

## **Progetto di Lavoro agile nel Servizio Registro Imprese della Camera di commercio di Ravenna**

### **1 - Premesse**

Il presente Progetto ha carattere generale e si applica a tutti i contratti di lavoro prestatato nella modalità del “lavoro agile” (o “smart work”) sottoscritti dalla Camera di commercio di Ravenna.

### **2 - Obiettivi**

- Incrementare la produttività, l'efficienza e la flessibilità dell'operatività dell'Amministrazione;
- migliorare la qualità e l'autonomia del lavoro svolto tenuto conto della riduzione delle interruzioni e disturbi propri dell'ufficio, migliorando la qualità della vita del lavoratore che ha maggiore opportunità di conciliazione tra le esigenze familiari e/o personali e l'impegno lavorativo;
- creare diverse opportunità di lavoro;
- ridurre le assenze dal lavoro.

### **3- Attività**

Le attività lavorabili nella modalità del lavoro agile sono quelle che presentano i seguenti requisiti:

- ampia autonomia nell'ambito di predeterminate linee di indirizzo da parte dell'ufficio di appartenenza;
- elevata programmabilità;
- alta informatizzazione;
- bassa interfunzionalità;
- accessibilità di individuazione dei prodotti, intermedi o finali, chiaramente definiti e misurabili;
- facilità di controllo e valutazione dei risultati.

Le attività di gestione delle pratiche telematiche di iscrizione, modifica, cancellazione nel Registro Imprese e nel REA, incluse le denunce presentate da imprese artigiane, presentano i requisiti sopra descritti e richiedono all'addetto, tenuto anche conto della diversa tipologia delle pratiche, conoscenze giuridiche e tecniche approfondite, stante la significativa rilevanza esterna che comporta il sistema pubblicitario attuato dal RI, REA, AA, oltre ad una approfondita preparazione professionale e ad un elevato grado di autonomia conseguito grazie all'esperienza maturata all'interno del Servizio R.I.

Il lavoro di gestione delle pratiche telematiche R.I., REA, comprende il controllo e l'evasione delle domande al fine di rendere pubblici i dati in esse contenute; queste attività si caratterizzano per l'elevato grado di standardizzazione, monitorabilità a distanza, non necessario contatto diretto e personale con l'utente allo sportello e richiedono un'ampia autonomia gestionale di tutte le fasi del procedimento telematico, compresa la gestione della sospensione formale con la modalità di Scriba Notifiche, la predisposizione dell'archiviazione e del rifiuto per il Responsabile del servizio e per il Conservatore.

Le attività di controllo del progetto nazionale qualità dati RI (liste di utilità in Cruscotto Qualità: ad esempio elenco imprese individuali con P.IVA cessata, attualmente più di 1.300; elenco soci unici per sistemazione attualmente 33; ecc.) presentano i requisiti sopra descritti e richiedono all'addetto la predisposizione della pratica d'ufficio con crea pratica d'ufficio e l'evasione della stessa con Copernico, a seguito del decreto del Giudice.

Le attività di esame e stampa delle richieste telematiche dei certificati di origine presentano i requisiti sopra descritti e richiedono all'addetto il controllo della richiesta con utilizzo del sistema

gestionale Cert'O.

#### **4 - Figure professionali**

Il lavoro agile potrà coinvolgere dipendenti appartenenti alla categoria C con contratto di lavoro a tempo indeterminato in possesso della professionalità richiesta per lo svolgimento delle attività nelle modalità del lavoro agile.

Il dipendente deve aver acquisito la necessaria esperienza professionale nell'attività sopra individuata e deve aver raggiunto la necessaria ampia autonomia nelle mansioni da svolgere.

