



Dichiarazione congiunta FSESP-CCRE
Sfide e opportunità della digitalizzazione nelle amministrazioni
locali e regionali

Documento di Lavoro
11 Dicembre, 2015

❖ Contesto:

Il settore pubblico deve essere preparato all'era digitale e a cogliere le grandi opportunità che questa offre in termini di crescita, competitività ed efficienza. L'economia digitale, tuttavia, potrebbe crescere senza creare occupazione e la digitalizzazione potrebbe addirittura causare la perdita di posti di lavoro, in particolare nel settore pubblico. A tal fine sono necessari investimenti pubblici che favoriscano crescita occupazionale, misure di adeguamento e una corretta implementazione delle stesse in un'ottica inclusiva.

Il sostanziale aumento di ricchezza atteso dal processo di digitalizzazione, inoltre, dovrà essere ridistribuito in maniera equa all'interno della società. Mantenere elevati livelli occupazionali, pertanto, si rivela un elemento imprescindibile per finanziare reti di sicurezza sociale e servizi pubblici forti, due pilastri fondanti del modello sociale europeo.

Il processo di digitalizzazione dei servizi pubblici a livello degli enti locali è dettato da molteplici ragioni: la necessità di semplificare e migliorare i processi lavorativi e la qualità dei servizi; l'influenza dell'Unione europea e dei relativi programmi di modernizzazione; l'adeguamento alla globalizzazione e alle interconnessioni tra sistemi economici; l'impatto delle politiche di austerità sui poteri locali e regionali; la fragilità delle finanze locali; lo sviluppo di servizi elettronici che consentano di informare il pubblico con strumenti più efficienti e innovativi, ecc.

In tale prospettiva, l'integrazione dei servizi digitali, e il necessario adeguamento dell'organizzazione del lavoro e delle condizioni lavorative, devono essere sostenuti con l'obiettivo di garantire servizi pubblici di qualità. Migliorare il livello qualitativo e la sostenibilità dei posti di lavoro nelle amministrazioni pubbliche richiede necessariamente un ampio dialogo sociale tra i poteri locali e regionali e i propri dipendenti.

Il dialogo sociale è lo strumento più appropriato per affrontare gli aspetti qualitativi e quantitativi della digitalizzazione. Deve inoltre promuovere l'attivazione di adeguati corsi di formazione e di apprendimento lungo tutto l'arco della vita, nonché programmi di riqualificazione e aggiornamento a vantaggio sia dei datori di lavoro, sia dei dipendenti delle amministrazioni pubbliche locali e regionali.

❖ Comunicazione "Strategia per il mercato unico digitale in Europa"

Nella sua Comunicazione "[Strategia per il mercato unico digitale in Europa](#)", la Commissione europea affronta il tema della digitalizzazione dell'amministrazione pubblica, senza tuttavia considerare in modo adeguato i seguenti aspetti:

- la dimensione occupazionale e l'analisi dell'impatto sociale della digitalizzazione (partecipazione e adeguamento dei lavoratori, tutela e diritti sociali, contrattazione collettiva, ecc.);
- gli investimenti necessari nel settore pubblico e i costi e i benefici del passaggio all'amministrazione pubblica in rete. Sebbene siano ormai generalmente diffusi e costituiscano un tema trasversale, questi elementi devono essere tenuti in debita considerazione nel processo di attuazione della Strategia per il mercato unico digitale.

Nella Comunicazione, purtroppo, il campo di applicazione dell'iniziativa relativa al settore pubblico è piuttosto vago, sebbene il testo evidenzi l'obiettivo di ammodernare l'amministrazione e i servizi pubblici e di introdurre modalità più efficaci, in termini di costi, per l'erogazione dei servizi pubblici ricorrendo a efficienti "servizi in rete", all'"e-government" e agli "appalti elettronici".

La digitalizzazione dei servizi pubblici, tuttavia, rimane una sfida, soprattutto in termini di miglioramento qualitativo delle condizioni di lavoro dei dipendenti, nonché di organizzazione del lavoro negli enti locali e regionali, nel rispetto dei valori fondamentali della funzione pubblica.

È pertanto necessaria una valutazione d'impatto delle iniziative della Commissione per accertare i benefici sul breve e lungo periodo per l'occupazione, i dipendenti e i datori di lavoro del pubblico e i cittadini. A tale riguardo, le norme UE per una migliore regolamentazione forniranno utili strumenti per sensibilizzare la Commissione e invitarla a tenere presenti altresì le condizioni di lavoro, le considerazioni di natura sociale, i criteri in materia di salute e sicurezza, l'efficienza nell'erogazione dei servizi pubblici e gli interessi sia dei datori di lavoro, sia dei lavoratori della funzione pubblica.

