

PARTE SECONDA – LAVORO IBRIDO, ORARIO DI LAVORO E RILEVAZIONE DELLE PRESENZE

L'organizzazione del lavoro in Banca è ispirata ad un modello ibrido, che integra il lavoro in presenza con quello a distanza. I giorni di lavoro da remoto sono fruiti su base volontaria nell'ambito di una pianificazione concordata con il Capo diretto nell'ambito della gestione delle persone.

I principi su cui si fonda il modello sono la volontarietà, l'inclusività, la neutralità e la flessibilità; si basa sulla fiducia nei capi e nei colleghi, per una gestione ordinata del lavoro, che soddisfi le esigenze operative e favorisca la collaborazione tra i colleghi dell'unità.

L'orario di lavoro, oggi sempre più flessibile nel tempo e nello spazio e a misura delle persone, risponde allo stesso tempo alle esigenze di conciliazione vita-lavoro dei singoli e alle peculiarità operative di ciascuna Struttura. La flessibilità richiede responsabilità e rigore nella segnalazione delle prestazioni e nelle fasi di verifica e monitoraggio, per assicurare un'efficace organizzazione del lavoro e per perseguire efficienza nello svolgimento dei processi lavorativi.

- II LAVORO IBRIDO: ORARIO DI LAVORO ORDINARIO – LAVORO DA REMOTO - TURNI E SFALSAMENTI – ORARI PARTICOLARI – PART-TIME – TELELAVORO
- I PROCESSI E I CONTROLLI: PROCESSI ANAGRAFICI – PROCESSI DI RILEVAZIONE PRESENZE
- LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO DI MENSA

CAPITOLO I

2. IL LAVORO DA REMOTO

artt. 32/I e 35/II del Regolamento del Personale

Il modello ibrido integra il lavoro in presenza con quello a distanza.

Il lavoro da remoto prevede lo svolgimento della prestazione lavorativa, per le attività compatibili, al di fuori dell'ufficio dove viene abitualmente svolta e l'utilizzo delle dotazioni informatiche standard fornite dall'Amministrazione.

I giorni di lavoro da remoto sono fruiti su base volontaria nell'ambito di una pianificazione concordata con il Capo diretto responsabile della gestione del personale.

Il lavoro da remoto è compatibile con i regimi del part-time e degli orari particolari.

La pianificazione nel modello ibrido

La fruizione delle giornate di lavoro da remoto viene concordata tra le persone e il Capo diretto, nell'ambito di una pianificazione mensile gestita con flessibilità, tenendo conto delle preferenze delle persone e delle esigenze funzionali, organizzative e di scambio informativo dell'unità di appartenenza con l'obiettivo di assicurare l'efficacia e l'efficienza delle attività e il presidio dei rischi operativi.

Per favorire la socializzazione e lo scambio informativo, le giornate di lavoro da remoto si alternano, preferibilmente nella settimana, con quelle in presenza.

Su richiesta delle persone, i giorni possono essere utilizzati in via continuativa, se ciò è compatibile con le esigenze funzionali e operative nel periodo di riferimento e se non ostacola l'interazione tra le persone.

Al fine di favorire la fruizione delle giornate di lavoro da remoto da parte di tutti e assicurare le presenze strettamente necessarie alle esigenze operative, nella programmazione sono tenuti presenti anche gli eventuali periodi di assenza programmata dal servizio (ad es. periodi di congedo ordinario, festività soppresse, banca delle ore, ecc.).

Le persone esprimono le preferenze individuali per la fruizione dei giorni di lavoro da remoto di norma entro la terza settimana del mese precedente quello cui si riferisce la pianificazione.

Successivamente il Capo verifica la compatibilità delle preferenze effettuate dai colleghi con le esigenze funzionali e operative dell'attività di divisione, comunicando

le modifiche eventualmente necessarie.

Le variazioni successive alla pianificazione mensile definita sono possibili in accordo con il Capo.

