

Roma 24/03/2025 prot.19

Dipartimento dell'Organizzazione Giudiziaria, del Personale e dei Servizi  
Alla cortese attenzione del Capo Dipartimento, Dott. Gaetano Campo  
Email: [prot.dog@giustiziacert.it](mailto:prot.dog@giustiziacert.it)

Alla Dott.ssa Maria Isabella Gandini  
Direzione Generale del Personale e della Formazione  
[prot.dog@giustiziacert.it](mailto:prot.dog@giustiziacert.it)

Al Capo Dipartimento per l'innovazione tecnologica della giustizia  
Dott.ssa Antonella Ciriello  
Email: [prot.ddsc@giustiziacert.it](mailto:prot.ddsc@giustiziacert.it)

All' Ing. Ettore Sala  
Direttore Generale per le infrastrutture digitali e assistenza all'utenza  
[prot.ddsc@giustiziacert.it](mailto:prot.ddsc@giustiziacert.it)

Al Dott. Paolo Abbritti  
Direttore Generale per i servizi applicativi  
[prot.ddsc@giustiziacert.it](mailto:prot.ddsc@giustiziacert.it)

Oggetto: Richiesta di implementazione sistemi per i centralinisti del Ministero della Giustizia, tutela dei diritti e ottimizzazione del servizio.

La presente per sottoporre alla Vostra attenzione una questione di significativa importanza riguardante l'attuazione del lavoro agile per i centralinisti del Ministero della Giustizia, emersa durante le recenti riunioni con il personale volte a discutere diverse problematiche.

Pur riconoscendo le potenzialità di flessibilità e innovazione insite nel lavoro agile per il pubblico impiego, si constata una disparità di trattamento che penalizza una categoria di lavoratori particolarmente vulnerabile, la cui mansione si presta in modo ottimale alle modalità di lavoro da remoto.

Si evidenzia come il vigente CCNL Funzioni Centrali 2022-2024 preveda una priorità di accesso al lavoro agile per i dipendenti con particolari necessità, categoria nella quale rientrano a pieno titolo i centralinisti del Ministero della Giustizia, spesso lavoratori fragili e con disabilità. Così come è doveroso ricordare che il medesimo accordo per queste particolari situazioni preveda l'avvio di una contrattazione integrativa.

Nonostante la natura intrinsecamente compatibile con il lavoro agile dell'attività svolta dai centralinisti – consistente nella gestione e deviazione di chiamate tramite il software INATTEND – si evidenzia una inaccettabile carenza di risorse che impedisce una piena ed efficace fruizione di tale opportunità.

I centralinisti, spesso lavoratori fragili, tra cui numerosi colleghi non vedenti o ipovedenti, si trovano inspiegabilmente privi degli strumenti informatici ministeriali necessari (PC portatili), venendo costretti, durante le giornate di lavoro agile, a utilizzare i propri dispositivi personali.

Tale prassi non solo compromette la qualità del servizio erogato all'utenza, limitandosi a fornire meri numeri di contatto anziché la deviazione diretta delle chiamate, ma incide negativamente sulle condizioni di lavoro di questi dipendenti.

La necessità di recarsi quotidianamente in sede, spesso affrontando difficoltà logistiche e rischi legati alla propria disabilità visiva, potrebbe essere significativamente alleviata da un'adeguata implementazione del lavoro agile.

La mancata fornitura di PC portatili dotati di linea protetta VPN e del software necessario per la gestione delle chiamate costituisca una palese disparità di trattamento rispetto ad altri dipendenti in regime di lavoro agile. Tale omissione lede i principi di equità e non tiene in debito conto le specifiche esigenze di questa categoria di lavoratori.

Ricordo a me stessa che, in linea con le disposizioni del CCNL Funzioni Centrali, l'Amministrazione è tenuta a garantire condizioni di lavoro adeguate e sicure per tutti i dipendenti, anche in modalità di lavoro agile, come previsto dall'articolo 13, comma 3, e da ulteriori specifiche del contratto in materia di organizzazione del lavoro.

Tale obbligo implica la necessità di fornire gli strumenti idonei allo svolgimento della prestazione lavorativa da remoto, come nel caso dei centralinisti che necessitano di PC portatili con VPN e software dedicati.

Si evidenzia, inoltre, come la tecnologia offre soluzioni concrete e già sperimentate con successo, come dimostra l'esperienza della Procura presso il Tribunale dei Minori di Bologna. Tale precedente evidenzia chiaramente la fattibilità e l'efficacia del lavoro agile per mansioni analoghe, a condizione che vengano forniti gli strumenti adeguati. L'installazione di una VPN sui portatili ministeriali garantirebbe la sicurezza dei dati, mentre l'accesso ai software dedicati consentirebbe di erogare un servizio completo ed efficiente anche da remoto.

La scrivente richiama con fermezza i principi normativi a tutela dei lavoratori con disabilità. La Direttiva 2000/78/CE e la Legge 104/92 (art. 5-bis) sanciscono l'obbligo di adozione di accomodamenti ragionevoli da parte del datore di lavoro, al fine di garantire pari opportunità e condizioni di lavoro. La fornitura degli strumenti necessari per il lavoro agile non rappresenta un onere sproporzionato, bensì un investimento nella dignità e nell'efficienza di questi lavoratori.

L'adeguamento delle modalità di lavoro per i centralinisti, attraverso la fornitura degli strumenti necessari per il lavoro agile, si configura inoltre come un'azione in linea con gli obiettivi del CCNL Funzioni Centrali volti a promuovere il benessere dei lavoratori e a favorire una migliore conciliazione tra vita privata e professionale, particolarmente rilevante per i dipendenti con disabilità.

Con la presente si chiede che il Ministero della Giustizia adotti con urgenza le misure necessarie, quali l'attivazione della VPN sui portatili in dotazione e l'installazione dei software pertinenti, al fine di garantire che il lavoro agile diventi per i centralinisti una reale opportunità di piena operatività, benessere e inclusione, in ottemperanza alle disposizioni del vigente CCNL Funzioni Centrali.

In attesa di un cortese e sollecito riscontro e certa della Vostra sensibilità, porgo distinti saluti.

Segretario Generale

(*Claudia Ratti*)

*Claudia Ratti*

Pag. 2