

## INFORMATIVA

*del 5 agosto 2020 sulle modalità organizzative dell'attività amministrativa e dell'erogazione dei servizi all'utenza*

La conversione del decreto-legge “Rilancio” ha introdotto importanti novità sul tema della operatività degli uffici pubblici.

La norma dispone che, fino al 31 dicembre 2020, in deroga alle misure di cui all'articolo 87, comma 1, lettera a), e comma 3, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, le pubbliche amministrazioni organizzano il lavoro dei propri dipendenti e l'erogazione dei servizi:

- 1) attraverso la flessibilità dell'orario di lavoro, rivedendone l'articolazione giornaliera e settimanale;
- 2) introducendo modalità di interlocuzione programmata, anche attraverso soluzioni digitali e non in presenza con l'utenza;
- 3) applicando il lavoro agile al 50 per cento del personale impiegato nelle attività che possono essere svolte in tale modalità, con le misure semplificate di cui al comma 1, lettera b), dell'articolo 87 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27 (ossia prescindendo dagli accordi individuali e dagli obblighi informativi previsti dagli articoli da 18 e 23 della legge 22 maggio 2017, n. 81).

Su questo punto inoltre la circolare n. 3/2020 del Ministro per la Pubblica Amministrazione prevede prioritariamente l'obbligo per le amministrazioni “(...) di aggiornare ed implementare la mappatura di quelle attività che, in base alla dimensione organizzativa e funzionale di ciascun ente, possano essere svolte in modalità agile”.

Il nuovo quadro normativo sopra descritto è altresì accompagnato dal corposo ventaglio di misure concernenti la salute e sicurezza sul lavoro già condivise in Agenzia con le OO.SS. in sede nazionale e decentrata, che permette di guidare la graduale diversa modulazione dell'attività lavorativa, in presenza e in lavoro agile.

Si tratta, in particolare, dell'Accordo del 30 aprile 2020 e del Protocollo del 3 maggio 2020 sottoscritti con le OO.SS., delle Linee Guida sulle misure di prevenzione e protezione adottate dalla Divisione Risorse il 30 aprile 2020 a seguito del D.P.C.M. 26 aprile 2020, dell'Accordo sottoscritto con le OO.SS. il 28 luglio per lo svolgimento in sicurezza delle attività esterne.

Dunque, la combinazione delle misure organizzative introdotte dall'art. 263 del decreto legge 34/2020 nel testo coordinato con la legge di conversione n.17/2020, con quelle adottate in Agenzia, consentirà a ogni datore di lavoro di rimodulare le iniziative finora individuate in tema di rientro in sicurezza dei lavoratori, utilizzando, nell'ambito della propria autonomia, i criteri organizzativi descritti nei successivi paragrafi.

### **Punto 1)**

#### **Flessibilità dell'orario di lavoro.**

Come già indicato a tutte le strutture con la direttiva n. 114419 del 6 marzo 2020, l'Agenzia ritiene necessario proseguire nel dare attuazione alla massima flessibilità possibile nell'applicazione delle varie tipologie di orario di lavoro in presenza, anche diversa da quelle ordinariamente attuate dall'ufficio di appartenenza, sia per quanto riguarda l'articolazione giornaliera sia per quella settimanale, in una ottica congiunta di sostegno concreto alla conciliazione dei tempi vita-lavoro del personale e di garanzia nella adeguata erogazione dei servizi.

All'interno delle misure che concorrono a realizzare la migliore conciliazione dei tempi vita-lavoro del dipendente, si colloca anche l'istituto del Coworking che consente di utilizzare la postazione d'ufficio più vicina alla propria dimora abituale e di norma all'interno della regione.

Con le direttive n. 114419 del 6 marzo 2020 e n. 121562 del 10 marzo 2020, l'Agenzia ha fornito indicazioni per la regolamentazione del Coworking, e pertanto, sarà possibile rinnovare la procedura per l'assegnazione di nuove postazioni.

### **Punto 2)**

#### **Modalità di interlocuzione programmata, anche attraverso soluzioni digitali e non in presenza con l'utenza**

A seguito dell'emergenza sanitaria COVID 19 è stato realizzato un importante processo di innovazione tecnologica che ha consentito di rendere la quasi totalità dei servizi richiesti dai cittadini da remoto.

È necessario non disperdere tale rilevante investimento e opportunità.

Pertanto, al fine di evitare il fenomeno delle "code" e dei pericolosi assembramenti davanti agli uffici territoriali, l'Agenzia intende potenziare i canali che consentano all'utenza di accedere agevolmente ai servizi da remoto e, nello stesso tempo, aumentare il numero degli sportelli dedicati agli appuntamenti in modo da rendere programmabile l'accesso dell'utenza negli uffici.

### **Punto 3)**

#### **Lavoro agile**

Per dare concreta attuazione alla disposizione di cui all'art. 263 del D.L. 34/2020, e in applicazione delle indicazioni fornite dal Ministro per la pubblica Amministrazione con la circolare n. 3/2020, è stata effettuata la mappatura delle attività esperibili in modalità di lavoro agile semplificato **(Allegato 1)**.

Dall'analisi del documento emerge che tutti i processi dell'Agenzia possono essere svolte in modalità *Smart Working*, ad eccezione di soli 4 (*Identificare i contribuenti, Assistere i contribuenti e fornire altri servizi, Aggiornare i registri di pubblicità immobiliare, Gestire le relazioni esterne*) per i quali è prevista l'attività in presenza.

Al fine di consentire la migliore conciliazione tra la piena tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e il sostegno del graduale riavvio delle attività produttive e dell'erogazione dei servizi alle imprese e ai cittadini, dovranno essere previsti meccanismi **di rotazione tra personale** con professionalità omogenea, che consentano l'alternanza tra modalità in presenza e modalità in lavoro agile all'interno della stessa unità organizzativa.

**Resta inteso che attraverso l'attuazione del suddetto criterio della rotazione, anche il personale assegnato ai processi per i quali è prevista l'attività in presenza, potrà svolgere lavoro agile.**

### **Lavoratori c.d. "fragili"**

Sono esclusi dal rendere la prestazione lavorativa in presenza, i lavoratori "fragili" così come individuati dalla normativa vigente e dagli accordi sottoscritti dall'Agenzia a livello nazionale e presso ogni sede di contrattazione decentrata.

Tali lavoratori permangono in lavoro agile e non concorrono alla quantificazione della percentuale del 50% del personale coinvolto nelle previsioni di cui all'art. 263 del Decreto Legge n.34/2020.