#### **5 - Numero dei lavoratori: 3**

#### **6 - Modalità e tempi di realizzazione dell'attività lavorativa in lavoro agile**

Le pratiche telematiche assegnate al lavoratore, come risulta dalla scrivania Scriba, devono essere gestite con le seguenti modalità:

- Protocate manualmente in giornata di s.w. utile se il sistema di protocollazione automatica è andato in errore (aut-err);
- istruite in giornata di s.w. utile;
- evase in giornata di s.w. utile;
- sospese in giornata di s.w. utile, in caso di irregolarità e gestite in giornata di s.w. utile attraverso il diario messaggi o con notifiche scriba con sospensione formale e assegnazione del termine di 10 gg. per la regolarizzazione;
- la risposta dell'utente alla "gestione correzione" deve essere gestita entro due giorni lavorativi utili;
- per le pratiche che dovranno essere respinte occorre redigere bozza del provvedimento di rifiuto secondo le tempistiche richieste dal Responsabile.

Le pratiche assegnate automaticamente dal sistema informatico o dal Responsabile, tra cui le pratiche urgenti, vanno gestite in via prioritaria. Il lavoratore gestisce inoltre, in via subordinata, le altre pratiche che lui stesso si auto-attribuisce.

Non possono essere auto-assegnate le seguenti tipologie di pratiche:

- PEC
- Int P
- Comunicazioni da altri enti
- Direttiva Servizi

Le pratiche d'ufficio relative al progetto qualità dati RI dovranno essere predisposte ed evase con sistema "crea pratiche d'ufficio" in Scriba entro 2 gg di s.w. utile dal ricevimento del decreto del Giudice.

I certificati d'origine richiesti in modalità telematica dovranno essere controllati e stampati entro 2 gg di s.w. utile dal ricevimento della richiesta.

#### **7 - Criteri di identificazione e verifica della prestazione**

I criteri di verifica della prestazione sono di tipo qualitativo e quantitativo.

I parametri individuati dal Dirigente dell'Area Registro delle Imprese, responsabile anche della verifica dell'adempimento della prestazione, tengono conto degli standard lavorativi raggiunti da figure professionali omogenee che operano in sede con ampia autonomia nelle proprie mansioni e significativa produttività, nonché della possibilità, per il lavoratore, di poter svolgere la propria attività senza le interruzioni comunque possibili e più frequenti in sede.

### *7a - Criteri qualitativi*

Si riferiscono ai margini di errore tollerabile nella lavorazione delle pratiche, definiti in percentuale rispetto alle pratiche telematiche gestite.

*L'indice qualitativo* fa riferimento alla % di pratiche gestite erroneamente sul campione periodicamente controllato dal responsabile. *L'indice qualitativo* richiesto è pari (max) al 10% medio annuo.

La valutazione della qualità del lavoro concerne anche il corretto e tempestivo inserimento da parte del lavoratore dei dati delle pratiche sospese nel "sistema di tracciabilità" (file gestito in condivisione con il sistema drive di G mail) al fine di consentire la verifica sistematica giornaliera dei termini procedurali, nonché la corretta gestione delle fasi del procedimento sospensivo interruttivo.

Il mancato inserimento del sospeso nel sistema di tracciatura viene valutato negativamente, pur non costituendo causa autonoma di revoca, qualora il 5% del totale annuo delle pratiche sospese non risulti nel sistema.

Le pratiche d'ufficio relative al progetto qualità dati RI sono soggette allo stesso criterio qualitativo previsto per le pratiche telematiche.

I certificati d'origine richiesti in modalità telematica sono soggetti allo stesso criterio qualitativo delle pratiche telematiche.

### *7b - Criteri quantitativi*

Si riferiscono al numero delle pratiche telematiche che devono essere gestite in un determinato periodo di tempo.

*L'indice quantitativo* di performance per le pratiche RI/REA/AA è pari a n.100 pratiche settimanali, su un orario teorico di 36 ore lavorative, pari ad una performance oraria di n. pratiche 2,77 periodico. Approssimazione dei valori in difetto con decimale tra 0 e 4 e approssimazione dei valori in eccesso con decimale tra 5 e 9.

Le seguenti situazioni non concorreranno alla determinazione degli indici di performance quantitative sopra indicate:

- ore lavorate nel giorno di rientro;
- ore dedicate alla formazione preventivamente autorizzata dal proprio Responsabile e ore dedicate alla formazione obbligatoria destinata a tutto il personale dell'Ente (es. sicurezza, ecc.);
- ore dedicate a riunioni convocate dal Responsabile con preavviso di 2 gg;
- ore dedicate a riunioni per tutto il personale dell'Ente convocate con preavviso di 2 gg;
- interruzione o fermo macchina, purché verificabile, superiore a 1 ora.