In presenza di specifiche, motivate e non rinviabili esigenze operative, il capo può chiedere alle persone la presenza in ufficio in determinati giorni, modificando conseguentemente il piano mensile.

La gestione del lavoro da remoto

Nelle unità con livelli di lavorabilità da remoto ridotta o in cui si svolgono in maniera esclusiva o preponderante processi e attività non lavorabili da remoto, il Capo individua le attività lavorabili da remoto compatibili con i processi operativi delle unità stesse.

La durata della prestazione giornaliera da remoto è pari alla durata teorica media giornaliera³⁸ (ad es. per il personale a full time, la prestazione giornaliera è pari a 7 ore e 30 minuti in relazione ad una prestazione settimanale di 37 ore e 30 minuti) ed è di norma resa nell'arco orario di normale operatività (7:30 – 18:45; per le Filiali STC 7:30 – 17:45).

In caso di turni svolti da remoto, la prestazione giornaliera è resa nel rispetto degli orari previsti dal turno stesso.

Il dipendente può concordare con il proprio Capo la collocazione di una parte della prestazione al di fuori di tale arco orario, assicurando comunque l'ordinaria operatività in fasce orarie interne ad esso, preventivamente condivise.

Nel lavoro ibrido (in presenza e da remoto) le persone attivano e utilizzano le applicazioni informatiche sia di supporto operativo sia di comunicazione (ad es. CAD, skype, outlook) in modo da rendersi disponibili durante l'attività lavorativa per gli scambi informativi e le interazioni operative con il Capo e con gli altri colleghi.

Nelle unità con grado di lavorabilità da remoto ridotto o in cui si svolgono in maniera esclusiva o preponderante processi e attività non lavorabili da remoto il Capo diretto può consentire la fruizione del lavoro da remoto per mezze giornate.

La mezza giornata di lavoro da remoto è commisurata alla metà dell'orario teorico medio giornaliero (ad es. per un full time è pari a 3 ore e 45 minuti).

Al di fuori dell'arco di normale operatività, e comunque una volta completata la prestazione giornaliera, nonché nei giorni non lavorativi, il dipendente non è tenuto a leggere la posta elettronica e a rispondere ai dispositivi aziendali. Il dipendente

³⁸ Determinata come rapporto tra l'orario settimanale e il numero di giorni in cui lo stesso è ripartito.

deve comunque salvaguardare le esigenze operative connesse con le responsabilità della posizione organizzativa ricoperta, degli incarichi affidati o relative a situazioni che rivestano particolare rilevanza e urgenza.

I giorni di lavoro da remoto

La prestazione può essere resa da remoto nel limite ordinario di 100 giorni l'anno, con un limite mensile di 10 giorni. Per le unità per le quali ne ricorrano le condizioni operative, il Capo della Struttura, sentito il Capo della Divisione, può aumentare il numero dei giorni fruibili da remoto a 120 giorni all'anno, con un limite mensile di 12 giorni informando il Capo Dipartimento e i Servizi GEP e ORG.

L'Amministrazione, in relazione alla natura e alle caratteristiche dei processi e delle attività svolte, individua e aggiorna periodicamente:

- a) le unità di base (o le eventuali articolazioni interne) con un grado ridotto di lavorabilità da remoto, nelle quali la prestazione può essere resa a distanza nel limite ordinario di 50 giorni l'anno, con un limite mensile di 5 giorni. Il Capo della Struttura, su proposta del Capo dell'unità di base, previa valutazione delle condizioni operative può consentire:
 - l'incremento fino a 10 giorni del massimale mensile;
 - limitatamente allo svolgimento di attività con un maggior grado di lavorabilità da remoto, il superamento del massimale dei 50 giorni l'anno in via non ordinaria e a livello individuale.

