

Comune di Cervignano del Friuli
Provincia di Udine



**PIANO ORGANIZZATIVO DEL LAVORO AGILE
(POLA)**

Programmazione del lavoro agile e delle sue modalità di attuazione e sviluppo

Allegato 4 del PIAO 2025-27

Marzo 2025

SOMMARIO

1. PREMESSE
2. CONDIZIONALITÀ E FATTORI ABILITANTI
 - 2.1 MISURE ORGANIZZATIVE
 - 2.2 PIATTAFORME TECNOLOGICHE
 - 2.3 COMPETENZE PROFESSIONALI
3. OBIETTIVI ALL'INTERNO DELL'AMMINISTRAZIONE
4. MIGLIORAMENTO DELLA PERFORMANCE IN TERMINI DI EFFICIENZA E DI EFFICACIA

ALLEGATO 1 – REGOLAMENTO PER IL LAVORO AGILE adottato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 87 del 10/04/2024

1. PREMESSE

Una delle principali innovazioni della disciplina normativa in materia di lavoro agile riguarda l'introduzione del "Piano organizzativo del lavoro agile" (POLA). Il POLA è un documento di programmazione e attuazione della nuova modalità di svolgimento della prestazione lavorativa da remoto nelle pubbliche amministrazioni.

L'emergenza sanitaria scoppiata nel mese di marzo 2020 ha obbligato gli Enti ad adottare il lavoro agile come modalità ordinaria di prestazione lavorativa, e come previsto dall'art. 87 del DL 18/2020 con modalità semplificate, quindi senza accordi individuali, coinvolgendo un'alta percentuale di dipendenti in servizio nell'ente con l'esclusione solo di coloro che erano addetti ad attività che per loro natura non potevano essere rese in modalità agile (es. operatori della casa di riposo, vigili).

Con successivo D.P.C.M., del 23 settembre 2021, si è stabilito che, a decorrere dal 15 ottobre 2021, la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa nelle pubbliche amministrazioni è soltanto quella svolta in presenza e non più quella svolta in *smart working* e che pertanto il lavoro agile deve essere solo regolato con apposito accordo individuale ai sensi dell'art. 18 della legge 22 maggio 2017, n. 81.

Il comma 1 dell'art. 14, della legge 7 agosto 2015, n. 124 (come modificato dall'art. 87-bis, comma 5, D.L. 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla L. 24 aprile 2020, n. 27, dall'art. 263, comma 4-bis, lett. a), D.L. 19 maggio 2020, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla L. 17 luglio 2020, n. 77, e, successivamente, dall'art. 11-bis, comma 2, lett. a), b) e c), D.L. 22 aprile 2021, n. 52, convertito, con modificazioni, dalla L. 17 giugno 2021, n. 87) prevede che, entro il 31 gennaio di ciascun anno, le amministrazioni pubbliche redigano, sentite le organizzazioni sindacali, il Piano organizzativo del lavoro agile (POLA), quale sezione del Piano della performance.

Il POLA, pertanto, individua le modalità attuative del lavoro agile prevedendo, per le attività che possono essere svolte in modalità agile, che almeno il 15 per cento dei dipendenti possa avvalersene, garantendo che gli stessi non subiscano penalizzazioni ai fini del riconoscimento di professionalità e della progressione di carriera, e definisce, altresì, le misure organizzative, i requisiti tecnologici, i percorsi formativi del personale, anche dirigenziale, e gli strumenti di rilevazione e di verifica periodica dei risultati conseguiti, anche in termini di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, della digitalizzazione dei processi, nonché della qualità dei servizi erogati, anche coinvolgendo i cittadini, sia individualmente, sia nelle loro forme associative. In caso di mancata adozione del POLA, il lavoro agile si applica almeno al 15 per cento dei dipendenti, ove lo richiedano. Il raggiungimento delle predette percentuali è realizzato nell'ambito delle risorse disponibili a legislazione vigente.

Attualmente, il POLA è entrato a far parte di una sezione del PIAO come previsto dal DM 132 del 30/06/2022 recante definizione del contenuto del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO), in particolar modo all'art. 4 comma b.