Le pratiche d'ufficio relative al progetto qualità dati RI sono soggette ad un indice quantitativo previsto nella tabella dei parametri quantitativi.

I certificati d'origine richiesti in modalità telematica sono soggetti ad un indice quantitativo previsto nella tabella dei parametri quantitativi.

## **8 - Tabella dei parametri quantitativi**

Le domande di iscrizione al RI/REA/AA presentano complessità diverse e richiedono conseguentemente, tempi di istruttoria e di digitalizzazione differenziati.

A tal proposito per la verifica del rispetto dei standard quantitativi minimi sopra indicati occorre far riferimento alla seguente tabella:

<b>Pratiche/Codice Atto</b>	<b>Gruppo smistatore</b>	<b>Numero Pratiche al gg</b>
Atto costitutivo A01; Trasferimento sede da altro RI A02; Istituzione, modifica, cessazione sede secondaria A03; Atto modificativo soc. di capitale e coop A05; Nomina Liquidatori A09; Modifica poteri e Revoca Liquidatori A10; Bilancio finale di liquidazione 730; Bilanci 700 e ss. Scioglimento con o senza liquidazione A13; Cancellazione dal RI A14; Comunicazione socio unico, ricostituzione pluralità soci A19, A25,; Conversione in euro capitale sociale A23; Istituzione, modifica, cessazione patrimonio separato A24; Contratti di rete A27; Start up costituzione e adempimenti periodici A01; Altri atti A99	Costitutiva	18
S2-S3 (senza codice atto)	Costitutiva	18
Procedure concorsuali A15, CF;	REA	18
Operazioni straordinarie fusioni scissioni A16; A17; Patti parasociali A22	R/A16/A17/A22	18
R	R/A16/A17/A22	20
Atto modificativo patti soc. persone, consorzi A04;	sede decentrate	18
Int. P	sede decentrate	20
S5 UL	REA	20
Trasferimento quote A18	costitutiva	22

costituzione, modifica, cancellazione impresa individuale I1, I2	artigiani	22
procure A12	sede decentrata	23
cariche sociali A06, A07, A08, A11	cariche sociali	16
cessioni aziende A20	sede decentrata	30
pec	pec	40
Leggi speciali	artigiani/ REA	10
Pratiche d'ufficio	Crea pratica in Scriba	15
Certificati di origine telematici	Cert'O	20

Tenendo conto dei dati sopra riportati si precisa la performance quantitativa per pratiche appartenenti a gruppi diversi (pratiche miste):

*8a - 2 giorni di rientro (da 6 ore l'uno)*

- Pratiche teoriche all'ora, pari a n. 2,77 periodico.
- Giornaliere 22 (pratiche teoriche all'ora, pari a n.2,77 periodico, con orario teorico giornaliero dei giorni di rientro pari a 6 ore e con orario giornaliero teorico in lavoro agile pari a 8 ore). Approssimazione dei valori in difetto con decimale tra 0 e 4 e approssimazione dei valori in eccesso con decimale tra 5 e 9 effettuato sul giornaliero.
- Settimanale 66 pratiche (considerando 24 ore settimanali tenuto conto dei 2 giorni di rientro in sede di 6 ore l'uno)
- Mensile 264 pratiche (considerando 24 ore settimanali tenuto conto dei 2 giorni di rientro in sede di 6 ore l'uno)

*8b - 2 giorni di rientro (da 7,12 ore l'uno)*

- Pratiche teoriche all'ora, pari a n.2,77 periodico
- Giornaliera 20 pratiche (pratiche teoriche all'ora, pari a n.2,77 periodico, con orario teorico giornaliero di 7,12 ore). Approssimazione dei valori in difetto con decimale tra 0 e 4 e approssimazione dei valori in eccesso con decimale tra 5 e 9.
- Settimanale 60 pratiche (considerando 21,36 ore settimanali tenuto conto dei 2 giorni di rientro in sede di 7,12 ore l'uno);
- mensile 240 pratiche (considerando 21,36 ore settimanali tenuto conto del giorno di rientro in sede di 7,12 ore).

