



**PIANO PER L'UTILIZZO DEL TELELAVORO  
STATO DI ATTUAZIONE  
Anni di riferimento 2012 -2015**

Redatto ai sensi dell'articolo 9, comma 7, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, con legge n. 221 del 17 dicembre 2012.

## **SOMMARIO**

Informazioni di carattere generale sull'Amministrazione .....	3
Descrizione dell'Amministrazione .....	3
Definizione telelavoro .....	7
Criteri per l'individuazione delle attività telelavorabili .....	9
Stato di attuazione del "Piano" sul telelavoro .....	10
Piano triennale .....	11

## INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE SULL'AMMINISTRAZIONE

<b>Denominazione Amministrazione</b>	Agenzia delle dogane e dei monopoli
<b>Sede centrale dell'Agenzia</b>	Roma, via Mario Carucci, 131 – 00143
<b>Indirizzo PEC per le comunicazioni</b>	dogane@pce.agenziadogane.it

## DESCRIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE

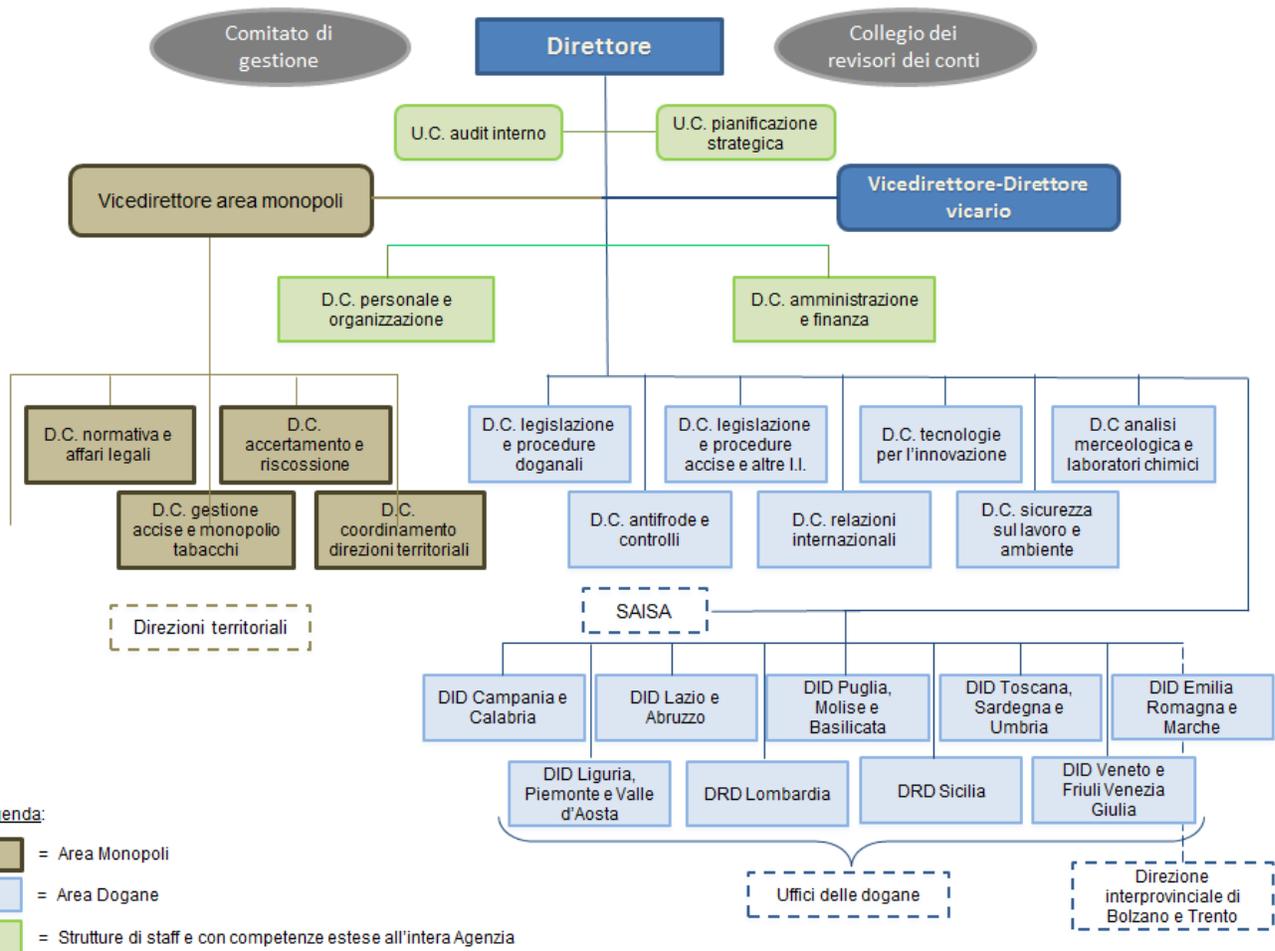
L'Agenzia delle dogane (istituita con decreto legislativo 300/1999 e operativa a decorrere dal gennaio 2001) ha incorporato, a partire dal 1° dicembre 2012, l'ex Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato (AAMS), assumendo la nuova denominazione di Agenzia delle dogane e dei monopoli.