Con **deliberazione giuntale n. 34 del 21/02/2024** è stato approvato il "Piano Integrato Attività ed Organizzazione per il triennio 2024-26", tra i cui allegati è confluito anche il Piano organizzativo del lavoro agile 2024/2026. Inoltre, con **deliberazione giuntale n. 87 del 10/04/2024** è stato adottato, tenendo conto anche di quanto disciplinato nell'"*Accordo stralcio sul lavoro agile e altre forme di lavoro a distanza del 29/07/2022*" adottato dalla Regione FVG e riportato al *Titolo IV del CCRL del 19/07/2023*, un apposito Regolamento per disciplinare il lavoro agile e sono stati predisposti lo schema di accordo individuale e le informative necessarie. Il suddetto Regolamento per il lavoro agile costituirà allegato 1 al presente piano.

Infine, per maggior chiarezza espositiva si sottolinea che il lavoro agile differisce dal lavoro da remoto, per il quale si rimanda a quanto previsto dall'art. 23 del CCRL adottato in data 19/07/2023.

2. CONDIZIONALITÀ E FATTORI ABILITANTI

2.1 MISURE ORGANIZZATIVE

L'adesione al lavoro agile ha natura consensuale e volontaria (su istanza dei dipendenti) ed è consentito a tutti i lavoratori, con rapporto di lavoro a tempo pieno o parziale e assunti con contratto a tempo indeterminato o determinato.

Dal punto di vista organizzativo le modalità attuative per poter mettere in pratica il lavoro agile e/o *smart working*, sono state definite nel **Regolamento per il lavoro agile** dell'ente intestatario a cui si rimanda (allegato 1).

Si richiamano di seguito, in modo sintetico, i ruoli delle figure coinvolte:

A. **Dipendente:** presenta richiesta di lavoro agile secondo la modulistica definita e adeguatamente motivata. Condizione necessaria per poter presentare la richiesta è l'utilizzo di strumenti informatici (hardware e software) adeguati allo svolgimento dell'attività lavorativa all'esterno della sede comunale;

B. **TPO Responsabile del settore** a cui afferisce il richiedente: deve operare un'attenta valutazione sulle prestazioni lavorative in forma agile, motivare la scelta autorizzativa e monitorare/verificare l'attività svolta in *smart working*;

C. **L'ufficio informatico:** deve dare il proprio assenso, riscontrando la compatibilità dell'hardware e dei software utilizzati dal dipendente per l'accesso da remoto in sicurezza con il pc comunale/personale e le applicazioni in esso installate;

D. **L'Ufficio Risorse Umane e Organizzazione RUO:** ha il compito di provvedere alla regolarizzazione giuridico/economica del lavoro in *smart working* e di procedere al monitoraggio e all'invio della Comunicazione prevista alla Funzione Pubblica, in particolare il Responsabile dell'Ufficio è chiamato a firmare l'accordo individuale di lavoro agile. Attualmente questa posizione è ricoperta dal Segretario comunale.

E. Sulla base di quanto previsto dalla Direttiva n. 2/2019, occorre valorizzare il ruolo dei **CUG** anche nell'attuazione del lavoro agile al fine di favorire e promuovere politiche di conciliazione dei tempi di lavoro e vita privata funzionali al miglioramento del benessere organizzativo. Al momento il Comune di Cervignano è privo di questa figura e la sua nomina è in corso di formazione.

F. **OIV:** ha un ruolo fondamentale non solo ai fini della valutazione della performance organizzativa, ma anche per la verifica degli indicatori e per fornire indicazioni sull'adeguatezza metodologica degli indicatori stessi.

G. **Responsabile della Transizione al Digitale (RTD):** attualmente questa posizione è ricoperta dal Segretario Comunale.

Il ricorso alla modalità di lavoro agile passa attraverso condizioni e fattori abilitanti per ciascuno dei quali l'Ente deve prevedere delle misure organizzative ad hoc.