La performance quantitativa per pratiche appartenenti ad un solo gruppo è evidenziata nella tabella.

Il numero di pratiche giornaliera richieste attiene ai soli “nuovi invii telematici”.

Il lavoratore è tenuto a gestire con tempestività, in aggiunta a tale pratiche e in conformità a quanto avviene normalmente in sede, gli “invii in gestione correzione” e le altre ordinarie attività che fanno da corollario all'attività lavorativa sulle pratiche telematiche (ad es. notifiche di sospenso, comunicazioni ad altri enti, predisposizione bozza rifiuto, inserimento delle sospensioni nel sistema di tracciabilità, ecc.).

Gli “invii in gestione correzione” devono essere gestiti dall'operatore che ha in carico la pratica entro due giorni lavorativi.

Si precisa che per gli addetti in smartwork dell'**Ufficio Spazio Imprese Lugo** la performance quantitativa per pratiche appartenenti a gruppi diversi (pratiche miste) è la seguente:

*8a - 2 giorni di rientro (da 6 ore l'uno)*

- Giornaliere 20 (con orario teorico giornaliero dei giorni di rientro pari a 6 ore e con orario giornaliero teorico in lavoro agile pari a 8 ore).
- Settimanale 60 pratiche (con orario teorico giornaliero dei giorni di rientro pari a 6 ore e con orario giornaliero teorico in lavoro agile pari a 8 ore).
- Mensile 240 pratiche (con orario teorico giornaliero dei giorni di rientro pari a 6 ore e con orario giornaliero teorico in lavoro agile pari a 8 ore).

*8b -3 giorni di rientro (da 6 ore l'uno)*

- Giornaliere 22 (con orario teorico dei giorni di rientro pari a 6 ore e con orario giornaliero teorico in lavoro agile pari a 9 ore)
- Settimanale 44 pratiche (con orario teorico dei giorni di rientro pari a 6 ore e con orario giornaliero teorico in lavoro agile pari a 9 ore)
- Mensile 176 pratiche (con orario teorico dei giorni di rientro pari a 6 ore e con orario giornaliero teorico in lavoro agile pari a 9 ore)

La performance quantitativa per gli addetti all'**ufficio Spazio Imprese Lugo** è stata prevista tenendo conto della tempistica che nelle giornate di smart work dovrà essere dedicata all'istruttoria delle pratiche complesse, all'eventuale confronto con i responsabili di Ravenna e alle "*gestioni correzioni*", perché l'attività nei giorni di rientro sarà prevalentemente dedicata alla gestione dello sportello e dei certificati di origine telematici trattandosi di sede decentrata e marginalmente alle "*gestioni correzioni*" e all'istruttoria delle pratiche complesse solo quando il Responsabile della sede decentrata valuterà che questo sia possibile in considerazione dei flussi di affluenza del pubblico.

E' obbligatorio che il lavoratore raccolga direttamente i dati relativi alle sue performance per avere contezza dell'andamento delle stesse, dati da inserire nel "sistema di tracciabilità", che comunque sono verificabili autonomamente dai responsabili con l'ausilio degli strumenti in uso (Scriba, smistatore, ecc).

Eventuali nuove tipologie di pratiche potranno essere inserite e quantificate in un momento successivo, previo preavviso al lavoratore.

Resta inteso che i livelli di performance sopra indicati potranno subire variazioni (al ribasso o al rialzo) in relazione a modifiche legislative e/o alle nuove eventuali attività lavorative che dovessero intervenire anche a seguito della riorganizzazione conseguente alle operazioni di accorpamento previste dalla riforma del sistema camerale.

## **9 - Modalità di effettuazione e fasce di reperibilità**

L'orario di lavoro settimanale viene distribuito nell'arco della giornata a discrezione del dipendente in relazione all'attività da svolgere fermo restando che il lavoratore, in ogni giornata di lavoro, deve essere a disposizione per comunicazioni di servizio dalle ore 10 alle ore 11:30 o in diverso orario in accordo con il proprio Dirigente/Responsabile.

