indicazione è stata prevista nel rispetto della Risoluzione del Parlamento Europeo del 13.09.2016, secondo la quale il lavoro agile consente di gestire il proprio orario di lavoro, garantendo comunque il rispetto del limite massimo di ore lavorative

¹ D'altra parte l'esigenza di avviare, con estrema urgenza, una manovra finalizzata a conferire maggiore efficienza al lavoro agile emerge anche da molteplici lamentele pervenute, in varie forme e intensità, in questi mesi sia dall'utenza comune che dall'utenza professionale. Più recentemente l'ANCE PALERMO, con nota n. 377/2020-PRES del 18.11.2020, indirizzata al Sig. Sindaco e a S.E. il Prefetto di Palermo, ha lamentato che i centralini telefonici degli uffici, i cui numeri sono indicati nel sito del Comune, che dovrebbero smistare le telefonate ai dipendenti in smart working, neanche rispondono.

giornaliere e settimanali stabilito dalla legge e dai contratti collettivi, e nel rispetto dell'art. 18, comma 1 della Legge n. 81/2017, secondo il quale la prestazione lavorativa viene eseguita, ... entro i soli limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale, derivante dalla legge e dalla contrattazione collettiva.

Essendo già pervenuti segnali di insoddisfazione da parte dell'utenza per la difficoltà riscontrata nella contattabilità dall'esterno dei dipendenti comunali, e ritenendo possibile concausa di tale criticità una inadeguata individuazione delle fasce di reperibilità interna dei dipendenti, **lo scrivente, con la Sesta direttiva, ha richiesto ai Dirigenti di individuare, di concerto con i responsabili delle varie UU.OO., specifiche fasce di reperibilità, congruenti con la durata giornaliera della medesima prestazione resa in presenza** e, dunque, tali da assolvere alle necessità di relazione lavorativa indispensabile al buon andamento del servizio.

Non è stata chiesta, quindi, una generica conferma in ordine alla circostanza che una certa tipologia di fasce di reperibilità, comunque individuate, fossero state concordate con i lavoratori all'inizio dello stato d'emergenza, **ma lo svolgimento di una attività di revisione** che, partendo dagli accordi individuali del marzo u.s., sulla scorta dell'esperienza maturata, consentisse di adeguare le fasce di reperibilità, a quel tempo individuate in assenza di esperienze pregresse, alle ormai note esigenze del lavoro agile, prevedendo, ad esempio, più fasce orarie nell'arco della giornata in favore della contattabilità sia interna che esterna, e, comunque, **augmentando il numero di ore di reperibilità interna** (e conseguentemente di contattabilità dall'esterno) laddove, eventualmente, tale numero fosse risultato inferiore a quello delle ore contrattuali; ciò perché pur confermando pienamente che il lavoro agile si configura come lavoro svolto ordinariamente in assenza di precisi vincoli di orario e di luogo di lavoro, tuttavia, **ciò non può certamente tradursi in una riduzione dell'orario di lavoro** (in quanto sono parzialmente eliminati i vincoli sulle ore di lavoro, ma non le ore di lavoro).

Nonostante la chiara disposizione impartita, da alcune relazioni pervenute emerge la mancata revisione di quelle fasce di reperibilità che nel marzo u.s. erano state concordate con un numero di ore giornaliere inferiori a quelle ordinarie (come consentito dalla normativa e dalla natura del lavoro agile).