FATTORI ABILITANTI	MISURE ORGANIZZATIVE
a) prevalenza, per ciascun lavoratore, della prestazione in presenza (fatta eccezione per il rispetto delle prescrizioni disposte dal medico competente), prevalenza da calcolarsi in base all'orario individuale settimanale di ciascun dipendente	Previsione nel Regolamento per il lavoro agile
b) sottoscrizione da parte del dipendente e del Responsabile dell'Ufficio Personale di un apposito contratto individuale, previo parere favorevole del Responsabile cui il lavoratore è assegnato	Schema di accordo individuale da utilizzare in caso di lavoro agile
c) garanzia che lo svolgimento della prestazione di lavoro in modalità	Valutazione a carico del Responsabile di

agile non pregiudichi o riduca, in alcun modo, la fruizione dei servizi resi dall'amministrazione a favore degli utenti	settore cui il lavoratore è assegnato
d) garanzia che sia presente un piano di smaltimento del lavoro arretrato, ove accumulato	Ogni Responsabile di settore attiva un piano di smaltimento del lavoro arretrato, ove accumulato
e) garanzia di un'adeguata rotazione del personale che può prestare lavoro in modalità agile	Previsione nel regolamento per il lavoro agile
f) garanzia della sicurezza delle comunicazioni e utilizzo di strumentazioni tecnologiche idonee allo svolgimento della prestazione lavorativa al di fuori della sede di lavoro	Utilizzazione di procedure informatiche ad hoc (cloud, Vpn) – specifica previsione nel regolamento per il lavoro agile
g) monitorare la prestazione e valutare i risultati conseguiti	A cura del responsabile di settore competente - Specifica previsione nel regolamento per il lavoro agile
h) formazione del personale sul rispetto delle norme di sicurezza, sulle modalità di collegamento e di utilizzazione degli strumenti informatici e telematici, nonché sulle conseguenze rispetto alle modalità di svolgimento della prestazione lavorativa.	Ogni responsabile di ciascun settore organizza la formazione in base alle esigenze che si presentano
i) Definizione di attività o parte di attività compatibile con l'esercizio a distanza e senza necessità di costante presenza fisica	Ciascuna TPO Responsabile di settore è chiamata a stilare l'elenco di propria competenza

2.2 PIATTAFORME TECNOLOGICHE

Come disciplinato nel Regolamento per il lavoro agile, a cui si rimanda, per consentire lo smart working si devono rispettare alcune fondamentali condizioni anche per quanto concerne la dotazione tecnologica.

Inoltre, si è ritenuto opportuno analizzare i diversi ambiti tecnologici e digitali in grado di rendere efficace il lavoro agile.

Gli ambiti presi in esame sono stati:

- Dispositivi hardware
- *Cybersecurity*
- Supporti digitali all'organizzazione del lavoro
- Servizi di supporto

Dall'analisi condotta è emerso che il Comune di Cervignano del Friuli ha in dotazione 6 pc portatili di nuova dotazione idonei allo SW (completi di antivirus).

L'ente provvederà all'acquisto/noleggio e reperimento di ulteriore strumentazione e materiale qualora dovesse risultare necessario in base a:

- domande di lavoro agile che saranno presentate dai propri dipendenti
- la percentuale di lavoratori che possono accedere allo SW definita dal Regolamento del comune
- reale fabbisogno di computer comunali rispetto l'utilizzo di quelli propri dei lavoratori
- le risorse a disposizione

Attualmente l'accesso ai servizi VPN è disponibile per quasi la totalità dei lavoratori assunti prima di marzo 2020, per i restanti, in accordo con l'ufficio informatico, qualora dovesse presentarsi l'occasione, verrà immediatamente attivato il relativo servizio.

2.3 COMPETENZE PROFESSIONALI

Durante l'emergenza Covid-19, a causa delle peculiarità della stessa, non sono stati previsti percorsi formativi ad hoc per i lavoratori che si sono ritrovati a dover lavorare in SW, anche se gli stessi erano costantemente supportati dall'ufficio informatico e dal proprio TPO di riferimento.

Ad oggi, le nuove forme che il lavoro sta assumendo spingono sempre di più a rivedere la normale organizzazione del lavoro e dei tempi ad esso dedicati. L'introduzione del lavoro agile rappresenta un'azione migliorativa per l'organizzazione aziendale in quanto mira ad ottenere un maggior coinvolgimento del personale, anche dirigenziale, un miglioramento in termini di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa ed un rendimento più elevato in termini di ottimizzazione dei risultati. Affinché questo si realizzi, occorre però che le risorse umane siano opportunamente formate per sviluppare le competenze necessarie a migliorare la qualità di lavoro svolto in modalità agile. In tal senso, sarà cura di ciascun Responsabile TPO di riferimento, valutare caso per caso e, qualora necessario, prevedere nell'ambito del piano di formazione specifiche iniziative per il personale che usufruisce di tale modalità di lavoro. Gli obiettivi principali saranno:

- rendere consapevole il personale, anche dirigenziale, all'utilizzo a tutti gli strumenti previsti per operare in modalità agile al fine anche di favorire la collaborazione e la condivisione delle informazioni;
- accrescere le competenze digitali;
- sviluppare la motivazione e le competenze trasversali che rafforzino il lavoro in modalità agile.

