

Repubblica e Cantone Ticino
Consiglio di Stato
Piazza Governo 6
Casella postale 2170
6501 Bellinzona
telefono +41 91 814 43 20
fax +41 91 814 44 35
e-mail can-sc@ti.ch

Repubblica e Cantone
Ticino

Il Consiglio di Stato

Signor
Fabio Käppeli
Per il Gruppo PLR
Deputato al Gran Consiglio

INTERPELLANZA 14 maggio 2020 Ora sviluppiamo il telelavoro?

Signor deputato,

tramite interpellanza del 14 maggio 2020 formula una serie di domande relative allo sviluppo del telelavoro all'interno dell'Amministrazione cantonale. Occorre premettere che nella premessa si parte dal presupposto che nella fase di chiusura dell'Amministrazione le attività fossero tutte ferme. In realtà oltre ai servizi basilari che hanno potuto operare in presenza in poco tempo è stato possibile garantire l'accesso in remoto a quasi 3'000 dipendenti che hanno potuto così continuare a svolgere un'attività.

Di seguito rispondiamo ai quesiti posti.

1. **Quali sono i risultati emersi dalla sperimentazione avvenuta tra il 2018 e il 2019 e qual è invece il bilancio sull'attività dell'amministrazione in modalità home office durante questo periodo?**

I risultati emersi dal progetto pilota inerenti lo strumento del telelavoro sono stati valutati come soddisfacenti sia da parte degli impiegati come pure dai quadri dirigenti. L'attività dei dipendenti cantonali in modalità telelavoro, in concomitanza con l'emergenza sanitaria e tutt'ora in corso, ha permesso di mantenere operativa una parte importante dell'Amministrazione. In poco tempo è stato possibile permettere a quasi 3'000 dipendenti di lavorare in remoto. Essa si è quindi rilevata preziosa durante il periodo di emergenza. Ad ogni modo l'esperienza di questo ultimo periodo è in fase di valutazione da parte del gruppo di lavoro che ha coordinato il progetto pilota e potrà quindi rientrare in un quadro di riferimento più completo.

2. **Quali problemi si riscontrano nell'estendere il telelavoro a tutta l'amministrazione cantonale? Quali sono le direttive previste o da consolidare?**

Il progetto sul telelavoro si è concluso a fine 2019 e successivamente è stato effettuato un sondaggio per valutare la soddisfazione e l'efficacia di tale modalità di lavoro. I risultati di questo sondaggio sono poi confluiti in un rapporto a cura del gruppo di progetto interdipartimentale e sarà presto sottoposto al Governo. Come detto in precedenza nella fase di emergenza in poco tempo è stato possibile permettere a numerosi dipendenti pubblici di operare in remoto. Il rapporto, che propone anche un progetto di regolamento, sarà esaminato prossimamente dal Consiglio di Stato e definisce le regole base per garantire il buon funzionamento dei servizi e la sicurezza informatica.

3. In quali ambiti emerge una necessità di investire per migliorare le condizioni quadro per il telelavoro?

Lo sviluppo del telelavoro potrebbe richiedere un aumento della quota parte di PC portatili in sostituzione degli attuali PC fissi con conseguente cambiamento nella composizione del parco macchine e nei settori dell'infrastruttura informatica e di telecomunicazione, della sicurezza informatica e della messa a disposizione di prestazioni supplementari di supporto all'utenza.

Poiché il telelavoro prevede anche la possibilità di lavorare in sedi alternative, bisognerà anche valutare la messa a disposizione di spazi adeguati per questo tipo di telelavoro.

Inoltre, considerando che per rendere più efficace il telelavoro in alcuni casi i servizi devono rivedere le proprie procedure di lavoro, è richiesto ai servizi interessati un ripensamento delle procedure di lavoro anche a seguito della digitalizzazione in corso dei servizi.

4. Nella situazione attuale, quanti dipendenti possono lavorare in modalità telelavoro? Per quale percentuale lavorativa in media? Si prega di suddividere i dati per Dipartimento (distinguendo anche la magistratura).

Durante l'emergenza e ancora attualmente 2'967 dipendenti cantonali, che rappresentano circa il 60% del totale dei dipendenti pubblici hanno ricevuto l'abilitazione per lavorare da casa.