Tutto ciò impone che con la presente direttiva si torni ad **impartire disposizioni più stringenti**, come si vedrà *infra*.

b) In relazione al **tema fondamentale della contattabilità dall'esterno**, le relazioni pervenute hanno fornito i seguenti dati: **a)** garanzia da parte di tutti i Dirigenti sulla puntualità nella risposta dai telefoni d'ufficio da parte del personale in turnazione nei giorni di presenza, e nello smistamento giornaliero della posta elettronica sia in modalità "agile" che in modalità "in presenza"; **b)** in relazione alla deviazione di chiamata, alcuni Dirigenti hanno comunicato di averla già attivata, altri hanno comunicato di non averla attivata e, tra costoro, alcuni si sono impegnati a richiederla, in ottemperanza alla specifica disposizione impartita con la direttiva. Inoltre, è stata evidenziata da qualche Dirigente una possibile criticità circa la deviazione del numero di telefono d'ufficio su cellulari o altri dispositivi, stante che in molti casi ciò è avvenuto utilizzando apparecchi telefonici di proprietà dei dipendenti, con il rischio di poter determinare una ingerenza dell'Amministrazione sulla vita personale e familiare dei lavoratori per effetto della sovrapposizione del dovere istituzionale al diritto della gestione della privacy individuale. Dal complesso delle valutazioni consegue che **l'estensione dei sistemi di contattabilità dall'esterno a tutti i Servizi dell'Amministrazione è comunque improcrastinabile, ma dovranno essere adottate idonee modalità applicative**, di cui si tratterà più precisamente al successivo punto 1.3).

c) In relazione al tema del **monitoraggio del lavoro svolto in modalità agile**, l'analisi condotta sui documenti trasmessi ha dimostrato che: un esiguo numero di Dirigenti ha attivato un sistema di monitoraggio basilare consistente nella verifica semestrale sul raggiungimento degli obiettivi; la

maggior parte degli altri Dirigenti si fonda, prevalentemente, su report, con frequenze diverse da un Servizio all'altro (giornaliera, settimanale, bisettimanale, mensile, trimestrale); un piccolo numero di Dirigenti utilizza report resi mediante l'uso di sistemi telematici. Si ritiene che, anche in vista della transizione al digitale, vadano fin da ora rivisti gli attuali sistemi di monitoraggio delle attività rese in regime di lavoro agile, adottando, ove possibile, sistemi digitali online, riducendo, inoltre, l'eccessiva diversificazione nelle frequenze di controllo.

d) In relazione al tema della **mappatura delle attività da poter rendere in modalità agile**, l'analisi condotta sulle relazioni pervenute indica che, tranne pochi casi, la mappatura è stata effettuata; tuttavia, solo parte dei Dirigenti ne ha reso noti i contenuti, che, nella maggior parte dei casi, non sono neanche noti all'utenza. Poiché la conoscenza da parte dell'utenza dei procedimenti eseguibili in modalità agile costituisce un elemento imprescindibile per l'attuazione del lavoro in tale modalità, **si rende necessario provvedere con urgenza alla definizione della mappatura riferita a tutta l'Amministrazione comunale ed alla sua esternalizzazione all'utenza.**

La superiore analisi conferma, dunque, la necessità di una revisione dell'organizzazione del lavoro in modalità agile, che non può essere affidata solo alla buona volontà di alcuni, ma che deve coinvolgere l'intera macchina amministrativa a garanzia del buon funzionamento e di una migliore qualità dei servizi resi.

In tale ottica, e in vista della stesura del Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA), che entro il 31.01.2021 dovrà essere approvato dall'Amministrazione Comunale, **si rende improcrastinabile l'avvio di puntuali azioni mirate** affinché:

- sia conseguita uniformità nell'organizzazione del lavoro agile tra tutti gli Uffici dell'Amministrazione;
- tutti i Servizi prevedano fasce di reperibilità, per i lavoratori in modalità agile, che favoriscano la relazione lavorativa sia interna che trasversale;
- sia attivato, in tutti i Servizi, il sistema di deviazione del numero di telefono d'ufficio su cellulari o altri dispositivi;
- sia attivata, in tutti i Servizi, la formula del ricevimento per "Appuntamento";
- sia attivato, in tutti i Servizi, per l'utenza professionale, il colloquio in videoconferenza, nel senso che l'appuntamento in presenza è sostituito, costantemente quando si è in modalità agile, dalla videoconferenza;
- siano ideati, in tutti i Servizi, più efficienti sistemi di monitoraggio delle attività svolte in modalità agile;
- sia individuata e resa pubblica la mappatura delle attività rese in modalità agile da tutti i Servizi dell'Amministrazione;
- sia assicurata una adeguata disponibilità di attrezzature informatiche ai dipendenti abilitati allo svolgimento di lavoro in modalità agile.

