



**AGENZIA DELLE DOGANE
E DEI MONOPOLI**

PIANO PER L'UTILIZZO DEL TELELAVORO STATO DI ATTUAZIONE ANNI DI RIFERIMENTO 2016 – 2018

**Redatto ai sensi dell'articolo 9, comma 7, del decreto legge 18 ottobre
2012, n. 179,
convertito, con modificazioni, con legge n. 221 del 17 dicembre 2012**

Sommario

PREMESSA.....	3
CAPITOLO 1 – UTILIZZO DEL TELELAVORO - Stato di attuazione per gli anni 2012-2016.....	4
CAPITOLO 2 – PIANO PER L'UTILIZZO DEL TELELAVORO - ANNI 2016 -2018.....	8
GLOSSARIO.....	10

PREMESSA

Nel Piano 2012-2015 veniva stabilito che l'Agenzia – attraverso l'istituzione di apposito Gruppo di lavoro ¹ - avrebbe valutato le sperimentazioni del telelavoro già avviate a decorrere dal 2011 e impostato una sperimentazione più ampia al fine di giungere, a fine 2016, alla predisposizione del nuovo Piano.

Il Gruppo di lavoro ha effettuato un'analisi dettagliata di cui si riporta una sintesi dei risultati².

Posto che il predetto Piano individuava due tipologie di telelavoro attive presso l'Agenzia - quello "delocalizzato"³ e quello "domiciliare"⁴ - dagli esiti delle analisi effettuate non sono state rilevate criticità in ordine alla attuabilità a regime del lavoro "delocalizzato".

In particolare, per l'Area Dogane, non sono state rilevate particolari problematiche di ordine informatico⁵ o connesse agli aspetti attinenti alla sicurezza sui luoghi di lavoro⁶ che pongano limiti significativi al processo di delocalizzazione.

Per quanto attiene agli aspetti organizzativi è stato verificato che il limite ai processi telelaborabili definito dai criteri individuati nel Piano 2012-2015⁷ è sufficientemente tracciato.

¹ Istituito con determinazione direttoriale prot. n. 25125/RU dell'11 dicembre 2015 così come integrato dalla successiva determinazione direttoriale prot. n. 18986/RI del 1 agosto 2016.

² Cap. 1.

³ Definito nel Glossario a pag. 11.

⁴ Definito nel Glossario a pag. 11.

⁵ Al riguardo il Gruppo di lavoro ha constatato che nell'ambito del potenziamento infrastrutturale, la Direzione Centrale Tecnologie per l'Innovazione ha sviluppato, di concerto con il Partner tecnologico, un ambiente operativo denominato "Virtual Desktop Interface" (VDI) per consentire al personale dell'Agenzia l'accesso "in remoto" al sistema informativo doganale.

VDI consente attraverso *personal computer* (fissi o portatili) opportunamente configurati, di operare alla stregua di una postazione interna in rete, anche se il collegamento ad internet avviene mediante punti di rete (fisici o virtuali) esterni.

⁶ Al riguardo il Gruppo di lavoro ha effettuato una ricognizione in merito alle implicazioni in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro sia per il telelavoro a "domicilio" sia per il telelavoro "delocalizzato".

⁷ In generale, la modalità del telelavoro può essere efficacemente utilizzata nelle attività caratterizzate da:

- elevato grado di autonomia operativa;
- possibilità di essere supportate da strumenti informatici/tecnologici;
- limitata necessità di contatti diretti con utenti esterni (ad esempio contribuenti);
- possibilità di trasportare fuori dall'ufficio (in quanto non sia vietato per motivi di sicurezza o di privacy) i documenti cartacei.

Per quanto attiene al telelavoro a domicilio, per il quale non si è potuto valutare la sperimentazione vera e propria - per la sospensione che la stessa ha subito su richiesta del lavoratore coinvolto - è stato condotto uno studio riferito alle attività preliminari, poste in essere dalla Direzione Interregionale della Toscana, Sardegna e Umbria, che ha consentito di valutare come attuabile e praticabile in concreto il telelavoro domiciliare.

Rilevato che la sussistenza di piattaforme sul web consente ormai, almeno per determinate attività, di uscire dai rigidi schemi della presenza fisica del lavoratore nella sede di servizio, per l'Agenzia si aprono, nel triennio di riferimento, attraverso le azioni proposte nel presente Piano⁸, possibilità concrete di attuazione a regime delle forme di telelavoro già sperimentate e di testare sul campo ulteriori forme flessibili di telelavoro sia domiciliare sia in forma mista.

CAPITOLO 1 – UTILIZZO DEL TELELAVORO - Stato di attuazione per gli anni 2012-2016

1.1 Sintesi dei risultati 2012 -2016

Sulla base della ricognizione effettuata presso le sedi dove risulta attivo il telelavoro sono stati individuati, in modo più puntuale, gli ambiti attuativi dell'istituto in seno all'Agenzia nelle due principali forme oggetto di sperimentazione: il telelavoro "delocalizzato" e il telelavoro "domiciliare".