L'Agenzia delle dogane e dei monopoli gode di personalità giuridica di diritto pubblico ed è dotata di autonomia regolamentare, amministrativa, patrimoniale, organizzativa, contabile e finanziaria,

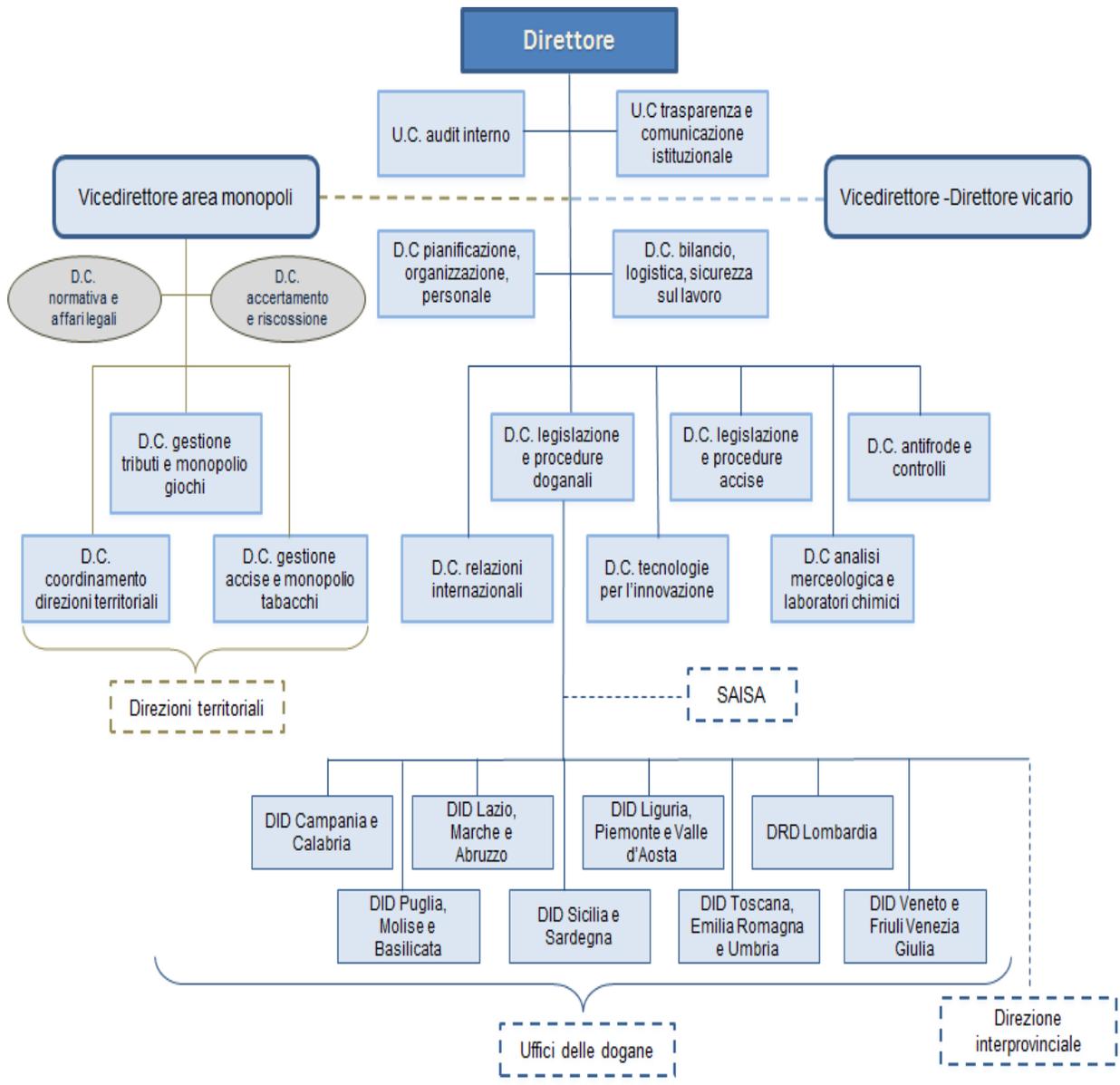
A far data dal 2009, l'Agenzia (quale Agenzia delle dogane prima e Agenzia delle dogane e monopoli dopo) ha avviato un processo di razionalizzazione strutturale e adeguamento organizzativo tutt'ora in corso.

