



Prot. n. 8428 R.I.

Direzione centrale personale  
Ufficio formazione e pari opportunità

### **STATO DI ATTUAZIONE DEL PIANO PER L'UTILIZZO DEL TELELAVORO AGGIORNATO AL 31 MARZO 2019**

Presso l'Agenzia a partire dal 2011 sono state poste in essere sperimentazioni di telelavoro, in forma delocalizzata, nel tempo incrementatesi soprattutto presso alcune realtà territoriali<sup>1</sup>. A giugno 2017 è stata avviata una sperimentazione domiciliare ancora in corso.

E' noto che il telelavoro consente di adottare modalità spazio-temporali di svolgimento della prestazione lavorativa volte a recuperare risorse umane che, per motivi personali e/o familiari, possono essere particolarmente svantaggiate dalle rigidità tipiche delle attività lavorative svolte in ufficio e di superare le difficoltà operative di alcune strutture ubicate in località scarsamente accessibili (o altrimenti scarsamente appetibili) migliorando così la produttività e il benessere organizzativo della struttura.

Le modalità di telelavoro attive presso l'Agenzia in forma sperimentale sono:

a) **il telelavoro a domicilio**: modalità che consente al lavoratore di svolgere la propria prestazione direttamente da casa, attraverso l'utilizzo delle tecnologie informatiche e della comunicazione.

---

<sup>1</sup> Le prime realtà interessate sono: La DID Campania e Calabria, La DID Puglia, Molise e Basilicata e la DID Liguria, Piemonte e Valle D'Aosta. I tre documenti di riferimento in questo ambito sono: il Piano per l'Utilizzo del telelavoro 2012-2015, la Relazione del gruppo di lavoro, istituito nell'anno 2016, per valutare le sperimentazioni già condotte con riferimento al telelavoro e in fine il Piano per l'utilizzo del telelavoro 2016-2018.

b) **il telelavoro delocalizzato**: modalità che si basa sulla allocazione del dipendente verso articolazioni territoriali diverse dalla sede di servizio, ma da essa dipendenti o alla stessa collegate e prevede il mantenimento dei contatti con la stessa mediante collegamenti telematici.

L'esperienza dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli è più ampia per quanto riguarda il telelavoro delocalizzato sia temporalmente sia geograficamente.

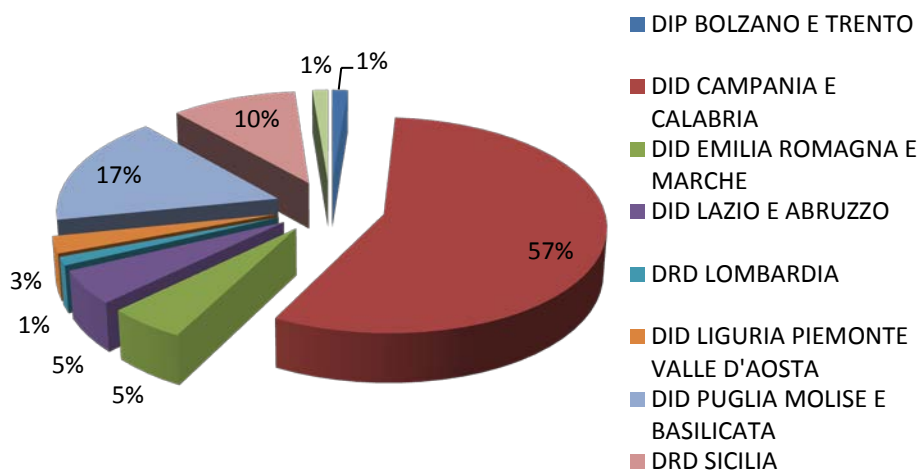
Si riportano di seguito alcuni dati quantitativi riguardanti il telelavoro delocalizzato presso l'Agenzia.