Area Dogane

Il telelavoro "delocalizzato"

Sono state analizzate⁹ tutte le iniziative sperimentali avviate presso la Direzione interregionale per la Campania e la Calabria, la Direzione interregionale per la Puglia, il

⁸ Cap. 2.

⁹ Sono stati individuati, tutti gli elementi utili ai fini di un'analisi di dettaglio delle sperimentazioni effettuate e di una standardizzazione dei risultati ottenuti.

In particolare, per ciascuna Direzione interregionale interessata dalla sperimentazione sono state rilevate le informazioni riguardanti:

- gli Uffici coinvolti nella sperimentazione (Ufficio delocalizzante e Ufficio/sede ospitante);
- la durata del progetto;
- le unità di personale coinvolte a inizio e fine progetto;
- i processi produttivi delocalizzati;
- le ore lavorate per anno;
- le modalità di assegnazione delle pratiche;
- i rientri in sede;

Molise e la Basilicata e la Direzione interregionale per la Liguria, il Piemonte e la Valle d'Aosta.

Figura 1 – Dimensione quantitativa dei progetti di “delocalizzazione” attuati – anni 2011-2016

DIREZIONE INTERREGIONALE	anno	n. progetti avviati	n. progetti conclusi	n. progetti in corso	lavoratori coinvolti ai nuovi progetti per anno	tipologia di processi
Campania e Calabria	2011	3	0	3	21	diretti back office tributari/supporto
	2012	2	0	5	11	diretti back office tributari
	2013	2	1	6	4	diretti back office tributari
	2014	0	0	6	0	-
	2015	1	1	6	3	diretti back office tributari
	2016	3	0	9	11	diretti back office tributari/supporto
totale		11	2	9	50	
DIREZIONE INTERREGIONALE	anno	n. progetti avviati	n. progetti conclusi	n. progetti in corso	lavoratori coinvolti ai nuovi progetti per anno	tipologia di processi
Puglia Molise e Basilicata	2011	0	0	0	-	-
	2012	1	0	1	2	diretti back office tributari
	2013	1	0	2	4	diretti back office tributari
	2014	0	0	2	0	-
	2015	1	0	3	2	diretti back office tributari
	2016	2	0	5	3	diretti back office tributari
totale		5	0	5	11	
DIREZIONE INTERREGIONALE	anno	n. progetti avviati	n. progetti conclusi	n. progetti in corso	lavoratori coinvolti ai nuovi progetti per anno	tipologia di processi
Liguria Piemonte e Valle D'Aosta	2011	0	0	0	-	-
	2012	0	0	0	-	-
	2013	1	0	1	3	diretti back office tributari
	2014	0	0	1	0	-
	2015	1	2	0	2	diretti back office tributari
	2016	0	0	0	-	-
totale		2	2	0	5	
TOTALE AGENZIA		18	4	14	66	

Nella figura 1 sono sintetizzati alcuni elementi quantitativi riferiti alla delocalizzazione attuata, che ha riguardato 18 progetti avviati, 4 conclusi, 14 in corso, con il coinvolgimento di complessivi 66 dipendenti che hanno curato presso le sedi delocalizzate per lo più attività di *back office*, sia in materia doganale, sia in materia accise, supportati dal sistema informatizzato AIDA. Non mancano, tuttavia, casi di delocalizzazione di attività di supporto (liquidazione delle tabelle di missione, gestione delle presenze). Le attività vengono assegnate per lo più mediante le procedure AIDA, ASP, SIGMA; al riguardo si è potuto riscontrare che il sistema risulta flessibile.

- i controlli effettuati;
- la formazione erogata.

Prima dell'avvio, ogni progetto ha richiesto una attenta proceduralizzazione di tutte le attività con la definizione dei flussi di lavoro e informativi, la disciplina delle modalità di conservazione e archiviazione degli atti, la predisposizione delle deleghe di firma (se necessarie), l'individuazione dei sistemi di coordinamento delle attività, la regolamentazione della presenza in servizio, la tempistica dei rientri in sede (quindicinali, mensili), la definizione delle modalità di controllo delle attività, l'erogazione della formazione se necessaria e la tutela del dipendente sotto l'aspetto della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

Le tipologie di attività oggetto di delocalizzazione per tutte le sedi di sperimentazione riguardano prevalentemente le revisioni dell'accertamento sia d'ufficio sia su istanza di parte, le contabilità accise, gli atti di irrogazione di sanzioni, i rimborsi agli autotrasportatori, la contestazione e liquidazione delle sanzioni, la liquidazione di diritti e penalità. È presente anche la gestione dell'attività di verifica (IVA, Plafond, magazzini di temporanea custodia, depositi doganali, procedure di domiciliazione, ecc.), l'istruzione dei ricorsi tributari e giuslavoristici, la gestione delle presenze e la liquidazione delle tabelle di missione.