3. OBIETTIVI ALL'INTERNO DELL'AMMINISTRAZIONE

Al fine di comprendere al meglio gli obiettivi che l'amministrazione del Comune di Cervignano del Friuli si è prefissata nel triennio 2025-2027, appare utile analizzare lo stato di attuazione del lavoro agile all'interno dell'ente.

LAVORO AGILE	
Prima dell'emergenza sanitaria	Il Comune non ha fatto alcuna sperimentazione per l'introduzione nell'Amministrazione dello <i>Smart Working</i> .
2020	<p>Durante l'emergenza sanitaria, in particolare nel periodo marzo-giugno, con la normativa emergenziale, il Comune ha introdotto misure destinate a consentire al personale di lavorare in lavoro agile.</p> <p>In questo periodo, in base alle caratteristiche di ciascun settore, si sono distinti lavoratori totalmente in <i>smart working</i> (es. Uff. Personale, Uff. segreteria), parzialmente in <i>smart working</i> (es. Assistenti sociali) e totalmente in presenza (Uff. Informatico, Vigili).</p> <p>A fine luglio la maggior parte dei lavoratori è rientrato in presenza, ad eccezione di alcuni settori (es. Assistenti sociali) che hanno continuato a lavorare parzialmente in lavoro agile fino alla fine di agosto 2021.</p> <p>Dal 01/01/2020 al 31/12/2020 il numero di persone che hanno usufruito di almeno una giornata di lavoro agile è 40.</p> <p>Il numero totale di giornate in lavoro agile nel 2020 è pari a 2468.</p>

	Al 31/03/2020 su un totale di 116 dipendenti 49 lavoravano in lavoro agile.
2021	<p>Come accennato, alcuni dipendenti (es. assistenti sociali) hanno continuato a lavorare in lavoro agile per più di metà 2021.</p> <p>Con il D.P.C.M., del 23 settembre 2021, si è stabilito che, a decorrere dal 15 ottobre 2021, la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa nelle pubbliche amministrazioni era soltanto quella svolta in presenza e non più quella svolta in <i>smart working</i>. Pertanto, il Comune ha previsto il ritorno al lavoro in presenza con la sola eccezione della categoria di lavoratori fragili che per il Comune consisteva in un'unica dipendente.</p> <p>Dal 01/01/2021 al 31/12/2021 il numero di persone che hanno usufruito di almeno una giornata di lavoro agile è 62.</p> <p>Il numero totale di giornate in lavoro agile nel 2021 è pari a 2699.</p> <p>Al 31/12/2021 su un totale di 109 dipendenti 1 lavorava in lavoro agile (categoria fragile).</p>
2022	<p>Il Comune ha proseguito con quanto attuato a fine 2021.</p> <p>Dal 01/01/2022 al 31/12/2022 il numero di persone che hanno usufruito di almeno una giornata di lavoro agile è 2.</p> <p>Il numero totale di giornate in lavoro agile nel 2022 è pari a 14.</p> <p>Al 31/12/2022 su un totale di 108 dipendenti 0 lavoravano in lavoro agile.</p>
2023	<p>Il Comune ha garantito la possibilità a tutti i lavoratori che ne facevano richiesta per motivate esigenze di lavorare in <i>smart</i>.</p> <p>Il numero totale di giornate in lavoro agile nel 2023 è pari a 168.</p>
2024	<p>Il 31/12/2023 è la data in cui ha avuto termine il diritto allo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile da parte dei lavoratori dipendenti pubblici e privati definiti <i>fragili</i>.</p> <p>Il Ministero per la PA con la Direttiva del 29/12/2023 ha, tuttavia, evidenziato la necessità di garantire ai lavoratori che documentino gravi, urgenti e non altrimenti conciliabili situazioni di salute, personali e familiari, di svolgere la prestazione lavorativa in modalità agile delegando a ciascuna amministrazione l'adozione di specifiche previsioni e misure organizzative. In quest'ottica, il Comune di Cervignano del Friuli ha adottato il Regolamento per il lavoro agile con deliberazione giuntale n. 87 del 10/04/2024 (allegato 1).</p> <p>Dal 01/01/2024 al 31/12/2024 il numero di persone che hanno usufruito di almeno una giornata di lavoro agile è 9.</p> <p>Il numero totale di giornate in lavoro agile nel 2024 è pari a 273.</p>
2025	Il Comune di Cervignano proseguirà con quanto attuato nel 2024.