- b) le unità di base (o le eventuali articolazioni interne) in cui si svolgono in maniera esclusiva o preponderante processi e attività non lavorabili da remoto. Il personale addetto a tali unità può essere autorizzato a lavorare da remoto previa valutazione, da parte del Capo diretto, della compatibilità con le esigenze di servizio e per lo svolgimento delle attività che:
 - non abbiano interdipendenze con processi operativi che implicano la presenza sul posto di lavoro;
 - non comportino il maneggio di valori o l'utilizzo di macchine inamovibili;
 - possano essere svolte anche da remoto con pari livelli di efficacia, di efficienza e di presidio dei rischi operativi;
 - siano identificate e valutabili sul piano dei risultati.

L'elenco delle unità organizzative che accedono in via ridotta o occasionale al modello ibrido è pubblicato nella Intranet³⁹.

Per le Direzioni e il personale in staff delle Strutture si applicano i limiti mensili e annuali che risultano prevalenti all'interno della Struttura stessa. Per il personale in staff, inoltre, il Capo della Struttura può definire limiti diversi, in ragione delle attività seguite, informandone i Servizi GEP e ORG. I Capi delle Strutture e delle unità di base, nella pianificazione mensile, concordano con i loro Vice le giornate di lavoro in

³⁹ Disponibile al seguente percorso

presenza e da remoto, anche in termini di alternanza, tenendo conto delle specifiche esigenze operative della struttura.

In caso di passaggio in corso d'anno tra unità aventi massimali diversi:

- il numero di giorni di lavoro da remoto all'anno è riproporzionato in funzione dei periodi di adibizione presso le unità stesse⁴⁰;
- per il mese in cui avviene il cambio dell'unità di appartenenza, la fruizione delle giornate da remoto viene concordata tra il collega e il Capo dell'unità di destinazione tenendo conto del nuovo massimale mensile e di quanto eventualmente già fruito nella precedente unità.

Per coloro che fruiscono del part-time verticale o dell'orario concentrato i massimali mensile e annuale sono riproporzionati in relazione al minor numero di giorni lavorati nella settimana (3 o 4), in funzione dei periodi in cui tali regimi orari sono osservati.

Rientrano nel massimale mensile⁴¹ le giornate di lavoro da remoto effettuate nel corso dell'attività ispettiva o quelle in cui le persone scelgano di partecipare alle iniziative formative da remoto.

Le assenze dal servizio non decurtano i massimali annuali e mensili.

Lavoro da remoto – situazioni particolari

L'Amministrazione, al fine di venire incontro a particolari situazioni personali e familiari che richiedano maggiori margini di flessibilità nell'applicazione del modello, può consentire il ricorso al lavoro a distanza per un numero di giorni, anche continuativi, superiore ai limiti mensili e annuali previsti dal Regolamento.

L'interessato presenta domanda al Capo della Struttura di appartenenza, allegando l'eventuale documentazione giustificativa della richiesta e specificando le modalità con cui intende fruire di questa possibilità (ad es. periodo di utilizzo del beneficio che comunque non può essere superiore a 12 mesi, rientri in presenza, etc.).

Il Capo della Struttura, insieme con il Capo della divisione, valuta la sostenibilità

⁴⁰ Il riproporzionamento avviene dividendo per 12 il massimale annuo previsto per l'unità (sia quella di provenienza che quella di assegnazione) e moltiplicando i ratei mensili per il numero di mesi di adibizione a ciascuna unità; i due prodotti vengono sommati e il risultato viene sempre arrotondato all'intero superiore (al nuovo massimale annuo riproporzionato sono detratti i giorni da remoto già fruiti).

In caso di assegnazione in corso d'anno ad un'unità in cui si svolgono in maniera esclusiva o preponderante processi e attività non lavorabili da remoto, il massimale annuo eventualmente residuo è azzerato e la fruizione di giornate da remoto sarà autorizzata dal Capo diretto, previa valutazione della compatibilità con le esigenze di servizio.

⁴¹ Per le Strutture che sono tenute a svolgere prestazioni eccedentarie programmate nelle giornate festive (ad es. attività connesse all'operatività del SEBC) le giornate eventualmente svolte da remoto rientrano nei massimali mensili.

della richiesta a livello organizzativo e gestionale, nonché le modalità di fruizione, e invia la domanda alla Divisione WEL del Servizio GEP corredata delle sue considerazioni. Eventuale certificazione sanitaria presentata dal collega a supporto dell'istanza deve essere inviata direttamente alla Divisione SSL-Settore assistenza sanitaria, dandone comunicazione alla Divisione WEL.