In relazione a tale ultimo aspetto si richiama quanto già **anticipato nella Sesta direttiva (punto 7)**. A tal proposito lo scrivente, con nota n. 1233970 del 24.10.2020, ha rappresentato la fattibilità di un progetto, di importo pari a circa € 1.500.000, finanziato con fondi a valere sul Programma PON Metro 2014/2020, per l'acquisto di un congruo numero di Personal Computer portatili e altri dispositivi e servizi per consentire la più ampia dislocazione del personale in regime di lavoro agile. Con la medesima nota sono state impartite disposizioni:

- al Dirigente del Settore Risorse Umane, per effettuare il censimento del fabbisogno di pc portatili da parte del personale dipendente;

- ai Dirigenti del Servizio Innovazione, del Servizio Approvvigionamenti e del Servizio Fondi Extracomunali per l'attuazione dell'operazione e la redazione di una scheda progetto da inserire nel Piano Operativo del Programma PON Metro 2014/2020.

Il Dirigente del Settore Risorse Umane, con nota n. 1288924 del 12.11.2020, ha trasmesso il censimento del fabbisogno di pc portatili.

Il Dirigente del Servizio Innovazione ed il Dirigente del Servizio Fondi Extracomunali, rispettivamente, con nota n. 1292474 del 13.11.2020 e nota n. 1323701 del 20.11.2020, hanno comunicato i propri avvisi sulle successive azioni da porre in essere.

Tutto quanto sopra premesso, con la presente direttiva si impartiscono le seguenti disposizioni.

1) I Dirigenti dovranno:

1.1) **Revisionare le fasce di reperibilità** già concordate con i lavoratori nell'ambito degli accordi individuali sottoscritti nel marzo u.s., e modificarle in tutti i casi in cui il monte ore della reperibilità dovesse risultare inferiore a quello contrattuale.

1.2) **Prevedere**, a garanzia del buon funzionamento degli uffici, nell'ambito del frazionamento dell'orario contrattuale in più fasce, **una fascia prioritaria estesa**, almeno, dalle 09.00 alle 14.00 (5 ore su 6,30) dal lunedì al venerdì e dalle 15.00 alle 17.00 il mercoledì (7 ore su 10), valida per tutti i lavoratori. I casi difformi dalla presente previsione dovranno essere dettagliatamente motivati dal Dirigente competente.

1.3) **Attivare, nei Servizi che ne sono sprovvisti, la deviazione del numero di telefono** d'ufficio su cellulari o altri dispositivi, verificando con il Dirigente del Servizio Innovazione la possibilità di acquisire apparecchi telefonici, SIM e licenze, tipo Micollab, che garantiscono il diritto alla disconnessione, riducendo la contattabilità a determinate fasce orarie; a tal proposito si rinvia a quanto ulteriormente precisato al successivo **punto 2.1**;

1.4) **Attivare, ove già non lo fosse, la formula del ricevimento per "Appuntamento"**, dandone chiara comunicazione all'utenza sul sito istituzionale dell'Ente.

1.5) **Attivare per l'utenza professionale, ove già non lo fosse, la formula del ricevimento mediante videoconferenza** (con il sistema collaudatissimo già in dotazione all'Amministrazione comunale, di facilissimo uso, attivabile da ogni dispositivo), dandone chiara comunicazione all'utenza sul sito istituzionale dell'Ente.

