



CITTÀ DI PALERMO

Ufficio del Direttore Generale

Via IV Aprile, 4 – 90133 PALERMO

email: comitatosicurezzaatorilavoro@comune.palermo.it

Al Sig. Sindaco
Al Sig. Vice Sindaco
Al Sig. Presidente del Consiglio comunale
Ai Sigg. Assessori
e, p.c. Ai Sigg. Dirigenti
Al Sig. Presidente SISPI Ing. La Piana
Al Sig. Direttore Generale SISPI Ing. Morreale
Al Servizio Sicurezza Luoghi di Lavoro
Al Webmaster
Alle OO.SS.
Ai R.L.S.

OGGETTO: Relazione sugli esiti della sesta e della settima direttiva sul lavoro svolto in modalità agile e sulla continuità operativa dei servizi comunali resi alla collettività in periodo emergenziale.

Si premette che con nota prot. n. 1249305 del 30.10.2020 è stata diramata la Sesta Direttiva sull'organizzazione del lavoro nel periodo emergenziale in attuazione del D.P.C.M. 13.10.2020, del D.P.C.M. 18.10.2020, del D.M. 19.10.2020, del D.L. n. 104/2020 convertito dalla Legge n. 126/2020, del D.P.C.M. 24.10.2020, della O.P.R.S. n. 36 del 27.09.2020, della Circolare del Ministero dell'Interno, Gabinetto del Ministro n. 15350/117(2)/1.

Con detta direttiva i Dirigenti sono stati chiamati ad effettuare, previa analisi dello stato in essere, una revisione dell'organizzazione dell'Ufficio di competenza (Area/Settore/Servizio), in funzione delle esigenze emergenti dallo svolgimento di prestazioni lavorative, rese parte in modalità agile e parte in presenza, per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori;
- assicurare una efficiente relazione lavorativa tra gli uffici e una concreta contattabilità da parte della utenza esterna;
- conseguire, per i servizi resi in modalità "agile", i medesimi livelli di efficacia ed efficienza già acquisiti nella modalità "in presenza".

Inoltre, è stata richiesta la trasmissione, entro il 10.11.2020, di dettagliate relazioni contenenti gli esiti della summenzionata revisione e l'indicazione delle conseguenti azioni intraprese per il miglioramento dell'organizzazione. Entro i termini fissati sono pervenuti, come indicato nell'allegato 1, i riscontri di 43 Dirigenti, (86% del totale). Con note del 12.11.2020, sono state sollecitate le trasmissioni delle relazioni non ancora pervenute.

Poiché dai riscontri acquisiti è emersa la necessità di migliorare alcuni aspetti della vigente organizzazione¹ per pervenire ai livelli di efficacia ed efficienza auspicati, è stata tempestivamente diramata la settima direttiva (prot. n. 1345965 del 26.11.2020), con la quale ai Dirigenti sono state impartite le seguenti disposizioni:

- 1) revisionare le fasce di reperibilità già concordate con i lavoratori nell'ambito degli accordi individuali;
- 2) istituire una fascia di reperibilità prioritaria estesa, almeno, dalle 09.00 alle 14.00 (5 ore su 6,30) dal lunedì al venerdì ed anche dalle 15.00 alle 17.00 il mercoledì (7 ore su 10), valida per tutti i lavoratori;
- 3) attivare la deviazione del numero di telefono d'ufficio su cellulari o altri dispositivi;
- 4) attivare la formula del ricevimento per "Appuntamento", dandone chiara comunicazione all'utenza sul sito istituzionale dell'Ente;
- 5) attivare per l'utenza professionale la formula del ricevimento mediante videoconferenza, dandone chiara comunicazione all'utenza sul sito istituzionale dell'Ente;
- 6) potenziare ed estendere l'utilizzazione di risponditori automatici;
- 7) verificare la correttezza e completezza delle informazioni inerenti il proprio Ufficio, pubblicate sul sito istituzionale dell'Ente, inviando al Webmaster gli eventuali dati integrativi;
- 8) potenziare i sistemi di monitoraggio delle attività rese in regime di lavoro agile, utilizzando prevalentemente i sistemi telematici;
- 9) stilare la mappatura delle attività eseguibili in modalità agile;
- 10) stimare il fabbisogno di PC portatili da assegnare ai dipendenti per lo svolgimento del lavoro in modalità agile.