➤ *Il CCRE e la FSESP, in quanto parti sociali, desiderano discutere dell'introduzione dei servizi digitali sul posto di lavoro con le proprie affiliate e i propri membri e intervenire in risposta alle iniziative della Commissione europea sui seguenti punti:*

- . La digitalizzazione deve essere **un processo aperto e trasparente**.
- . Prima della sua introduzione, qualsiasi iniziativa in materia di digitalizzazione deve essere **definita previa consultazione con gli enti regionali e locali e i relativi dipendenti**, nel rispetto dei processi di contrattazione collettiva, al fine di accertarne l'idoneità allo scopo.
- . Tale consultazione deve fornire **informazioni esaustive**, essere avviata **tempestivamente e illustrare la strategia digitale** a tutti i dipendenti comunali e all'utenza, oltre a prevedere un necessario **periodo di transizione** per i fornitori dei servizi pubblici, al fine di aiutarli ad adattarsi ai nuovi servizi digitalizzati e garantirne il pieno coinvolgimento in tale ambito.
- . L'impatto della digitalizzazione sul controllo del processo lavorativo deve essere attentamente **monitorato**: essendo l'obiettivo precipuo del dialogo sociale, esso richiede inevitabilmente **un dialogo sociale costante e globale a tutti i livelli**.
- . Sarà necessario predisporre **idonee formazioni**, non soltanto riguardo all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, ma anche per quanto riguarda le implicazioni della digitalizzazione sulle competenze e i diritti dei lavoratori.
- . Il monitoraggio e la valutazione del processo di digitalizzazione dovrebbero essere introdotti sin dalle fasi iniziali e interessare diverse categorie della forza lavoro. A tal fine è necessario un

approccio differenziato che consenta di analizzare la totalità delle realtà esistenti (indipendentemente dalle dimensioni dei Comuni, dalle risorse tecniche, umane e finanziarie, dall'agenda politica ecc.).

- . Le tecnologie digitali sul luogo di lavoro devono contribuire a **sostenere e conferire maggiori responsabilità ai lavoratori**, fornendo a questi ultimi una maggiore autonomia e sostenendone la flessibilità sul lavoro.
- . La digitalizzazione dovrebbe **promuovere lo sviluppo di nuove forme di lavoro che possano essere reciprocamente vantaggiose sia per i datori di lavoro, sia per i dipendenti del settore pubblico**.
- . Occorre predisporre elevati livelli di **protezione dei dati** dei dipendenti tramite un corpo comune di norme di sicurezza, riconoscendo che le amministrazioni pubbliche, contrariamente al settore privato, non hanno scopi commerciali nella raccolta, nell'elaborazione e nel trattamento dei dati personali.

La presente dichiarazione congiunta illustra l'obiettivo comune del Consiglio dei Comuni e delle Regioni d'Europa (CCRE) e della Federazione sindacale europea dei servizi pubblici (FSESP) di agire e creare un contesto di dialogo sociale a beneficio dei dipendenti e dei datori di lavoro degli enti locali e regionali pubblici, nell'ambito del Comitato di dialogo sociale settoriale "Enti locali e regionali".

CCRE e FSESP sono entrambi determinati a portare avanti i seguenti ambiti di intervento, già espressi sotto forma di raccomandazioni nella pubblicazione congiunta "Digitalisation of local authority services in Europe" (disponibile in lingua inglese [qui](#)):

- **Analizzare i mutamenti indotti dalla digitalizzazione sul processo lavorativo.**
- **Valutare i reali benefici della digitalizzazione sui lavoratori e sull'erogazione dei servizi.**
- **Analizzare i bisogni in materia di informazione e formazione dei lavoratori nelle varie fasi del processo di attuazione e per le varie categorie di lavoratori.**
- **Evidenziare gli effetti sul personale della perdita di contatto diretto e/o telefonico con gli utenti a seguito dell'introduzione dei sistemi digitali.**
- **Monitorare l'incidenza di problematiche dell'apparato muscolo-scheletrico nel luogo di lavoro.**
- **Monitorare l'incidenza di problematiche psicosociali nel luogo di lavoro.**
- **Attivare un sistema di monitoraggio delle assenze per malattia successivamente all'introduzione dei sistemi digitali.**
- **Identificare esempi di buone pratiche nell'attuazione del processo di digitalizzazione.**
- **Agevolare la condivisione di buone pratiche.**