

PROGETTO PER IL TELELAVORO NELL'AREA DEI SERVIZI ISTITUZIONALI

1. Utilizzo del contratto di telelavoro

L'Area dei Servizi Istituzionali propone di realizzare il telelavoro nel periodo ... tramite una postazione per la gestione delle attività connesse alle domande di iscrizione, modificazione e cancellazione nel Registro delle Imprese/REA, incluse le domande provenienti dalle imprese artigiane. Il telelavoro può essere utilizzato anche per altre attività anagrafiche o collaterali, purché telelavorabili secondo i criteri individuati nelle Linee Guida Generali per il Telelavoro della Camera di Commercio di Pavia.

2. Criteri di verifica della prestazione – Revoca del telelavoro

I criteri di verifica della prestazione sono di tipo qualitativo e quantitativo. I primi sono riferiti ai margini di errore tollerabile nella lavorazione delle pratiche, definiti in percentuale rispetto alle pratiche telematiche gestite. I criteri quantitativi fanno riferimento al numero minimo di pratiche telematiche che devono essere gestite in un determinato periodo di tempo.

I parametri considerano gli standard lavorativi raggiunti nell'anno 2018 da figure professionali omogenee che operano in sede, e tengono conto della possibilità per il telelavoratore di poter svolgere l'attività senza le possibili interruzioni, oltre al venir meno di mansioni che vengono espletate in sede dal personale appartenente all'ufficio di riferimento (sportello comunica, etc).

Ciò premesso l'indice quantitativo di performance richiesto al telelavoratore è pari a n. 111 pratiche su 36 h. lavorative settimanali (pari ad una performance oraria di circa 3,08).

Non concorreranno alla determinazione degli indici di performance quantitativi sopra indicati le seguenti situazioni:

- ore dedicate alla formazione preventivamente autorizzata dal proprio Dirigente/Responsabile e ore dedicate alla formazione obbligatoria destinata a tutto il personale dell'Ente; (es. sicurezza; prevenzione della corruzione ecc...);
- ore dedicate all'espletamento di altre mansioni lavorative in sede;
- interruzione/fermo macchina, purché verificabile, superiore a 1 ora.

L'indice qualitativo fa riferimento alla percentuale di pratiche gestite erroneamente sul campione periodicamente controllato dal responsabile/dirigente. L'indice qualitativo richiesto è pari (max) al 10 % medio annuo. Il mancato rispetto di tale indice qualitativo costituisce motivo di revoca del telelavoro.

La valutazione della qualità del lavoro concerne anche il corretto e tempestivo inserimento, da parte del telelavoratore, dei dati delle pratiche sospese nel 'sistema di tracciatura'. L'inserimento delle informazioni in tale piattaforma va compiuto quotidianamente per permettere la verifica sistematica dei termini procedurali nonché la corretta gestione delle fasi del procedimento sospensivo o interruttivo. Il mancato inserimento del sospeso in tracciatura viene valutato negativamente, qualora

il 5% del totale annuo delle pratiche sospese non risulti nella piattaforma, pur non costituendo causa autonoma di revoca.

Il numero di pratiche settimanali richiesto attiene ai soli 'nuovi invii telematici'. Il telelavoratore è tenuto a gestire con tempestività, in aggiunta a tali pratiche ed in conformità a quanto avviene normalmente nella sede di appartenenza, gli invii in 'gestione correzione' e le altre ordinarie attività che fanno da corollario all'attività lavorativa sulle pratiche telematiche (es. comunicazioni di 'sospeso' e le notifiche all'Agenzia delle Entrate, inserimento dei dati nella piattaforma di tracciatura delle pratiche etc...).

Gli invii in 'gestione correzione' devono essere gestiti dall'operatore che ha in carico la pratica, cui si riferiscono tali invii, entro due giorni lavorativi.

Vanno gestite in via prioritaria le pratiche assegnate automaticamente dal sistema informatico o, comunque, assegnate al telelavoratore dal proprio responsabile, tra cui le pratiche urgenti; il telelavoratore gestisce inoltre, in via subordinata, le altre pratiche che lui stesso si auto-attribuisce.

La percentuale di pratiche auto-assegnate non deve superare il 45% del totale delle pratiche mensili gestite. Ad eccezione delle pratiche in giacenza da oltre 5 giorni, non possono formare oggetto di auto-assegnazione le seguenti tipologie di pratiche:

- deposito bilanci;
- mod. TA (atti di trasferimento di proprietà o godimento di azienda);
- mod. II (Iscrizione di imprenditore individuale nel registro delle imprese o di persona fisica nell'apposita sezione REA) , con esclusione delle pratiche relative alle attività regolamentate.