Attualmente l'Agenzia delle dogane e dei monopoli è strutturata come illustrato di seguito.

Oltre al Direttore, sono organi dell'Agenzia il Comitato di gestione, che approva gli atti generali e a cui sono affidati compiti consultivi nei confronti del Direttore di Agenzia, e il Collegio dei revisori dei conti, responsabile dei controlli di tipo amministrativo-contabile.



Il processo di ristrutturazione delle macro strutture dovrebbe concludersi entro il 2015, approdando all'assetto illustrato nel seguito.



Si tratta tuttavia di un assetto in divenire alla luce del fatto che il processo di incorporazione delle due attività, dogane e monopoli, è destinato a svilupparsi nel tempo e anche l'integrazione delle micro strutture potrà a sua volta retroagire sugli assetti macro dell'organizzazione.

Inoltre, ciò che più rileva in questa sede, è il fatto che muteranno, in funzione dei processi di integrazione e razionalizzazione nell'immediato futuro, le dotazioni organiche per settore di attività e per ufficio, ciò che rende allo stato più difficile un esercizio di pianificazione complessivo di alcune modalità di telelavoro, ma non impedisce di tesaurizzare i risultati di azioni sperimentali avviate o da avviare.

### Area Dogane

L'Agenzia – Area Dogane – esercita attività di controllo, accertamento e verifica relative alla circolazione delle merci e agli scambi internazionali, anche a garanzia della piena osservanza della normativa comunitaria. Verifica e controlla, altresì, scambi, produzione e consumo dei prodotti e delle risorse naturali soggetti ad accisa. Contrasta, inoltre, gli illeciti di natura extra-tributaria, quali i traffici illegali di droga, armi, beni del patrimonio culturale, prodotti contraffatti o non rispondenti alle normative in materia sanitaria o di sicurezza, nonché il commercio internazionale di esemplari di specie animali e vegetali minacciate di estinzione, protette dalla Convenzione di Washington. Provvede anche alla raccolta dei dati statistici per la redazione della bilancia commerciale.

L'Agenzia – Area Dogane – si articola, attualmente, in due Uffici centrali e nove Direzioni centrali (otto entro il termine del corrente anno), corrispondenti a unità di livello dirigenziale generale, nonché in nove (otto entro il termine del corrente anno), Direzioni tra regionali e interregionali, anch'esse corrispondenti a unità dirigenziali di livello generale<sup>1</sup>, più una Direzione interprovinciale (di Bolzano e Trento) - quest'ultima di livello dirigenziale non generale - con funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo sulle strutture dipendenti incidenti in ambito territoriale con funzioni operative, quali gli Uffici delle dogane (attualmente ottantatré), le Sezioni operative territoriali (centosessantasette) e i Laboratori chimici (ventiquattro).

---

<sup>1</sup>Determinazione direttoriale n. 23720/RI del 7 agosto 2009 - *Riorganizzazione delle strutture centrali* - e sue successive determinazioni di modifica.

Nell'ambito dell'Agenzia opera anche il Servizio Autonomo Interventi Settore Agricolo (SAISA), che cura, fra l'altro, gli adempimenti relativi agli aiuti comunitari connessi alle esportazioni dei prodotti agricoli.

### Area Monopoli

L'Agenzia – Area Monopoli – svolge l'attività amministrativa diretta alla regolazione e al controllo dell'intero comparto dei giochi ed esercita ancora alcune delle tradizionali competenze sui prodotti derivanti dalla lavorazione del tabacco. La sua missione istituzionale si definisce nel conciliare il gettito erariale con la tutela di altri interessi pubblici rilevanti: la tutela dei consumatori e il contrasto all'illegalità.