1.6) **Potenziare ed estendere l'utilizzazione di risponditori automatici e/o intelligenti.**

1.7) Verificare che nel sito istituzionale dell'Ente, nella sezione "Struttura Amministrativa", **le informazioni relative al proprio Servizio/Settore/Area** (Dirigente, Responsabili UU.OO., numeri di telefono, indirizzi mail e PEC, etc.) **siano inserite, complete ed aggiornate** ed inviare al Webmaster, in alternativa, i necessari dati integrativi, ovvero la comunicazione che non vi sono dati da aggiornare.

1.8) **Potenziare i sistemi di monitoraggio delle attività rese dai lavoratori** in regime di lavoro agile, utilizzando prevalentemente i sistemi telematici.

1.9) **Predisporre, in formato editabile, la mappatura delle attività dell'Ufficio eseguibili in modalità agile.**

1.10) **Rendere una attestazione circa l'effettiva necessità che i dipendenti, individuati nominativamente, vengano dotati di pc portatili.** Tale attestazione si rende necessaria ai fini della attuazione del progetto da finanziare con fondi a valere sul programma PON Metro 2014/2020.

1.11) Trasmettere a comitatosicurezzaadatorilavoro@comune.palermo.it, **entro il 02.12.2020**, una **dettagliata relazione** indicante le iniziative assunte in relazione a ciascuna delle disposizioni di cui ai superiori punti 1.3), 1.4), 1.5) e 1.7).

1.12) Trasmettere a comitatosicurezzaadatorilavoro@comune.palermo.it, **entro il 15.12.2020** una **dettagliata relazione** indicante le iniziative assunte in relazione a

ciascuna delle disposizioni di cui ai superiori punti 1.1), 1.2), 1.6), 1.8), 1.9), 1.10) e recante, in allegato, gli atti di cui ai punti 1.9) e 1.10).

- 2) **Il Vice Capo di Gabinetto**, n.q. di Dirigente del **Servizio Innovazione** e Responsabile della Comunicazione, dovrà:

2.1) Acquisire i dati relativi al fabbisogno delle apparecchiature e licenze di cui al punto 1.3); a tal fine **andrà immediatamente rivalutata la disciplina delle assegnazioni di cellulari**, in modo conforme alle necessità attuali, sia nel senso della estensione soggettiva degli assegnatari, sia nei vincoli d'uso, essendo desueti quelli vigenti, che non consentono l'effettuazione delle nuove forme di contatto e loro durata, e più in generale **quanto serve per reinterpretare lo strumento telefonico, e le regole che lo riguardano, in modo congeniale alla nuova frontiera del suo innovativo utilizzo.**

Il Vicecapo di gabinetto dovrà redigere un **documento di pianificazione** dei conseguenti interventi, **ivi compresa la proposta di assegnazione dei dispositivi già disponibili** (si veda il successivo punto 2.5).

2.2) Fornire il proprio avviso in ordine alla possibilità che, nelle more che si pervenga in tutti i Servizi ad un sistema efficiente di contattabilità, **le segnalazioni e richieste di informazioni da parte degli utenti possano essere raccolte da un "Numero Verde" ovvero dall'URP**, con valutazione di ulteriore assegnazione di altro personale e relativo addestramento; a tal fine si valuti l'impiego di quel personale addetto ai servizi di portineria, nonché ai servizi generali ed assimilati, che deve osservare un regime in modalità agile e che ben potrebbe erogare le prestazioni con un contenuto legato più alla interlocuzione telefonica che a quella di contatto personale non più azionabile (si veda, a tal proposito, la seconda direttiva dello scrivente prot. n. 221063 del 23.03.2020 nella quale si davano indicazioni a tal fine, solo parzialmente attuate).

2.3) **Disporre la pubblicazione sulla sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ente della rubrica telefonica e di quella di posta elettronica** che, attualmente, sono disponibili solo sulla Intracom aziendale.