Sulla base del parere del Capo della struttura e della eventuale documentazione allegata, il Servizio GEP valuta ed autorizza la fruizione in deroga ai limiti regolamentari.

Costituiscono criteri preferenziali di accesso i seguenti casi:

- fruizione dei permessi di cui all'art. 33 L. 104/92 per sé o per l'assistenza a stretti congiunti (coniuge, figli, genitori) affetti da disabilità grave;
- sussistenza di una patologia documentata del dipendente o di uno stretto congiunto (coniuge, figli, genitori);
- donne in gravidanza a partire dall'inizio della gravidanza;
- genitori fino all'8° anno di vita del bambino;
- condizione di pendolarismo per i colleghi provenienti da Filiali chiuse (incluse le UST).

Il luogo di lavoro

La prestazione lavorativa da remoto può essere svolta in Italia o all'estero; il luogo individuato deve consentire, in casi di necessità, il rientro in ufficio entro un tempo ragionevole, di norma 48 ore.

La prestazione è resa in un luogo nel quale il collega possa assicurare un'idonea connessione di rete che consenta un'efficace interazione con i colleghi al fine di garantire la normale operatività.

Il luogo deve anche assicurare adeguati livelli di riservatezza delle informazioni trattate e condizioni di sicurezza per la salute della persona.

In caso di lavoro da remoto reso dall'estero, il collega assicura anche che la prestazione possa essere svolta nell'arco orario di operatività della Struttura di appartenenza, salvo diverso accordo con il proprio Capo.

La prestazione da remoto può essere svolta anche in locali aziendali della Banca diversi da quelli dove è svolta abitualmente l'attività lavorativa.

Il collega deve immediatamente segnalare al proprio Capo diretto gli eventuali impedimenti o inconvenienti tecnici allo svolgimento dell'attività lavorativa da remoto e si deve tempestivamente attivare per la risoluzione delle eventuali problematiche. Nel caso in cui il malfunzionamento persista, il Capo diretto indicherà al collega le modalità di proseguimento della prestazione, se possibile da remoto oppure in presenza.

Profili economici

Il lavoro da remoto per giornate intere è compatibile con lo svolgimento della prestazione lavorativa su turno.

Per le giornate in cui presta lavoro da remoto il dipendente ha titolo ai compensi giornalieri compatibili con la prestazione resa a distanza, fermi restando i presupposti normativamente previsti per ciascuno di essi⁴².

Non sono previste prestazioni eccedenti il normale orario di lavoro settimanale, ad eccezione di quelle chieste espressamente dal Capo della Struttura e rese al di fuori dell'arco di normale operatività⁴³; ciò vale anche quando si fruisca di mezze giornate a distanza.

Per quanto non diversamente disposto, alle prestazioni rese da remoto si applica l'ordinario trattamento normativo ed economico previsto per l'attività lavorativa svolta in presenza, con particolare riferimento alla disciplina in materia di orario di lavoro, congedi e permessi.

Buono pasto

Per le giornate lavorative svolte da remoto è riconosciuto il buono pasto se l'orario teorico medio giornaliero⁴⁴ è pari ad almeno 6 ore. In ogni caso, per il riconoscimento del buono pasto la prestazione deve essere pari ad almeno 2 ore e 30 minuti.

Ove sia consentita la fruizione del lavoro a distanza per mezze giornate, il buono pasto è riconosciuto solo qualora la prestazione in presenza sia resa in un orario non compatibile con la disponibilità del servizio di mensa.

⁴² Oltre al compenso per turno, sono compatibili con il lavoro da remoto i compensi giornalieri per gli addetti al Servizio Segreteria particolare del Direttorio e per reperibilità nonché, relativamente al personale operativo, quello per centralinisti non vedenti.