Dall'analisi della tipologia delle attività oggetto di telelavoro emerge che essa è coerente con i criteri¹⁰ definiti nel Piano 2012-2015.

Sul fronte dei costi non si rilevano aspetti critici per l'attuazione dei relativi progetti che evidenziano, invece, un incremento della qualità della prestazione lavorativa connesso alla semplificazione di vita del dipendente.

Il telelavoro "domiciliare"

Con riguardo alla realizzazione di un progetto sperimentale sul telelavoro a domicilio - proposto dalla Direzione interregionale per la Toscana, la Sardegna e l'Umbria e previsto nel Piano 2012-2015 - con il coinvolgimento di lavoratori in situazione di grave *handicap* motorio, non si è potuto procedere alla valutazione dello stesso in quanto ne è stato sospeso l'avvio, su richiesta di differimento del dipendente coinvolto.

¹⁰ - elevato grado di autonomia operativa;
- possibilità di essere supportate da strumenti informatici/tecnologici;
- limitata necessità di contatti diretti con utenti esterni (ad esempio contribuenti);
- possibilità di trasportare fuori dall'ufficio (in quanto non sia vietato per motivi di sicurezza o di privacy) i documenti cartacei.

Sono state comunque, esaminate le attività propedeutiche, utili per individuare la successione di atti da porre in essere per l'attivazione di un progetto di telelavoro a "domicilio" e su tale base si è potuto valutare come attuabile e praticabile in concreto tale forma di telelavoro.

Sul fronte dei costi che l'Agenzia andrà a sopportare sono state individuate a livello preventivo le componenti connesse all'acquisizione dei seguenti beni/servizi:

1. dotazioni informatiche, da fornire ai dipendenti presso il domicilio;
2. polizze assicurative, per la copertura dei rischi per danni alle attrezzature in dotazione del dipendente (con esclusione di quelli derivanti da dolo o colpa grave) e di danni a cose o persone, compresi i familiari del dipendente;
3. sopralluoghi che il datore di lavoro dovrà effettuare prima dell'avvio del telelavoro a domicilio.

Sulla base di quanto rilevato¹¹ a preventivo i costi a carico dell'Agenzia saranno bilanciati dai risparmi conseguibili nel secondo anno di avvio dell'attività in telelavoro.

Resta, ormai, da verificare sul campo l'effettiva attuabilità, praticabilità tecnico-organizzativa ed economicità del telelavoro domiciliare.

Area Monopoli

Per l'Area Monopoli, non essendo attiva la sperimentazione, a gennaio 2016 è stato ultimato uno studio preliminare finalizzato alla programmazione della fase di sperimentazione prodromica alla elaborazione del presente Piano.

Per l'avvio presso l'Area Monopoli della fase di sperimentazione è stata individuata una prima tipologia di processi telelaborabili¹² partendo dal presupposto che sono lavorabili a

¹¹ *Stima dei costi di attivazione, di gestione e dei risparmi annui per un dipendente in telelavoro. (Fonte: Relazione del Gruppo di lavoro)*

		Importo unitario €
costi di attivazione (una tantum)	Dotazioni informatiche da fornire al dipendente	1300
	Sopralluoghi per l'avvio del telelavoro a domicilio	100
costi di gestione annui	Assicurazione per copertura rischi	100
	Rimborso annuo al dipendente per luce e telefono	400
risparmi annui di gestione	Buoni pasto	-1320

distanza le attività a basso grado di complessità organizzativa, le attività a più alto grado di lavoro intellettuale e quelle altamente informatizzate. Dopo la fase sperimentale sarà possibile ampliare l'ambito delle prestazioni telelavorabili fino a ricomprendere quelle più complesse e dotate di maggiore autonomia.

CAPITOLO 2 – PIANO PER L'UTILIZZO DEL TELELAVORO - ANNI 2016-2018

Anno 2016

Area Dogane

Ambito telelavoro delocalizzato:

Avvio presso le Direzioni regionali/interregionali/interprovinciale di una ricognizione riguardante la estensibilità nel territorio di competenza del telelavoro "delocalizzato".

Ambito telelavoro domiciliare:

Per quanto attiene al telelavoro a domicilio si procederà all'avvio delle proposte progettuali a oggi pervenute, al fine di verificare sul campo l'effettiva attuabilità, praticabilità tecnico-organizzativa ed economicità del telelavoro domiciliare.