Come emerge dalla tabella sopra riportata, il Comune di Cervignano del Friuli ha adottato il Regolamento per il lavoro agile con **deliberazione giuntale n. 87 del 10/04/2024** di cui all'allegato 1.

Nel Regolamento per il lavoro agile è stato riportato un elenco delle principali attività che NON possono essere svolte in modalità di lavoro agile nelle diverse funzioni, servizi e uffici, anche in riferimento al grado di digitalizzazione presente nel Comune. Le attività presenti non sono vincolanti, potranno essere modificate e integrate e devono in ogni caso essere concordate con il TPO responsabile del settore di appartenenza, a seconda delle esigenze rilevate.

Per l'individuazione delle attività smartizzabili si terranno in considerazione i seguenti punti:

- a) è possibile delocalizzare almeno in parte le attività assegnate al dipendente senza che sia necessaria la sua costante presenza fisica nella sede di lavoro; le eventuali parti di attività non smartizzabili potranno essere svolte nei giorni settimanali in cui il dipendente deve garantire la presenza in Comune;
- b) lo svolgimento della prestazione in modalità agile non pregiudica in alcun modo la qualità dei servizi erogati all'utenza;
- c) sono disponibili, anche a carico del dipendente, le strumentazioni tecnologiche idonee allo svolgimento della prestazione lavorativa al di fuori della sede di lavoro;
- d) lo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile risulta coerente con le esigenze organizzative e funzionali dell'ufficio al quale il dipendente è assegnato;
- e) il dipendente gode di autonomia operativa ed ha la possibilità di organizzare l'esecuzione della prestazione lavorativa nel rispetto degli obiettivi prefissati;
- f) è possibile monitorare e valutare i risultati delle attività assegnate rispetto agli obiettivi programmati;
- h) si è tenuto conto di quanto previsto nell'art. 2 del Regolamento per il lavoro agile, dove vengono stabilite le attività che non possono essere oggetto di lavoro agile.

A completamento della *baseline*, si è ritenuto utile realizzare una tabella che potesse fotografare il livello di lavoro agile raggiunto per ciascun settore del Comune di Cervignano del Friuli per le annualità 2020 e 2021 (ovvero quelle in cui si è riscontrato il maggior utilizzo della modalità di lavoro *smart*) e una tabella che potesse rappresentare la situazione al rientro dall'emergenza.

Le percentuali presenti in tabella sono rapportate ai rispettivi totali.

Settore	2020				2021			
	Totale lavoratori agili		Totale giornate in SW		Totale lavoratori agili		Totale giornate in SW	
	Unità	%	Unità	%	Unità	%	Unità	%
Affari generali	11	27,5%	553	22,4%	8	12,9%	321	11,9%
Biblioteca	4	10%	163	6,6%	1	1,6%	4	0,1%
RUO	5	12,5%	287	11,6%	4	6,5%	10	0,4%
Tecnico	6	15%	379	15,4%	6	9,7%	126	4,7%
Urbanistica	3	7,5%	112	4,5%	3	4,8%	57	2,1%
Tributi - Ragioneria	5	12,5%	466	18,9%	4	6,5%	212	7,9%
Operatori casa riposo	2	5%	283	11,5%	2	3,2%	182	6,7%
POA	4	10%	225	9,1%	34	54,8%	1787	66,2%
TOTALE	40	100%	2468	100%	62	100%	2699	100%

Settore	2022				2023			
	Totale lavoratori agili		Totale giornate in SW		Totale lavoratori agili		Totale giornate in SW	
	Unità	%	Unità	%	Unità	%	Unità	%
Affari generali	2	40%	2	15,4%	1	20%	10	6%