Tenuto conto del diverso impegno temporale richiesto da ciascun adempimento, ai Dirigenti sono state assegnate le seguenti scadenze per la trasmissione di relazioni esplicative delle iniziative assunte:

- a) trasmissione entro il 02.12.2020, per la relazione inerente i punti 3), 4), 5) e 7);
- b) trasmissione entro il 15.12.2020, per la relazione inerente i punti 1), 2), 6), 8), 9) e 10).

Inoltre, al Vice Capo di Gabinetto, n.q. di Dirigente del Servizio Innovazione e Responsabile della Comunicazione, è stato chiesto di trasmettere, entro il 21.12.2020, una relazione illustrativa inerente i seguenti aspetti:

- c) dati relativi al fabbisogno delle apparecchiature e licenze di cui al punto 3) e documento di pianificazione dei conseguenti interventi, ivi compresa la proposta di assegnazione dei dispositivi già disponibili.
- d) parere in ordine alla possibilità che, nelle more che si pervenga in tutti i Servizi ad un sistema efficiente di contattabilità, le segnalazioni e richieste di informazioni da parte degli utenti possano essere raccolte da un "Numero Verde" ovvero dall'URP, con valutazione di ulteriore assegnazione di altro personale e relativo addestramento, valutando, a tal fine, l'impiego di quel personale addetto ai servizi di portineria, ai servizi generali ed assimilati che deve

¹ Fasce orarie di reperibilità dei lavoratori in modalità agile; deviazione di chiamata dal numero fisso d'ufficio al telefono cellulare; ricevimento del pubblico mediante appuntamento; ricevimento del pubblico mediante videoconferenza; pubblicazione aggiornata ed esaustiva sul sito istituzionale di numeri telefonici ed indirizzi di posta elettronica di dirigenti e responsabili di U.O.; pubblicazione sul sito istituzionale di informazioni in ordine al ricevimento del pubblico mediante appuntamento e mediante videoconferenza; adeguato sistema di monitoraggio delle attività svolte in modalità agile.

- osservare un regime in modalità agile e che ben potrebbe erogare le prestazioni con un contenuto legato più alla interlocuzione telefonica che a quella personale non più azionabile.
- e) avvenuta pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente della rubrica telefonica e di quella di posta elettronica, attualmente disponibili solo sulla Intracom aziendale;
- f) comunicazione circa l'avvenuto inoltro da parte di tutti i Dirigenti delle informazioni di cui al punto 7).

L'analisi sui riscontri pervenuti viene sintetizzata nei termini seguenti, con la precisazione che sulla settima direttiva si è registrata una maggiore puntualità dei Dirigenti nella trasmissione dei dati; infatti la percentuale dei riscontri pervenuti entro i termini è salita all' 88% per la scadenza del 02.12.2020, come indicato nell'allegato 2, e al 92% per la scadenza del 15.12.2020, come indicato nell'allegato 3.