I progetti proposti, che prevedono il coinvolgimento di tre unità, riguardano le seguenti strutture: la Direzione centrale pianificazione amministrazione e sicurezza sul lavoro, la Direzione interregionale per la Campania e Calabria, la Direzione Interregionale per il Veneto e Friuli Venezia Giulia.

Area Monopoli

Ambito telelavoro domiciliare:

Analisi dei progetti dei due progetti di telelavoro proposti ed eventuale avvio degli stessi in forma sperimentale.

¹² Per gli Uffici territoriali dei monopoli:

1. le iscrizioni e relativi rinnovi nell'Elenco dei soggetti per gli operatori nel settore degli apparecchi;
2. le costituzioni in giudizio, le memorie difensive per l'Avvocatura;
3. le iscrizioni a ruolo con procedura semi automatizzata;

per gli Uffici centrali dei monopoli:

1. valutazione delle istanze di autorizzazione del c.d. palinsesto complementare
2. determinazione della somma *una tantum* da versare per le rivendite speciali di nuova istituzione;
3. trasmissione delle notizie di sequestro di tabacchi lavorati di contrabbando all'OLAF.

Anno 2017

Area Dogane

Ambito telelavoro delocalizzato:

Sulla base della ricognizione condotta nel 2016 per il telelavoro “delocalizzato”, saranno definiti i contingenti necessari per avviare nell’anno il telelavoro “delocalizzato” a regime.

Area Dogane e Monopoli

Ambito telelavoro domiciliare:

Avvio di una rilevazione per entrambe le Aree sia Dogane sia Monopoli finalizzata a verificare l’interesse dei dipendenti ad accedere al telelavoro domiciliare e a ulteriori forme di lavoro flessibile. All’esito dell’indagine eventuale avvio di sperimentazioni aggiuntive per il telelavoro domiciliare e possibile programmazione delle modalità attuative di sperimentazioni per le ulteriori forme flessibili di lavoro.

Nel secondo semestre 2017 un apposito Gruppo di lavoro valuterà le sperimentazioni avviate al fine di definire l’estensibilità a regime del telelavoro domiciliare.

Anno 2018

Area Dogane e Area Monopoli

Avvio a regime del telelavoro “delocalizzato” ed eventuale avvio a regime del telelavoro “domiciliare”.

Avvio della eventuale sperimentazione relativamente alle ulteriori forme di lavoro flessibile.

GLOSSARIO

DEFINIZIONE TELELAVORO

Il telelavoro consiste in una modalità di prestazione lavorativa effettuata da un/una dipendente in un qualsiasi luogo ritenuto idoneo - differente dalla sede di organica appartenenza - ove la prestazione sia tecnicamente possibile. E' caratterizzato dal supporto di tecnologie informatiche, che consentano un idoneo collegamento con l'amministrazione di appartenenza. In tal modo il telelavoro non determina l'instaurazione di un diverso rapporto contrattuale, ma si caratterizza quale particolare opportunità organizzativa e di sperimentazione sociale in risposta a problematiche ed esigenze della vita socio-economica. Le finalità connesse all'applicazione di tale istituto sono il mantenimento in servizio di lavoratori che, altrimenti, a causa di motivi di salute, familiari o di disagio socio-economico, sarebbero costretti a dimettersi o a collocarsi in aspettativa e/o la necessità, dal punto di vista dell'Amministrazione, di razionalizzare l'organizzazione delle attività e realizzare economie di gestione.

Le principali modalità di telelavoro identificate negli ultimi anni sono le seguenti:

Telelavoro a domicilio

Questa modalità consente al lavoratore di svolgere la propria prestazione direttamente da casa, attraverso l'utilizzo delle tecnologie informatiche e della comunicazione.

Telelavoro mobile

E' una forma di lavoro a distanza per quei lavoratori che svolgono attività di vendita o assistenza mediante l'utilizzo di uno strumento informatico in grado di assicurare una connessione con il proprio sistema aziendale.

Ufficio satellite

Questa modalità si basa sulla delocalizzazione di alcune delle attività aziendali verso articolazioni territoriali diverse dalla sede centrale, ma da essa dipendenti o alla stessa collegate e prevede il mantenimento dei contatti con la stessa mediante collegamenti telematici.

Telecentri

Luoghi attrezzati con apparecchiature informatiche e telematiche. Il lavoratore, invece di recarsi in ufficio, si sposta presso un centro (di quartiere o di paese, ma comunque vicino alla sua abitazione) attrezzato per il telelavoro. Da tali postazioni, il lavoratore può scambiare dati, caricare programmi, pianificare e svolgere la propria attività. Il telecentro può essere di proprietà dell'azienda, di un consorzio di aziende, di un'impresa che affitta le postazioni operative o anche della Pubblica Amministrazione.

Telelavoro Office to Office

E' una modalità di telelavoro consistente in un sistema di imprese indipendenti, che lavorano insieme per il raggiungimento di un determinato obiettivo.