Attualmente, i dipendenti con un grado di occupazione dall'80% al 100% possono lavorare da casa fino a 2,5 giorni a settimana, i collaboratori con un grado d'occupazione dal 50% al 79% possono lavorare da casa 1 giorno a settimana. Il lavoro da casa richiede l'autorizzazione del funzionario dirigente. Eccezioni possono essere inoltre concesse in favore di collaboratori considerati a rischio a causa di problemi di salute pregressi o laddove l'accudimento di figli non è garantito dall'Istituto scolastico.

La suddivisione per dipartimento dei dipendenti abilitati al telelavoro durante la fase di emergenza o che lo possono fare attualmente su autorizzazione del funzionario dirigente è la seguente:

	PPA UTP occ.	UF
Cancelleria dello Stato e Servizi GC	90.60	46
Controllo cantonale delle finanze	15.10	16
Dipartimento educazione cultura e sport	535.90	325
Dipartimento finanze ed economia	992.45	856
Dipartimento istituzioni	1331.30	587
Dipartimento sanità e socialità	836.92	403
Dipartimento del territorio	696.13	484
Magistratura	217.10	250
Totale	4715.50	2'967

(PPA: Piano dei Posti Autorizzati - UTP: Unità a tempo Pieno - UF: Unità fisiche)

Occorre sottolineare che per il DI e il DSS le possibilità di telelavoro risultano limitate in relazione alle attività di alcuni importanti settori, in particolare la polizia, le strutture carcerarie e l'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale.

5. In base alle esperienze maturate sino ad oggi, quali sono i prossimi passi che si intende intraprendere per un ulteriore sviluppo del telelavoro?

Come indicato precedentemente, il gruppo di lavoro che ha coordinato il progetto pilota sul telelavoro valuterà l'esperienza di questo ultimo periodo e rassegnerà all'indirizzo del Consiglio di Stato il rapporto finale comprensivo della base legale necessaria.

6. Quanti dipendenti potranno lavorare in modalità telelavoro a lungo termine? Fra 6 mesi cosa cambierà rispetto alla situazione attuale?

Il numero di dipendenti che possono lavorare da casa dipende principalmente dal ruolo assunto, dall'autonomia dei collaboratori e dalle esigenze di ogni settore, con particolare riferimento al servizio pubblico erogato all'utente. Le condizioni per esercitare l'attività in telelavoro saranno stabilite nell'apposito regolamento.

7. Si ritiene di voler inserire un aggiornamento di questi dati così suddivisi nel rendiconto annuale del Consiglio di Stato?

Quest'aspetto potrà essere valutato successivamente nell'ambito di una più ampia visione d'insieme.

8. In linea generale, quale percentuale lavorativa si ritiene debba essere svolta obbligatoriamente in ufficio?

Prima di stabilire la percentuale lavorativa in modalità telelavoro occorre definire se l'operatività e l'efficienza del servizio siano garantite e se il collaboratore dimostra di essere produttivo ed efficiente. In particolare andranno soddisfatte le seguenti condizioni:

- a) l'attività da svolgere è compatibile con il lavoro a distanza;
- b) i risultati e gli obiettivi sono misurabili;
- c) il luogo di telelavoro è adeguato e garantisce la protezione dei dati, l'integrità degli stessi e la loro confidenzialità;
- d) dal collaboratore ci si attende che fornisca una prestazione soddisfacente e mantenga un adeguato comportamento in modo da soddisfare le esigenze richieste per la funzione considerato il grado di autonomia e di responsabilità.

La percentuale lavorativa da svolgere in sede verrà definita nella normativa citata, la quale dipenderà anche dal grado di occupazione di ogni dipendente.

9. A mente del Consiglio di Stato il telelavoro può aiutare a consolidare la gestione del personale per obiettivi?

La gestione per obiettivi e la valutazione delle prestazioni del personale sono indipendenti dalla modalità di lavoro.

Voglia gradire, signor deputato, l'espressione della nostra stima.

PER IL CONSIGLIO DI STATO

Il Presidente:

Norman Gobbi



Il Cancelliere:

Arnoldo Coduri