Il responsabile dell'ufficio Registro Imprese comunica al telelavoratore le informazioni relative ai propri indici mensili di performance quantitative entro un lasso di tempo pari a 45 giorni dalla conclusione del mese di riferimento.

Il mancato raggiungimento delle performance minime quantitative per tre mesi, anche non consecutivi, durante l'intero rapporto di telelavoro è giusta causa di scioglimento del contratto di telelavoro e comporta il rientro nella sede di appartenenza. A tale periodo di tolleranza si aggiunge, in favore dei soli telelavoratori che iniziano per la prima volta a svolgere la propria attività lavorativa con la modalità del telelavoro, il bimestre iniziale del rapporto. In caso di mancato raggiungimento delle performance quantitative richieste – n. 3,08 pratiche medie all'ora – anche nell'ambito dei 'mesi di tolleranza' o nel bimestre iniziale per i neo-telelavoratori – va comunque fornita una prestazione mensile non inferiore ad una performance oraria di 2,4 pratiche/h. Il mancato raggiungimento di tale livello può costituire autonoma causa di revoca del telelavoro.

3. Ponderazione delle pratiche gestite

Le domande di iscrizione al registro delle imprese, anche in riferimento alle pratiche artigiane o delle cd. 'attività regolate', presentano complessità diverse e richiedono, conseguentemente, tempi di istruttoria e di digitazione differenziati. A tale proposito – per verificare il rispetto degli standard quantitativi minimi sopra indicati – in caso di gestione di diverse tipologie di pratiche si fa riferimento alla tabella di ponderazione-proporzioni riportata sotto.

GRUPPO	PONDERAZIONE	NUMERO PRATICHE SETTIMANALI
INTERCALARE P, TRASFERIMENTI D'AZIENDA	PESO 0,5	222
REDAZIONE SOSPESI FORMALI, SCIoglimenti, CANCELLAZIONI, MODIFICHE SOCIETARIE (ANCHE DI SOCIETA' DI PERSONE), TRASFERIMENTI QUOTE, PROCURE, SOCIO UNICO, FUSIONI, SCISSIONI, COSTITUZIONI, PRATICHE TRASMESSE DA AGENZIE PER LE IMPRESE, PATTI PARASOCIALI, MODIFICHE O CANCELLAZIONI DI IMPRESE INDIVIDUALI (ARTIGIANE O NON ARTIGIANE), AGGIORNAMENTI AGENTI, MEDIATORI O SPEDIZIONIERI, REVISIONI	PESO 1	111
CARICHE SOCIALI, PRATICHE MISTE RI-AA, MOD. II, PRATICHE REA, ISCRIZIONI O MODIFICHE SOCIETARIE ARTIGIANE; DEPOSITI A RETTIFICA, PRATICHE DI COOPERATIVE SOCIALI PER PUBBLICITA' NELL'ALBO REGIONALE, SEQUESTRI, PRATICHE RIFERITE A PERSONE GIURIDICHE PRIVATE.	PESO 1,3	85
PRATICHE RELATIVE AD ATTIVITÀ REGOLATE (IMPRESE INDIVIDUALI)	PESO 1,5	75
PRATICHE RELATIVE AD ATTIVITA' REGOLATE (SOCIETA'), PRATICHE DI CARICHE SOCIALI CON VERIFICA REQUISITI ATTIVITA REGOLATE, ISCRIZIONI START UP INNOVATIVE, PRATICHE IMPRESE DI PULIZIA CON FASCE DI CLASSIFICAZIONE	PESO 1,85	60

Il telelavoratore è tenuto a gestire anche le pratiche only PEC e le pratiche di Comunicazione Unica destinate ad altri enti assegnate dal responsabile, nonché tutte le ulteriori micro-attività collaterali alla gestione delle pratiche richieste dal proprio responsabile (es. inserimento dati in tracciatura, comunicazioni standard all'Agenzia delle Entrate..etc..). Si tratta di attività gestionali che richiedono un tempo di lavorazione unitario molto limitato e che non sono ponderate in via autonoma, né vengono conteggiate ai fini del raggiungimento del carico di lavoro settimanale. Per quanto non indicato nel presente documento si rinvia alle summenzionate Linee Guida Generali.