Comune di Cervignano del Friuli
PIANO ORGANIZZATIVO DEL LAVORO AGILE 2025-27

Biblioteca	/	/	/	/	/	/	/	/
RUO	1	20%	4	30,8%	1	20%	2	1,2%
Tecnico	/	/	/	/	1	20%	122	72,6%
Urbanistica	/	/	/	/	/	/	/	/
Tributi - Ragioneria	1	20%	5	38,4%	2	40%	34	20,2%
Operatori casa riposo	1	20%	2	15,4%	/	/	/	/
POA	/	/	/	/	/	/	/	/
TOTALE	5	100%	13	100%	5	100%	168	100%

La seguente tabella evidenzia il numero dei dipendenti che hanno usufruito della modalità di lavoro agile e le giornate utilizzate da ciascun settore - ufficio dal 01/01/2024 al 31/12/2024.

2024		
Settore - ufficio	Totale lavoratori agili	Totale giornate in SW
Servizio sociale - POA	1	1
RUO	1	45
Tecnico	2	146
Commercio	1	52
Ragioneria	2	26
Servizi alla persona	2	3
TOTALE	9	273

4. MIGLIORAMENTO DELLA PERFORMANCE IN TERMINI DI EFFICIENZA E DI EFFICACIA (QUALITÀ PERCEPITA, RIDUZIONE DELLE ASSENZE)

A seguito dell'approvazione del Regolamento per il lavoro agile, il Comune di Cervignano del Friuli ha previsto l'accesso al lavoro agile, secondo le modalità previste dall'art. 7 e in particolare dal comma 2 per un numero limitato di dipendenti definito nella misura percentuale massima del 15% sul totale dei dipendenti. La percentuale massima è applicata a ciascuna settore, con arrotondamento all'unità superiore.

L'ufficio gestione delle risorse umane ed organizzazione ha analizzato le richieste presentate dai lavoratori e dall'analisi condotta è emerso chiaramente come la possibilità di poter lavorare in modalità agile abbia contribuito per l'ente ad un miglioramento della performance in termini di efficienza (capacità di raggiungere i risultati con il minor dispendio di risorse possibili) e di efficacia (capacità di raggiungere gli obiettivi).

L'amministrazione, attivando la possibilità per i dipendenti di rendere la prestazione lavorativa in modalità *smart working* persegue i seguenti obiettivi:

- a) rafforzare le misure di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro del dipendente;
- b) introdurre soluzioni organizzative che favoriscano lo sviluppo di una cultura gestionale orientata al risultato;
- c) valorizzare lo sviluppo delle risorse umane;
- d) promuovere la mobilità sostenibile tramite la riduzione degli spostamenti casa-lavoro-casa, nell'ottica di una politica ambientale sensibile alla diminuzione del traffico urbano in termini di volumi e di percorrenze.

In particolare, l'amministrazione all'art. 7 comma 3 ha garantito l'accesso al lavoro agile in via prioritaria a determinate categorie di lavoratori che vengono qui riportati:

- al/la lavoratore/lavoratrice nei tre anni successivi alla conclusione del periodo di congedo di maternità previsto dall'articolo 16 del testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità, di cui al decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151 e s.m.i. (astensione obbligatoria);
- al/la lavoratore/lavoratrice con figli in condizioni di disabilità ai sensi dell'articolo 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104 e s.m.i.;
- al/la lavoratore/lavoratrice cui il medico competente prescrive di svolgere la prestazione lavorativa con tale modalità per motivi sanitari.

Come si evince dal Regolamento stesso, l'amministrazione ha lavorato per creare uno strumento il più ottimale possibile al fine di garantire la conciliazione dei tempi di vita privata e lavorativa. Tutto ciò ha permesso la riduzione delle assenze, l'aumento della soddisfazione dei lavoratori e, di conseguenza, anche della qualità finale percepita degli utenti.

Prima dell'entrata in vigore del regolamento, la possibilità di lavorare in lavoro agile veniva consentita in via residuale: i dipendenti che hanno usufruito di tale modalità, garantendo di fatto la continuità del servizio pubblico offerto, erano soggetti che altrimenti avrebbero dovuto usufruire di permessi e/o ferie, in quanto impossibilitati a raggiungere il luogo di lavoro per cause documentate gravi, urgenti e/o non altrimenti conciliabili con situazioni di salute, personali e familiari, ma che avevano manifestato la volontà di poter lavorare da casa per esigenze proprie e di servizio.