Personale autorizzato al telelavoro delocalizzato in essere al 2018		
REGIONI	GENERE	
	F	M
DIP BOLZANO E TRENTO		1
DID CAMPANIA E CALABRIA	25	19
DID EMILIA ROMAGNA E MARCHE	2	2
DID LAZIO E ABRUZZO	1	3
DRD LOMBARDIA		1
DID LIGURIA PIEMONTE VALLE D'AOSTA	2	
DID PUGLIA MOLISE E BASILICATA	6	7
DRD SICILIA	5	3
DID VENETO E FRIULI V.G.	1	
<b>TOTALE</b>	<b>42</b>	<b>36</b>

Personale autorizzato al telelavoro delocalizzato avviato nel 2018		
REGIONI	GENERE	
	F	M
DIP BOLZANO E TRENTO		1
DID CAMPANIA E CALABRIA	6	2
DID EMILIA ROMAGNA E MARCHE	2	2
DID LIGURIA PIEMONTE VALLE D'AOSTA	2	
DID PUGLIA MOLISE E BASILICATA	2	2
DRD SICILIA	5	3
DID VENETO E FRIULI V.G.	1	
<b>TOTALE</b>	<b>18</b>	<b>10</b>

Di seguito la distribuzione territoriale del personale autorizzato al telelavoro delocalizzato.

## Distribuzione territoriale del Personale autorizzato al telelavoro delocalizzato in essere al 2018



Dai dati raccolti emerge che la DID per la Campania e per la Calabria è da sempre stata la realtà più attiva per l'attuazione della delocalizzazione, seguita dalla DID per la Puglia il Molise e la Basilicata.

La modalità del telelavoro delocalizzata è efficacemente utilizzata nelle attività caratterizzate da:

1. elevato grado di autonomia operativa;
2. possibilità di essere supportate da strumenti informatici/tecnologici;
3. limitata necessità di contatti diretti con utenti esterni (ad esempio contribuenti).

I processi telelavorabili riguardano per lo più:

- le revisioni dell'accertamento sia d'ufficio sia su istanza di parte;
- la contabilità accise;
- gli atti di irrogazione di sanzioni;
- i rimborsi agli autotrasportatori;

- la contestazione e liquidazione delle sanzioni;
- le liquidazione di diritti e penalità.

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.

I progetti hanno coinvolto dipendenti pendolari con difficoltà familiari quali le lavoratrici madri che grazie alla riduzione degli spostamenti, alla distribuzione ottimale del tempo, al risparmio di denaro e, da ultimo, ad un maggiore equilibrio tra esigenze lavorative, assistenza ai figli, condizioni di salute e famiglia, hanno potuto garantire un maggior numero di ore lavorate.

Dopo anni di osservazione si può stabilire che presupposto indispensabile dell'applicazione del dipendente al telelavoro è l'adesione volontaria da parte di quest'ultimo nonché la definizione da parte dell'Amministrazione di un progetto generale, che stabilisca criteri e regole da applicare a livello nazionale, e la predisposizione degli strumenti utili all'attuazione del medesimo.

Proprio per far fronte alla necessità di sistematizzare i criteri e le regole è in avanzato stato di elaborazione il "Progetto generale per l'Agenzia delle Dogane e dei monopoli" che tiene conto delle esperienze ormai consolidate e delle necessità dei dipendenti e delle peculiarità organizzative dell'Agenzia.

Il progetto generale, rappresenta una ricognizione delle norme esistenti in materia, definisce il telelavoro, sia delocalizzato che domiciliare, detta le regole da rispettare nello svolgimento dei singoli progetti, le procedure da porre in essere nonché i criteri da applicare per la scelta dei dipendenti da adibire al telelavoro.

Metodologia alla base del “Progetto generale”:

Con cadenza annuale, si provvederà all’individuazione del personale da ammettere:

- 1) al telelavoro domiciliare;
- 2) al telelavoro delocalizzato: nell’ambito della struttura territoriale di appartenenza o nell’ambito di una struttura di vertice diversa da quella di appartenenza.

A tal fine è necessario preliminarmente individuare per il telelavoro le postazioni attivabili, definendone, la distribuzione sul territorio.

Per l’anno 2019 il Piano per l’utilizzo del Telelavoro potrà prevedere l’ampliamento della sperimentazione già attivata e contemplare l’utilizzo di 20 postazioni già disponibili per il telelavoro domiciliare; per gli anni successivi l’acquisizione e l’attivazione di ulteriori postazioni, potrà essere realizzata sulla base delle manifestazioni di interesse raccolte tramite un censimento da promuovere in corso d’anno.