Nel comparto dei giochi l'Agenzia contribuisce alla regolazione e alla definizione delle linee guida del settore e controlla la regolarità del comportamento degli operatori.

In materia di tabacchi, l'Agenzia gestisce tutte le procedure connesse alla riscossione delle accise, contrasta le irregolarità e l'evasione delle imposte; gestisce poi la tariffa di vendita al pubblico e l'articolazione delle rivendite dei prodotti da fumo. Realizza, inoltre, le verifiche tecniche utili ad assicurare la conformità di tali prodotti alla normativa nazionale e comunitaria.

L'Agenzia – Area Monopoli – si articola, attualmente, in cinque Direzioni centrali, corrispondenti a unità di livello dirigenziale generale, nonché in quattordici Direzioni territoriali con funzioni operative, corrispondenti a unità dirigenziali di livello non generale, dalle quali dipendono Sezioni distaccate.

## **DEFINIZIONE TELELAVORO**

Il telelavoro consiste in una modalità di prestazione lavorativa effettuata da un/una dipendente in un qualsiasi luogo ritenuto idoneo - differente dalla sede di organica appartenenza - ove la prestazione sia tecnicamente possibile. E' caratterizzato dal supporto di tecnologie informatiche, che consentano un idoneo collegamento con l'amministrazione di appartenenza. In tal modo il telelavoro non determina

l'instaurazione di un diverso rapporto contrattuale, ma si caratterizza quale particolare opportunità organizzativa e di sperimentazione sociale in risposta a problematiche ed esigenze della vita socio-economica. Le finalità connesse all'applicazione di tale istituto sono il mantenimento in servizio di lavoratori che, altrimenti, a causa di motivi di salute, familiari o di disagio socio-economico, sarebbero costretti a dimettersi o a collocarsi in aspettativa e/o la necessità, dal punto di vista dell'Amministrazione, di razionalizzare l'organizzazione delle attività e realizzare economie di gestione.

Le principali modalità di telelavoro identificate negli ultimi anni sono le seguenti:

#### *Telelavoro a domicilio*

Questa modalità consente al lavoratore di svolgere la propria prestazione direttamente da casa, attraverso l'utilizzo delle tecnologie informatiche e della comunicazione.

#### *Telelavoro mobile*

E' una forma di lavoro a distanza per quei lavoratori che svolgono attività di vendita o assistenza mediante l'utilizzo di uno strumento informatico in grado di assicurare una connessione con il proprio sistema aziendale.

#### *Ufficio satellite*

Questa modalità si basa sulla delocalizzazione di alcune delle attività aziendali verso articolazioni territoriali diverse dalla sede centrale, ma da essa dipendenti o alla stessa collegate e prevede il mantenimento dei contatti con la stessa mediante collegamenti telematici.

#### *Telecentri*

Luoghi attrezzati con apparecchiature informatiche e telematiche. Il lavoratore, invece di recarsi in ufficio, si sposta presso un centro (di quartiere o di paese, ma comunque vicino alla sua abitazione) attrezzato per il telelavoro. Da tali postazioni, il lavoratore può scambiare dati, caricare programmi, pianificare e svolgere la propria attività. Il telecentro può essere di proprietà dell'azienda, di un consorzio di aziende, di un'impresa che affitta le postazioni operative o anche della Pubblica Amministrazione.

### *Telelavoro Office to Office*

E' una modalit  di telelavoro consistente in un sistema di imprese indipendenti, che lavorano insieme per il raggiungimento di un determinato obiettivo.

Le forme di telelavoro che potrebbero trovare pi  estesa applicazione nell'ambito dell'Agenzia delle dogane e dei monopoli, sembrano, ad oggi, il telelavoro a domicilio e l'ufficio satellite. Tali forme consentirebbero di contemperare in modo particolare: da un lato le esigenze del lavoratore che per particolare motivi personali o familiari si trova nella difficolt , anche per periodi temporanei, di raggiungere la sede di lavoro di organica appartenenza; dall'altro quelle dell'Amministrazione, che potrebbe continuare ad avvalersi della collaborazione di personale gi  esperto in grado di assicurare in autonomia la propria attivit  lavorativa, nell'ambito di un pi  ampio programma di razionalizzazione dell'organizzazione delle attivit  e di attuazione di economie di gestione.

