

**DISCIPLINARE DI FUNZIONAMENTO DELLO SPORTELLO DI ASCOLTO PER I
DIPENDENTI DEL COMUNE DI TERAMO**

Approvato con D.G.C. n.410 del 31/12/2021

Presso il CUG - Comitato Unico di Garanzia del Comune di Teramo è istituito lo Sportello di Ascolto per i dipendenti, munito di una Casella di posta elettronica la cui gestione è riservata ai soli membri dello Sportello: sportello.ascolto@comune.teramo.it

Normativa di riferimento

Direttiva 4 marzo 2011: Linee guida sulle modalità di funzionamento dei "Comitati Unici di Garanzia per le pari opportunità la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni"; L.n.183 del 4 novembre 2010 recante "Semplificazioni e razionalizzazioni in tema di pari opportunità".

Ambito di applicazione

L'utilizzo dello Sportello di Ascolto, è rivolto a tutto il personale, sulla base delle modalità di seguito descritte.

1 Finalità dello Sportello di Ascolto

- Aiutare i lavoratori che vivono un disagio o discriminazione all'interno del proprio ambiente di lavoro.
- Accompagnare chi si rivolge allo sportello ad acquisire maggiore consapevolezza del proprio contesto lavorativo e, rispetto alle criticità, accompagnare l'utente ad operare una scelta responsabile e consapevole nell'ambito delle relazioni nelle quali è coinvolto.
- Prevenire, con opportuni suggerimenti rivolti all'Amministrazione e al lavoratore, forme di conflitto o di fraintendimento tra le persone nella prospettiva di evitare conseguenze ancora più pesanti
- Facilitare, ove e per quanto possibile, l'incontro tra persone.

2 Attività dello Sportello di Ascolto

- Fornire informazioni e orientamento a chi si ritiene esposto ad episodi di disagio lavorativo, molestie, mobbing, molestie sessuali, disagio dovuto a comportamenti scorretti, atteggiamenti discriminatori e persecutori, situazioni di ansia, violenza ecc., che abbiano origine o attinenza con le dinamiche lavorative.
- Assicurare un ascolto attento e riservato illustrando procedure formali ed informali di tutela a chi si ritiene vittima di ripetuti episodi come quelli sopra descritti.
- Riferire direttamente al Presidente del Comitato (Presidente) il quale svolge le sue funzioni di coordinamento e di controllo.
- Collaborare con il Comitato alle iniziative finalizzate a favorire e tutelare un ambiente di lavoro equo, rispettoso e sereno.

3 Eventuali ulteriori attività dello Sportello di Ascolto

- D'intesa con il Comitato Unico di Garanzia, supporta l'Amministrazione nella progettazione e nella programmazione di attività formative rivolte ai lavoratori dell'Ente.
- Può organizzare, d'accordo con l'Amministrazione, incontri monotematici con il personale degli uffici ove si siano riscontrate situazioni "a rischio". Tali incontri sono finalizzati all'approfondimento delle relazioni funzionali nelle realtà lavorative, nonché all'individuazione di strumenti per il miglioramento dell'organizzazione e dei rapporti interpersonali.

- Promuove presso l'Amministrazione, in collaborazione con il Comitato, iniziative volte al monitoraggio costante dei livelli di stress occupazionale al fine di tutelare la salute psicofisica dei lavoratori.

4 Composizione dello Sportello di Ascolto

- Lo Sportello di Ascolto si compone di n.1 incaricato scelto tra i membri del Comitato Unico di Garanzia e di n.1 membro esterno. Gli incaricati sono eletti a maggioranza semplice, con voto segreto da parte dello stesso Comitato, su proposta del Presidente del C.U.G..
- I candidati saranno scelti sulla base di comprovata professionalità, esperienza ed attitudine, anche maturati in organismi analoghi nonché sulla base di una evidente predisposizione a prendere in considerazione punti di vista alternativi, ad interagire con le persone, con tatto ed equilibrio, percettivi rispetto alle situazioni e capacità di comprensione.
- I componenti dello Sportello di Ascolto rimangono in carica per 2 anni con incarico rinnovabile una sola volta.
- I componenti devono sottoscrivere un impegno alla riservatezza. Per la sua attività, lo Sportello di Ascolto può avvalersi di un Consigliere di Fiducia (Consigliere) e di una figura di lunga e comprovata esperienza nel settore delle problematiche in ambiente di lavoro, individuato e proposto dal CUG nell'ambito di figure professionali di counseling.

