



**PENTA**  
formazione

# Storia di progetto

**PARtecipa Smart – Lavoro agile**

**al servizio del cittadino nei comuni veronesi**

*Cod. progetto 223-0001-819-2020*

## Tommaso D'Acunzo

*Segretario comunale e partecipante al progetto  
per il Comune di Sommacampagna*



Ho preso **servizio presso il Comune di Sommacampagna nell'aprile del 2020**. All'interno dell'Ente ho coordinato l'organizzazione operativa di un **progetto estremamente interessante e nuovo**, ma anche impegnativo per le finalità e per lo svolgimento e che ha avuto una durata complessiva di circa un anno e mezzo.

Prendere servizio in piena pandemia non è stato facile e sicuramente devo ringraziare il Sindaco, la Giunta, il Consiglio Comunale e tutti gli uffici, in particolare l'ufficio personale, per la collaborazione e il senso di responsabilità dimostrato in quei mesi difficili. Ci siamo messi subito all'opera per **attivare il protocollo interno in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro** e adottare tutte le misure che ci consentissero poi di continuare a lavorare, perché il Comune non si è mai fermato.

Con l'introduzione dello **smart working "emergenziale"**, i dipendenti da casa hanno dato dimostrazione di grande professionalità. Le pratiche e le procedure dovevano andare avanti, ed era necessario reagire in maniera importante; questa reazione c'è stata, infatti nel corso del 2020 i carichi di lavoro ordinari sono andati avanti ma abbiamo anche registrato un aumento della produttività. Nel corso del 2021, con l'evoluzione della pandemia e con l'inizio della campagna vaccinale, ci siamo adeguati alle disposizioni nazionali in continuo cambiamento, e abbiamo approvato una disciplina transitoria per lo svolgimento dello smart working vigente all'interno degli uffici, in attesa della sottoscrizione del CCNL di comparto che dovrà regolamentare in via definitiva l'istituto.

Ritengo che **la formazione sia indispensabile nella Pubblica Amministrazione**. È già in atto, all'interno degli uffici, un ricambio generazionale importante dimostrato dal numero di assunzioni >>

>> effettuate anche durante il periodo emergenziale; ricambio che porta con sé la necessità di dare tempo a chi subentra di capire come funziona la macchina amministrativa. Quindi, la partecipazione a questo progetto regionale tramite Penta Formazione, non è mai stata vista come fine a sé stessa, ma come un modo per **cominciare a capire da vicino una modalità di lavoro come lo smart working**, che fino all'emergenza da Covid-19, era praticamente **sconosciuto e di scarsa applicazione nella maggior parte degli Enti Locali**.

Il progetto formativo ci ha consentito di acquisire maggiori conoscenze e approfondimenti normativi e iniziare a padroneggiare operativamente uno strumento che sarebbe comunque stato introdotto e portato a regime nelle Pubbliche Amministrazioni.

Questo ci ha permesso di **anticipare i tempi**, rispetto ad una **modalità di lavoro che è diventata poi alternativa a quella ordinaria**. La struttura ha trovato un grande stimolo in questo progetto, prima di tutto grazie alle modalità organizzative della prima fase, incentrata sulla predisposizione dei corsi online intersettoriali. Questo mi ha dato la possibilità di coinvolgere contemporaneamente, per la prima volta, dipendenti assegnati a servizi diversi e che, prima della pandemia, non avevano occasioni d'incontro. La prima fase è stata quindi caratterizzata dal **positivo coinvolgimento di più settori**.

La seconda fase del progetto è stata caratterizzata da un percorso più settoriale e specialistico che ha posto le basi per **studiare e predisporre le bozze di atti e accordi individuali** che hanno consentito di **disciplinare e gestire operativamente lo smart working nei diversi uffici**.

Aver seguito in prima persona sia la parte formativa che quella specialistica, ha portato due risultati: uno di carattere personale ovvero **approfondire una tematica nuova, partendo dalla teoria e arrivare a dotare l'ente di una disciplina operativa e funzionale**; l'altro risultato è stato quello di far **sentire la mia diretta vicinanza** agli uffici e ai dipendenti in un momento delicato, e visti gli ottimi livelli di partecipazione, credo che questo mio intento sia stato percepito dalla struttura.

È fondamentale evidenziare che, parallelamente allo smart working, abbiamo avviato un **importante e graduale processo di digitalizzazione dei servizi** che già a fine 2020 ha visto il Comune di Sommacampagna, tra i primi comuni a completare e a fornire ai cittadini l'emissione di certificati anagrafici online, ottenibili anche con marca da bollo virtuale mediante SPID o carta d'identità elettronica e senza dover accedere personalmente presso gli uffici comunali.

Ritengo infatti che lo smart working debba **camminare di pari passo con lo sviluppo della transizione digitale dei servizi dell'ente rivolti ai cittadini**, e con il **potenziamento delle dotazioni informatiche** in uso ai dipendenti comunali.