Il lavoratore, al fine di mantenere i rapporti con la struttura di appartenenza e per favorire l'espletamento delle esigenze di servizio, deve obbligatoriamente rientrare in sede 2/3 giorni alla settimana, a seconda di quanto stabilito per il lavoratore, in 2/3 delle seguenti giornate: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì o venerdì da alternare tra i lavoratori, previo accordo con il Dirigente/Responsabile.

Durante i 2/3 giorni di rientro il lavoratore è tenuto a rispettare l'orario di lavoro di 6 o 7,12 ore a seconda di quanto stabilito per il lavoratore. La prestazione lavorativa nella forma del lavoro agile coprirà le restanti 24 ore o 21,36 ore settimanali.

In casi eccezionali e solo temporaneamente, in accordo con il proprio Dirigente/Responsabile è possibile variare il giorno/i giorni di rientro.

Le attività lavorative del giorno/dei giorni di rientro saranno organizzate dal Responsabile dell'ufficio e principalmente saranno dedicate alla risposta telefonica del numero verde oltre al confronto con il responsabile sulle casistiche sconosciute e problematiche riscontrate, agli aggiornamenti, alla formazione e alle riunioni. Il lavoratore, per ragioni di organizzazione del servizio, è tenuto a chiedere chiarimenti e approfondimenti sulle pratiche gestite esclusivamente nella giornata di rientro, salvo indifferibile urgenza.

Le attività lavorative del giorno/dei giorni di rientro saranno organizzate dal Responsabile dell'**ufficio Spazio Imprese Lugo** e principalmente saranno dedicate all'attività di sportello, al rilascio dei certificati d'origine telematici e alla gestione delle pratiche, tendo conto del flusso degli utenti giornaliero.

Il lavoratore della sede di Ravenna, qualora lo richiedano particolari esigenze di servizio (periodo feriale, malattie o permessi usufruiti da più persone in contemporaneo, periodi di picco lavorativo o di incremento delle richieste informative da parte dell'utente, ecc.) o quando ciò sia richiesto per assicurare la formazione e l'aggiornamento o la partecipazione a riunioni di lavoro, è tenuto a rientrare in sede per determinati periodi continuativi nell'anno: da un minimo di una settimana ad un massimo di quattro settimane.

Il Dirigente/Responsabile comunicherà agli interessati il calendario dei rientri con almeno 72 ore di anticipo rispetto alla data di rientro stessa e in caso di imprevisti e urgenze entro le ore 11:30 del giorno prima.

Durante i periodi di rientro il dipendente è tenuto a rispettare l'orario minimo di lavoro previsto, 6 ore o 7,12 ore.

Il lavoratore della sede di Lugo è tenuto a rientrare in sede qualora ciò sia richiesto per assicurare la formazione e l'aggiornamento o la partecipazione a riunioni di lavoro. Il limite massimo dei giorni di rientro per particolari e straordinarie esigenze di servizio in modalità di 3 giornate di rientro settimanali o di periodi continuativi non può superare un totale di quattro settimane nell'anno. Qualora lo richiedono particolari esigenze di servizio (periodo feriale, malattie, permessi usufruiti da più persone in contemporaneo, periodi di picco lavorativo o di incremento delle richieste informative da parte dell'utente, ecc) il responsabile dell'ufficio Spazio imprese Lugo comunicherà al telelavoratore di dedicarsi esclusivamente al controllo e stampa dei certificati di origine richiesti telematicamente in supporto delle attività di sportello.

Il Dirigente/Responsabile comunicherà agli interessati il calendario dei rientri con almeno 72 ore di anticipo rispetto alla data di rientro stessa e in caso di imprevisti e urgenze entro le ore 11:30 del giorno prima.