- In relazione alle disposizioni nn. 1 e 2 si registra che in circa il 70% degli Uffici sono state revisionate le fasce di reperibilità individuate nel marzo 2020, ed istituite le fasce di reperibilità prioritaria (dal lunedì a venerdì: 9,00-14,00 ed, inoltre, il mercoledì 15,00-17,00). Nei restanti casi i Dirigenti hanno, per lo più, dichiarato che tale fascia già era garantita dagli accordi individuali del marzo u.s.. Pertanto, con tale standardizzazione **è stata eliminata la preesistente difficoltà di relazione tra gli Uffici** scaturita dalla eccessiva disuniformità delle fasce di reperibilità, scelte autonomamente, in assenza di un coordinamento generale.
- La disposizione n. 3 ha comportato, come dichiarato dal Dirigente del Servizio Innovazione con la nota n. 1479204 del 21.12.2020, la richiesta di ben **441 deviazioni di chiamata** da telefono d'ufficio a dispositivo mobile, oggi già attive, con indubbio vantaggio per la contattabilità sia interna che esterna.
- La disposizione n. 4 ha prodotto un duplice risultato. Infatti, non solo si è **registrato un aumento degli Uffici che hanno attivato il ricevimento con appuntamento**, ma di tale modalità, **adottata da circa il 60% degli stessi**, oggi, finalmente, nella sezione Struttura Amministrativa del Sito Istituzionale, **ne viene data comunicazione all'utenza**, che, nei casi indispensabili, potrà accedere presso l'ufficio desiderato con garanzia del rispetto delle norme anti contagio, in assenza di affollamento, e certezza dell'orario.
- Anche la disposizione n. 5 ha prodotto risultati positivi, sebbene numericamente più contenuti rispetto a quelli conseguiti con la disposizione precedente, stante il minor numero di Uffici che intrattengono rapporti con utenza professionale. Infatti, **la modalità del ricevimento con videoconferenza è stata adottata e comunicata sul Sito Istituzionale da circa il 17% degli Uffici**. Conseguentemente l'utenza professionale, in tutti i casi in cui l'incontro in presenza non è necessario, potrà relazionarsi a distanza con l'Ufficio desiderato mediante la formula della video conferenza.
- In relazione alla disposizione n. 6 si rappresenta che, come dichiarato dal Dirigente del Servizio Innovazione con la nota n. 1479204 del 21.12.2020, sono pervenute **13 richieste di risponditori automatici**, attualmente in fase di realizzazione in conformità alle specifiche esigenze indicate dai singoli uffici. Attraverso tali apparecchiature, l'utente, componendo il numero telefonico che sarà indicato sul Sito Istituzionale, potrà ricevere tutte le informazioni relative ai giorni e alle fasce orarie di contattabilità, alle modalità di contatto, ai numeri telefonici ed agli indirizzi di posta elettronica dei responsabili delle UU.OO. dell'Ufficio.
- In relazione alla disposizione n. 7, come confermato dal Dirigente del Servizio Innovazione con la nota n. 1479204 del 21.12.2020, la maggior parte dei Dirigenti ha provveduto ad aggiornare e integrare i dati pubblicati sul sito istituzionale relativi all'Ufficio di competenza, talchè, alla data odierna, **sul sito istituzionale, nella sezione "Struttura Amministrativa", le pagine di tutti i Servizi/Settori/Aree espongono dati relativi a Dirigenti, Responsabili di U.O., numeri telefonici, indirizzi mail, PEC, orari e modalità di ricevimento completi ed aggiornati**.

- In ottemperanza alla disposizione n. 8 si è registrato un generale **potenziamento dei sistemi di monitoraggio** delle attività rese in modalità agile, sia **avuto riguardo all'aumento dei controlli annuali**, sia **avuto riguardo all'utilizzo di sistemi telematici e condivisi**.
- Anche gli Uffici che non vi avevano ancora provveduto, a seguito delle direttive in oggetto hanno stilato la **mappatura delle attività eseguibili in modalità agile**, talchè **oggi il 100% degli Uffici è in possesso di tale documento**, essenziale anche ai fini della redazione del Piano Operativo del Lavoro Agile (POLA).
- In ottemperanza alla disposizione n. 10, **tutti i Dirigenti hanno effettuato il censimento dei PC** portatili da assegnare ai dipendenti abilitati al lavoro agile, determinando un **fabbisogno complessivo di 1.109 PC**.
- **La rubrica telefonica e quella di posta elettronica dei dipendenti comunali sono state pubblicate sul sito istituzionale** e sono consultabili alla voce "Amministrazione Trasparente", sezione "Organizzazione" – "Telefono e Posta Elettronica".

Per una più rapida comprensione si rinvia alla tabella riepilogativa riportata nell'allegato 4.

La presente sarà oggetto di dibattito in occasione della prossima seduta del Comitato di Direzione.

Ciò descritto, lo scrivente effettuerà una verifica degli effetti di tali rimarchevoli risultati interni sulla soddisfazione dell'utenza esterna con particolare riferimento a quella di tipo professionale, già oggetto di riferimento e riflessione nella settima direttiva. Ci si riserva ulteriore referto in proposito.

Si dispone la pubblicazione della presente direttiva su Aquile Agili e sul sito istituzionale dell'Ente, nella sezione Amministrazione Trasparente - Disposizioni Generali - Direttive sulla organizzazione del lavoro nel periodo emergenziale-COVID-19.

Cordiali saluti

IL SEGRETARIO GENERALE
Dott. Antonio Le Donne