

Smart working nella Pubblica Amministrazione

Quali servizi possono essere offerti in modalità smart? Quali prestazioni devono essere svolte in presenza? Cos'è il cloud computing?

Di **Maria Elena Bagnato**

Pubblicato il 28 aprile 2020

La Legge 124/2015 conosciuta anche come Riforma Madia ha introdotto per la prima volta lo smart working nella Pubblica Amministrazione. L'obiettivo era quello di far lavorare con modalità di lavoro agile, almeno il 10% dei dipendenti pubblici entro 3 anni.

Sommario

- **Premessa**
- **Servizi offerti in modalità smart**
- **Servizi indifferibili e modalità di erogazione**
- **Smart working e digitalizzazione**

Premessa

Quanto previsto nella Legge 124/2015 è stato ribadito con la **Legge 22 maggio 2017 n. 81** che ha esteso le linee guida anche alla PA. La definizione smart working è contenuta nell'articolo 18 della suddetta legge, che prevede le *"modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita mediante accordo tra le parti, anche con forme di organizzazione per fasi, cicli e obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, con il possibile utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'attività lavorativa. La prestazione lavorativa viene eseguita, in parte all'interno di locali aziendali e in parte all'esterno senza una postazione fissa, entro i soli limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale, derivanti dalla legge e dalla contrattazione collettiva."* Il comma 3 del medesimo articolo, precisa che le disposizioni normative si applicano anche ai *"rapporti di lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche"*.

Nell'attuale situazione d'emergenza, ai fini della prevenzione e del contenimento della diffusione dell'infezione da coronavirus (COVID-19), il Governo italiano ha emanato alcuni decreti legge che semplificano l'accesso allo smart working, invitando le amministrazioni pubbliche a potenziare il ricorso al lavoro agile. In particolare, la Direttiva n.1 del 2020 – Emergenza epidemiologica COVID-2019, spinge ad adottare il lavoro agile e flessibile, utilizzando modalità telematiche per riunioni, convegni e momenti formativi, applicando misure specifiche per le prove concorsuali e per i locali di lavoro. Tale disposizione è stata sostituita dalla Direttiva 2/2020 del 12 marzo 2020 che ha rafforzato ulteriormente il ricorso allo smart working, prevedendo che questa diventi la forma organizzativa ordinaria per le pubbliche amministrazioni. Tale documento presenta varie indicazioni organizzative per le amministrazioni, in relazione alle disposizioni dell'articolo 87 del decreto legge 18/2020 (il "Cura Italia"), ribadendo che il lavoro agile costituisce la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione fino alla cessazione dello stato di emergenza. Riferimento allo smart working è anche l'articolo 39 decreto-legge "Cura Italia", secondo cui, fino al 30 aprile 2020, *"i lavoratori dipendenti disabili [...] o che abbiano nel proprio nucleo familiare una persona con disabilità [...] hanno diritto a svolgere la prestazione di lavoro in modalità agile [...] a condizione che tale modalità sia compatibile con le caratteristiche della prestazione"*.

Servizi offerti in modalità smart

L'introduzione dello smart working nella pubblica amministrazione rappresenta una profonda rivoluzione del sistema, sia da un punto di vista culturale che organizzativo. Lo svolgimento del lavoro in tale modalità, comporta numerosi vantaggi sia per i lavoratori, che per le Pubbliche Amministrazioni. Con il lavoro agile, i dipendenti hanno la possibilità di organizzare il proprio tempo, conciliando la vita privata con gli impegni di lavoro, inoltre possono risparmiare abbattendo i costi legati agli spostamenti per raggiungere il posto di lavoro; d'altra parte, lo smart working porta una serie di benefici anche per le amministrazioni, che possono valorizzare le risorse umane, ridurre le forme di assenteismo, promuovere l'uso delle tecnologie digitali, con risparmi nei consumi elettrici all'interno degli uffici. Lo smart working favorisce, anche la programmazione del lavoro, la collaborazione, la produttività ed efficienza dei dipendenti ed il conseguimento dei risultati.