⁴³ Trova applicazione l'ordinario regime, normativo ed economico, previsto per le prestazioni rese in presenza.

⁴⁴ Dato dall'orario settimanale diviso per il numero di giorni su cui lo stesso è ripartito.

COMPETENZE⁴⁵

Il Capo Dipartimento

Favorisce l'applicazione del modello ibrido, con una visione complessiva e trasversale tra le Strutture del Dipartimento in raccordo con la Funzione del Personale e Organizzazione.

Il Capo della Struttura

Monitora l'applicazione del modello nelle diverse unità di base e ne favorisce un'applicazione equa e sostenibile sul piano operativo.

Concorda con il proprio Vice e il personale in staff di direzione l'utilizzo, nell'ambito della pianificazione mensile, delle giornate di lavoro da remoto.

Quando necessario, richiede espressamente agli addetti alla Struttura prestazioni eccedentarie da rendere nelle giornate di lavoro a distanza al di fuori dell'arco di normale operatività. Inoltre, nel caso di prestazioni eccedentarie richieste nelle giornate non lavorative, può eccezionalmente autorizzare che tali prestazioni siano rese da remoto.

Per le unità con un limite di 100 giorni all'anno e 10 giorni mensili, ove ne ricorrano le condizioni operative, può aumentare, sentito il Capo dell'unità di base, il lavoro da remoto fino a 120 giorni all'anno e 12 giorni mensili informandone il Capo Dipartimento e i Servizi GEP e ORG.

Inoltre nelle unità con grado di lavorabilità da remoto ridotta può, previa valutazione delle condizioni operative, consentire:

- l'aumento del limite mensile da 5 giorni a 10, fermo restando il massimale annuo di 50 giorni;
- in via non ordinaria e a livello individuale il superamento del limite annuale di 50 giorni per lo svolgimento di attività con maggior grado di lavorabilità da remoto.

Nel caso il dipendente richieda di fruire di giorni di lavoro da remoto oltre i massimali previsti per particolari situazioni personali e familiari, invia al Servizio GEP un parere sulla sostenibilità sul piano organizzativo e gestionale, d'intesa con il Capo dell'unità di base.

Il Capo dell'unità di base

Ha la gestione ordinaria del modello di lavoro ibrido.

Coordina la pianificazione e organizza le attività giornaliere assicurando che il contributo lavorativo dei propri collaboratori sia rispondente alle esigenze operative e conforme alle previsioni normative. In particolare:

- concorda con le persone, nell'ambito di una pianificazione mensile, l'utilizzo delle giornate di lavoro da remoto e la loro fruizione consecutiva; definisce in procedura la data entro la quale i colleghi segnalano le giornate da remoto

⁴⁵ Questo paragrafo integra le disposizioni della sezione "RUOLI, COMPETENZE E RESPONSABILITÀ".

- per il mese successivo;
- chiede, al ricorrere di specifiche e non rinviabili esigenze operative, la presenza in ufficio a singole persone o a tutta la compagine;
 - concorda, con i colleghi che lo richiedano, lo svolgimento di una parte della prestazione al di fuori dell'arco orario di normale operatività e, in tal caso, sufficienti fasce di contattabilità nell'arco 7:30 – 18:45.

Nelle unità con grado di lavorabilità da remoto ridotto o in cui si svolgono in maniera esclusiva o preponderante processi e attività non lavorabili da remoto individua le attività lavorabili da remoto che risultino compatibili con i processi e consente la fruizione di giornate di lavoro a distanza anche per mezze giornate.

Valuta e formula quindi il parere al Capo Struttura relativamente alla possibilità di ampliare il limite mensile da 5 giorni a 10 (fermo restando il massimale annuo di 50 giorni) e di aumentare individualmente il limite annuale oltre i 50 giorni per lo svolgimento di attività con maggior grado di lavorabilità da remoto.

Per le unità di base, ove ne ricorrono le condizioni operative per l'incremento del massimale fino a 12 giorni al mese e 120 all'anno, dà il proprio parere al Capo della Struttura.