### **CRITERI PER L'INDIVIDUAZIONE DELLE ATTIVITA' TELELAVORABILI**

In generale, la modalit  del telelavoro pu  essere efficacemente utilizzata nelle attivit  caratterizzate da:

- elevato grado di autonomia operativa;
- possibilit  di essere supportate da strumenti informatici/tecnologici;
- limitata necessit  di contatti diretti con utenti esterni (ad esempio contribuenti);
- possibilit  di trasportare fuori dall'ufficio (in quanto non sia vietato per motivi di sicurezza o di privacy) i documenti cartacei.

L'attivit  dell'Agenzia pur essendo basata su una realt  a elevata informatizzazione, comprende importanti attivit  (per esempio di verifica e controllo delle merci) che richiedono la presenza fisica del dipendente e, quindi, non si prestano ad essere realizzate con modalit  a distanza.

## **STATO DI ATTUAZIONE DEL PIANO SUL TELELAVORO**

Nella scelta di utilizzare il telelavoro occorre temperare l'interesse al buon andamento e all'economicità dell'azione amministrativa con l'interesse al benessere lavorativo dei dipendenti, con particolare riferimento alle categorie di lavoratori svantaggiati come i malati, i soggetti affetti da handicap gravi o in posizioni contingenti di debolezza contrattuale e sociale.

Al fine di poter disporre di tutte le informazioni necessarie ad alimentare un utilizzo coerente ed efficace del telelavoro, l'Agenzia ha avviato una serie di iniziative sperimentali presso la Direzione interregionale per la Campania e la Calabria, la Direzione interregionale per la Puglia, il Molise e la Basilicata e la Direzione interregionale per la Liguria, il Piemonte e la Valle d'Aosta.

In vista del completamento dell'integrazione organizzativa della nuova Agenzia delle dogane e dei monopoli, si procederà nel 2015 ad analizzare i risultati ottenuti con le sperimentazioni effettuate a livello territoriale.

I risultati ottenuti dalla predetta ricognizione consentiranno di meglio individuare gli ambiti attuativi dell'istituto del telelavoro in seno all'Agenzia.

La modalità di telelavoro individuata fin dal 2011 per la sperimentazione è stata la "delocalizzazione".

I progetti pilota sulla delocalizzazione sono stati avviati nell'aprile del 2011, presso la Direzione interregionale per la Campania e la Calabria, nel settembre 2012 presso la Direzione interregionale per la Puglia, il Molise e la Basilicata e nel febbraio 2013, presso la Direzione interregionale per la Liguria, il Piemonte e la Valle d'Aosta.

- Presso la Direzione interregionale per la Campania e la Calabria, la delocalizzazione ha interessato alcune delle attività proprie del Distretto di Napoli e dell'Ufficio delle dogane di Napoli 1 e Napoli 2. I flussi di lavoro afferenti tali attività sono stati indirizzati verso la Sezione operativa territoriale di Torre Annunziata-Castellammare di

Stabia, verso gli Uffici delle dogane di Caserta e Benevento e la dipendente Sezione Operativa Territoriale di Avellino e verso l'Ufficio delle dogane di Salerno.

Sono state altresì delocalizzate alcune delle attività dell'Ufficio delle dogane di Gioia Tauro verso la Sezione operativa territoriale di Corigliano Calabro.

Le tipologie di attività afferiscono sia alla materia tributaria che a quella giuslavoristica<sup>2</sup>.

Da segnalare con riferimento alla doverosa attività di monitoraggio sul raggiungimento degli obiettivi delle strutture coinvolte, la previsione di un sistema di controllo interno basato sulla metodologia di *internal auditing*<sup>3</sup> il quale ha consentito un'ottimizzazione delle attività, anche dal punto di vista generale dell'efficientamento gestionale.

Per il momento si è proceduto a verificare il livello di efficienza, efficacia ed economicità delle prestazioni erogate in forma delocalizzata su un campione di attività istituzionali. In particolare è emerso, con riferimento al settore dei rimborsi in materia di accise, un incremento soddisfacente della produttività rispetto al periodo precedente all'instaurazione della delocalizzazione.

Per quanto concerne il settore sanzionatorio, si è potuto registrare un rilevante incremento in relazione al numero degli atti di contestazione emessi.