Attualmente, fino alla cessazione dello stato di emergenza epidemiologica da COVID-19, il lavoro agile è la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa, per cui le pubbliche amministrazioni sono state chiamate ad uno notevole impegno organizzativo e gestionale per promuovere il completo utilizzo dello smart working, così da ridurre al minimo gli spostamenti e la presenza dei dipendenti negli uffici, limitata ai soli casi in cui la presenza fisica del dipendente sia indispensabile per lo svolgimento delle "attività strettamente funzionali alla gestione dell'emergenza", come quelle svolte dagli operatori sanitari, e quelle "indifferibili da rendere in presenza".

Servizi indifferibili e modalità di erogazione

Nella Direttiva n. 2/2020 del Ministro per la pubblica amministrazione, è stato previsto che le attività indifferibili delle pubbliche amministrazioni, possono essere svolte sia con modalità di smart working, sia sul luogo di lavoro, quando il dipendente fa parte del contingente minimo posto a presidio dell'ufficio. Saranno le pubbliche amministrazioni a dover individuare, nell'ambito delle predette attività, quali siano quelle che richiedono necessariamente la presenza fisica del dipendente presso la sede lavorativa, applicando anche forme di rotazione.

Con riferimento alle modalità di erogazione dei servizi, nella Direttiva n. 2/2020 è stato precisato che, le attività di ricevimento del pubblico o di erogazione diretta dei servizi all'utenza, saranno garantite con modalità telematica oppure tramite appuntamento telefonico o mediante assistenza virtuale, dunque con modalità tali da escludere o limitare la presenza fisica dei dipendenti, negli uffici. Qualora il servizio non possa essere reso con tali modalità di erogazione, gli accessi dovranno essere scaglionati, anche mediante prenotazioni. Spetterà alle pubbliche amministrazioni dovranno accertare che venga effettuata un'accurata disinfezione delle superfici e degli ambienti di lavoro, una frequente areazione dei locali, e che sia rispettata un'adequata distanza tra gli operatori pubblici e l'utenza.

Smart Working e digitalizzazione

L'applicazione operativa dello smart working dipende anche dalle conoscenze e capacità informatiche dei vari dirigenti delle pubbliche amministrazioni, dagli strumenti tecnologici messi a disposizione dei dipendenti e dalle competenze digitali di questi ultimi. In effetti, lo svolgimento del lavoro in modalità agile, comporta la necessità di utilizzare tecnologie che permettano lo svolgimento del lavoro a distanza. La sua applicazione è possibile grazie alle **innovazioni tecnologiche Internet**, il cui obiettivo è quello di stabilire una connessione in remoto, che agevoli la condivisione di documenti e informazioni in modo immediato e sicuro.

La PA deve investire in sistemi informatici: occorrono soluzioni per profilare gli utenti, tracciare gli accessi e attività, oltre a consentire ai dipendenti di poter eseguire le proprie funzioni ovunque. Le amministrazioni dovranno adottare sistemi informativi e software, produrre documenti in formato digitale ed offrire agli utenti la possibilità di pagare telematicamente.

Tra le tecnologie utili per lo smart working, rileva il **cloud computing, che consente di** gestire lavoratori e lavoro stesso attraverso la **rete**. I *cloud storage* sono delle piattaforme che consentono di memorizzare file e cartelle online, senza la necessità di salvarli su un dispositivo fisso. In tal modo ogni dipendente a distanza potrà accedere al **gestionale** in qualsiasi momento e da qualsiasi dispositivo connesso, avendo anche la possibilità di sincronizzare, aggiornare e recuperare i file salvati sulla piattaforma. Inoltre, è possibile depositare file multimediali proteggendoli con **strumenti digitali**, dai danni che possono colpire l'hardware.