2.4) **Dare disposizioni al Webmaster** di organizzare il proprio ufficio in modo da attuare con assoluta urgenza quanto sin qui indicato e di comunicare, tramite la S.S., allo scrivente l'avvenuto inoltro da parte di tutti i Dirigenti delle informazioni di cui al punto 1.7).

2.5) **Trasmettere a comitatosicurezzaatorilavoro@comune.palermo.it entro il 21.12.2020 una relazione inerente l'avvenuta attuazione delle superiori disposizioni e recante, in allegato, il documento di cui al punto 2.1).**

Gli adempimenti contenuti nella presente costituiscono obiettivi di performance per i Dirigenti, così come indicato in via generale nell'apposito obiettivo del Piano della Performance 2020 inerente l'attuazione delle Direttive in materia di lavoro agile e prestazioni in fase emergenziale; a tal proposito, la apposizione del **termine** ha natura di parametro di valutazione del raggiungimento di risultato, così come la **qualità** della documentazione e della attività prestata, che è indice dell'approccio collaborativo, sarà soppesata ai fini della valutazione del comportamento organizzativo; di tal ché ogni elemento utile sarà rendicontato all'Organismo indipendente di Valutazione.

Si rammenta, altresì, che l'eventuale mancata attuazione degli adempimenti, ove consista in un comportamento caratterizzato da grave omissione di collaborazione o elevata negligenza, integra la più severa fattispecie di violazione dei doveri di servizio e di mancato adempimento di direttive, concretantesi in **violazione disciplinare**.

Infine, si rammenta che l'inauspicato intreccio della mancata performance e della violazione disciplinare, ove assuma vero e proprio carattere di impedimento del processo di attuazione delle funzioni d'istituto e di erogazione dei servizi all'utenza integra gli estremi del **reato di interruzione di pubblico servizio**.

La presente viene inviata anche alla SISPI in ragione della stretta strumentalità e utilità che l'attività della predetta Società, di concerto con il Servizio Innovazione, riveste per l'ottimale attuazione della presente direttiva, richiamando la medesima alla massima collaborazione su quanto indicato nel paragrafo n. 8 della precedente Sesta Direttiva.

A tal proposito, le direttrici entro le quali si muovono i percorsi anzidetti costituiscono obiettivi strategici assegnati dalla Amministrazione alla Governance dell'Azienda con ricaduta sugli obiettivi gestionali che questa a sua volta conferisce al Management della stessa.

In conclusione, appare utile precisare che **la presente Direttiva ha l'ambizione di assicurare la continuità operativa dei servizi comunali resi alla collettività in periodo emergenziale**; pertanto, l'approccio alle questioni tecniche e organizzative è connotato da tale finalità.

Naturalmente, come indicato sia nella Seconda che nella Sesta Direttiva, nonché in cenni anche in altre, lo scrivente ha piena consapevolezza della necessità che il lavoro agile, da misura sanitaria organizzata con approccio emergenziale e disciplinata con modalità derogatorie, debba transitare a misura di sistema che incorpori il contenuto potenzialmente innovativo dischiuso dalla minaccia epidemica e apra le prospettive a una modalità di lavoro che riesca a combinare virtuosamente autonomia operativa del lavoratore e conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, con maggiore accessibilità dell'utenza ordinaria e professionale ai servizi con garanzia di certezza, speditezza, tempestività e qualità.

A tal fine, come già comunicato nella Sesta Direttiva, è in piena attività un gruppo di lavoro, presidiato dallo scrivente, che fornisca gli strumenti regolamentari e organizzativi affinché la modalità agile vada a sistema entro il 31 gennaio 2021.

Si dispone la pubblicazione della presente direttiva su **Aquile Agili** e sul sito istituzionale dell'Ente, nella sezione **Amministrazione Trasparente**-Disposizioni Generali-Direttive sulla organizzazione del lavoro nel periodo emergenziale-COVID-19.

Palermo, 26 novembre 2020

IL SEGRETARIO GENERALE
Dott. Antonio Le Donne