Attualmente, la delocalizzazione è ancora vigente presso alcuni degli Uffici sopra citati e interessa 35 dipendenti.

- Presso la Direzione interregionale per la Puglia, il Molise e la Basilicata, la delocalizzazione ha interessato alcune delle attività proprie dell'Ufficio delle dogane di Bari. I flussi di lavoro afferenti tali attività sono stati indirizzati verso l'Ufficio delle dogane di Lecce.

---

<sup>2</sup>In particolare nella materia tributaria settore accise, sono stati delocalizzati i procedimenti relativi ai rimborsi, alla contabilità, alla contestazione e applicazione delle sanzioni, alla liquidazione di diritti e penalità, alla revisione dell'accertamento d'ufficio e su istanza di parte, agli inventari quadrimestrali dei depositi doganali; sul versante dei procedimenti in materia datoriale è stato delocalizzato il processo relativo alla liquidazione delle tabelle di missione.

<sup>3</sup>Analisi e segmentazione dei processi interessati, risk assessment e risk management.

Una prima fase della sperimentazione, della durata di un anno, e che ha visto interessate due unità di personale, ha avuto quale oggetto della delocalizzazione l'attività relativa ai rimborsi agli autotrasportatori (*carbon tax*).

A seguito della valutazione positiva di questa prima fase, la Direzione interregionale in questione ha proseguito la sperimentazione con il coinvolgimento di altre due unità di personale e la individuazione di ulteriori attività delocalizzabili:

- controllo delle dichiarazioni di riduzione dell'aliquota di accisa sul gasolio per autotrazione, da attivarsi ai sensi del DPR 277/2000;
- accertamento e liquidazione degli atti tributari derivanti dalle attività di verifica poste in essere dall'Ufficio delle dogane di Bari;
- invio degli atti predisposti ai competenti Uffici per il prosieguo delle relative operazioni contabili e/o di riscossione;
- presa in carico dei processi verbali di constatazione.

Attualmente la delocalizzazione prosegue e sono interessate 4 unità di personale.

- Con riferimento alla Direzione interregionale per la Liguria, il Piemonte e la Valle d'Aosta si è dato avvio a un progetto pilota di delocalizzazione a far data dal febbraio 2013.

In relazione a quest'ultima realtà territoriale sono state individuate prioritariamente le attività da delocalizzare, e successivamente, è stata effettuata l'indagine conoscitiva sul personale dipendente eventualmente interessato, predefinendo i criteri prioritari in base ai quali redigere la graduatoria finale:

- 1) disabilità psicofisica certificata da una struttura pubblica;
- 2) cura nei confronti dei figli;
- 3) assistenza a coniugi, parenti o affini entro il terzo grado ai sensi della legge 104/92;
- 4) distanza tra abitazione e sede di lavoro superiore ai 60 Km;

5) anzianità di servizio in posizione di disagio, collegato a pendolarismo.

In questo caso il personale delocalizzato appartiene all'Ufficio di Cuneo, e svolge la propria prestazione presso la Direzione interregionale e presso l'Ufficio delle dogane di Torino.

Attualmente, la delocalizzazione è ancora vigente negli Uffici sopra descritti e interessa 5 dipendenti.

•La Direzione interregionale per la Toscana, la Sardegna e l'Umbria, si è proposta per la realizzazione di un progetto sperimentale sul telelavoro a domicilio che dovrebbe coinvolgere lavoratori in situazione di grave handicap motorio i quali, per tale motivo, si trovano in seria difficoltà nel poter raggiungere la propria sede di lavoro.

E' intenzione dell'amministrazione favorire la messa in atto di tale progetto anche al fine di poter ottenere elementi utili per una compiuta valutazione della tipologia di lavoro flessibile a domicilio.

## **PIANO TRIENNALE**

- 1) Entro il 2015 un apposito gruppo di lavoro valuterà la sperimentazione effettuata e definirà i termini di una sperimentazione più mirata anche con riferimento all'evoluzione dell'organizzazione.
- 2) Nel 2016 si avvierà la fase finale della sperimentazione sulla base degli studi e delle valutazioni del gruppo di lavoro.
- 3) Entro la fine del 2016 verrà predisposto il Piano annuale definitivo con l'individuazione delle strutture, dei processi interessati e dei lavoratori coinvolti.