*In conclusione, devo dire che io e i dipendenti ci riteniamo soddisfatti del progetto e della formazione, che abbiamo vissuto con stimolo e curiosità.*

## Giuditta Tabarelli

*Referente e partecipante al progetto  
per il Comune di Caprino Veronese*



Lavoro nel **Comune di Caprino Veronese da novembre 2010**. Arrivo in questo Comune attraverso la procedura di mobilità fra Enti (prima lavoravo nel Comune di Bardolino). Il mio inizio come dipendente a tempo pieno ed indeterminato decorre dal 2 dicembre 1982. Attualmente a Caprino ricopro l'incarico di Responsabile dell'Area Affari Generali Servizi alla Persona - SUAP - URP.

Per quanto riguarda la gestione del lavoro in periodo di pandemia, i locali adibiti ad uffici sono abbastanza grandi e quindi sono state ampiamente rispettate le distanze, anche se abbiamo provveduto per un periodo ad attivare lo smart working. Il personale appartenente alle altre aree invece opera in ambienti ristretti. Va rilevato che **la proposta dello smart working**, a livello generale, **non è stata ben accolta**. Forse, **stante anche l'età media di tutti, non siamo entrati ancora in questa logica lavorativa**. I documenti cartacei inoltre sono molti e quindi era difficoltoso lavorare da casa.

Personalmente ritengo che noi tutti non siamo culturalmente preparati allo smart working: anzi in molti casi non vogliamo proprio pensare a questa prospettiva. Nella nostra cultura (o forse nel nostro intimo) il fatto di essere presenti rappresenta **sotto certi punti di vista "una gratificazione personale" nel senso che "se sono qui vuole dire che valgo"**.

Il coinvolgimento dei colleghi al fine di partecipare ai diversi percorsi formativi è avvenuto con mail a tutti ed in particolare ai Responsabili di Area. Ho richiesto che tutti facessero in modo che almeno una persona appartenente all'Area di competenza potesse partecipare in orario di lavoro.

Il percorso formativo probabilmente più spendibile potrebbe essere quello legato all'**utilizzo delle tecnologie digitali e quindi software e applicativi** di cui avevamo sentito parlare ma che non abbiamo mai approfondito. Certamente il loro utilizzo quotidiano ci consente di sfruttare al meglio tutte le potenzialità e velocizzare il nostro lavoro ordinario.

Rispetto all'impegno richiesto dalle attività previste dal progetto, posso dire che inizialmente sono stata in apprensione. Partecipare a percorsi formativi e presenziare, per quanto indubbiamente utili, significa sottrarre ore al lavoro quotidiano. Ore che sono poche di fronte alle innumerevoli competenze richieste agli Enti Locali. Ci siamo però resi conto di quanto sia **indispensabile imparare cose nuove e rimanere in costante aggiornamento per apportare migliorie al nostro lavoro e offrire un ottimo servizio ai cittadini.**

*Posso dire che alla fine sono stata molto contenta di aver avuto questa opportunità, così come i miei colleghi.*

## Francesco Pevarello

*Referente e partecipante al progetto  
per il Comune di Marano di Valpolicella*



Lavoro in **Comune a Marano di Valpolicella** da 13 anni e da qualche anno rivesto il ruolo di Responsabile dell'Area Amministrativa.

La gestione della pandemia nel mio ambito lavorativo ha creato nel primo periodo una certa difficoltà, ma poi con i colleghi siamo riusciti a gestire sempre meglio la situazione sia con **presenze turnate e lavoro in smart working**, sia con un'**impostazione differente anche per l'incontro con il pubblico** attraverso prenotazioni, mail, assistenza telefonica.

Il mio lavoro quotidiano in situazione pandemica non è cambiato poi molto: avendo la responsabilità di alcuni servizi essenziali, la presenza in comune non si è mai praticamente interrotta. Però il contatto con il pubblico ora ha avuto un ridimensionamento, in quanto molte più cose possiamo farle in modalità digitale. Nella mia breve esperienza di lavoro in smart working il giudizio è positivo in quanto **questa metodologia permette di lavorare con maggiore concentrazione senza avere "rallentamenti" o "disturbi" esterni** che a volte impediscono una certa continuità, specialmente per gli argomenti delicati.

Per quanto riguarda la proposta formativa di Penta Formazione, posso dire che è stata **molto interessante ma anche molto impegnativa**, perché il carico di ore da dedicare è stato corposo. Ho vissuto questo impegno con **curiosità e anche voglia di approfondire una tematica per noi completamente nuova** e che, dati i tempi attuali, aveva sicuramente una proiezione verso un futuro lavorativo a cui non avevamo ancora pensato. Invece era ed è ormai **attualissimo**. *È stata una bella opportunità e posso dire che sì, ne è valsa la pena.*