In caso di fermo del circuito telematico o, comunque di impedimento tecnico tale da impedire la prestazione, per una giornata lavorativa, il dipendente dopo aver avvisato immediatamente il proprio Dirigente/Responsabile e il servizio di assistenza, dovrà rientrare temporaneamente in sede. Il rientro non è dovuto qualora sia assicurato, entro il giorno successivo al verificarsi del "fermo", la riparazione o la sostituzione, in loco, dell'attrezzatura difettosa; in questo caso se l'interruzione, purché sia verificabile, supera 1 ora, la stessa verrà scomputata ai fini del calcolo degli indici di performance.

## **10 - Revoca e rinuncia al lavoro agile**

Il mancato rispetto dell'indice qualitativo costituisce motivo di revoca del lavoro agile.

Il mancato raggiungimento delle performance minime quantitative per tre mesi, anche non consecutivi, durante l'intero rapporto di lavoro agile è giusta causa di scioglimento del contratto di lavoro agile e comporta il rientro in sede.

La revoca del lavoro agile da parte dell'ente o la richiesta motivata di rientro da parte del lavoratore va comunicata con un preavviso di 30 gg.

## **11 - Modalità di comunicazione tra amministrazione e lavoratore**

La comunicazione tra l'Ente e il lavoratore viene assicurata mediante collegamento telefonico o mediante la pubblicazione delle informazioni sulla intranet camerale, sul sito web della CCIAA o con utilizzo della posta elettronica e comunque con modalità che salvaguardino in modo efficace il sistema delle relazioni personali e collettive relative all'ambiente di lavoro.

## **12 - Formazione e aggiornamento del lavoratore**

Al lavoratore viene garantita la formazione permanente e continua, come al personale in servizio in sede, con le modalità in uso presso la CCIAA al fine di assicurare un adeguato livello di professionalità.

Al lavoratore sarà fornita la formazione necessaria in materia di sicurezza.

## **13 - Diritti sindacali**

Al lavoratore si applicano le norme di legge e di contratto attualmente in vigore in materia sindacale, in particolare è garantito l'esercizio dei diritti sindacali e la partecipazione alle assemblee (i rientri per partecipare a queste ultime non sono calcolate ai fini del rientro obbligatorio di una giornata settimanale).

## **14 - Entità dei rimborsi per consumi energetici e buoni pasto**

Non sono previsti rimborsi per l'attività svolta in modalità di lavoro agile.

Al lavoratore verranno corrisposti i buoni pasto esclusivamente per i giorni nei quali rientra presso la sede, a condizione che siano rispettati i criteri previsti per l'erogazione validi per tutto il personale.

## **15 - Costi diretti e indiretti**

Sono a carico della Camera di Commercio esclusivamente i costi necessari per consentire l'accesso alle applicazioni InfoCamere nella modalità ritenuta più idonea dall'Ente. Rimangono a carico del lavoratore i costi legati alla connessione ad internet in rete fissa o mobile (apparati e canoni) e le spese telefoniche.

## **16 - Unità organizzativa di appartenenza**

Il lavoratore resta assegnato all'Unità Organizzativa di origine e continua a dipendere funzionalmente e gerarchicamente dal Dirigente/Responsabile di tale struttura.

In considerazione del fatto che l'attività lavorativa viene svolta prevalentemente fuori sede, la postazione di lavoro in sede – necessaria per permettere lo svolgimento delle attività nei giorni di rientro – è condivisa con altri lavoratori.

## **17 - Strumenti, collegamenti, arredi e ambienti di lavoro**

L'Ente fornirà al lavoratore in comodato d'uso una postazione di lavoro idonea alle esigenze dell'attività lavorativa, nel rispetto delle norme di sicurezza vigenti. Il lavoratore è responsabile civilmente ai sensi dell'art. 2051 del C.C. per danni provocati all'apparecchiatura in custodia, a meno che non provi il caso fortuito.

L'Ente fornirà l'attrezzatura informatica idonea.

La dotazione strumentale è di proprietà della Camera di commercio: è vietato il suo utilizzo per finalità extra lavorative; è altresì fatto divieto di installare software diversi da quelli necessari all'attività lavorativa.

La conservazione e la cura della strumentazione della Camera di Commercio è posta a carico del lavoratore. In nessun caso il lavoratore potrà mettere a disposizione di terzi la propria postazione.