5 Contatti tra utente e Sportello di Ascolto

- Ogni iniziativa intrapresa a favore delle/degli utenti si svolgerà, con la massima garanzia di tutela della privacy, nel rispetto delle norme contenute nel Codice per la protezione dei dati personali (D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196 e ss.mm.ii) e soprattutto previo consenso dell'interessata/o.
- La/il dipendente che desidera contattare lo Sportello di Ascolto per comunicazioni relative a molestie, disagio, discriminazione riconducibili alla propria situazione lavorativa ovvero a situazioni di cui sia a conoscenza, deve farlo inviando la richiesta all'indirizzo e-mail dedicato sportello.ascolto@comune.teramo.it.
- Avranno accesso a tali messaggi solo il Presidente del C.U.G., gli incaricati dello Sportello, l'eventuale Consigliere di fiducia ed il counselor. Eventuali contatti successivi con la/il dipendente potranno avvenire esclusivamente nell'ufficio dello Sportello destinato allo scopo ed alla presenza di almeno tre degli incaricati dello Sportello.
- Ricevuta la e-mail, i titolari dello Sportello contattano l'utente nel più breve tempo possibile (ponendo in conoscenza il Presidente del CUG ed il counselor) per fornire indicazioni generali e/o dare l'avvio formale alla procedura di ascolto. I titolari dello Sportello si accorderanno sulle modalità di conduzione dell'incontro con l'utente.
- Al fine di inquadrare la figura e le problematiche denunciate sarà inviata all'utente, in via riservata, una scheda conoscitiva da compilare a cura dello stesso, ad uso esclusivo degli incaricati dello sportello.

6 Modalità di funzionamento del servizio ascolto

- Nel caso di approfondimento, l'utente è invitato a presentare la documentazione in suo possesso riguardante gli episodi denunciati, accompagnata da una relazione, sintetica e circostanziata, con l'indicazione di eventuali testimoni presenti ai fatti, ed esente da considerazioni o giudizi strettamente personali.
- Una volta compilata la scheda da parte dell'utente, potrà avvenire il primo incontro finalizzato al colloquio di ascolto. Al termine dello stesso incontro i componenti dello Sportello valuteranno se concludere il caso, fornendo una risposta esaustiva all'utente, ovvero se procedere ad un ulteriore incontro di approfondimento con l'utente.
- La trattazione del caso avverrà nel rispetto della riservatezza personale, delle norme contenute nel Codice per la protezione dei dati personali (decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 e ss.mm.ii), e nei limiti della sfera di intervento del CUG.

- I dati e le informazioni raccolti andranno esaminati, compatibilmente con le ordinarie attività di servizio dei membri dello Sportello, nel minor tempo possibile. Al termine di tali verifiche avrà luogo, se necessario, un nuovo incontro con l'utente.

7 Rapporti tra lo Sportello e il Comitato

- Lo Sportello informa e tiene aggiornato periodicamente il Comitato Unico di Garanzia (CUG) fornendo una casistica sulla fenomenologia dei casi affrontati e relativa consistenza, al fine di individuare possibili interventi nella più ampia finalità di promozione del benessere dei lavoratori dipendenti del Comune di Teramo.

8 Procedure circa le segnalazioni e richieste di intervento

- Lo Sportello verifica assieme all'utente la possibilità di raggiungere una mediazione conciliativa nell'ambito dell'unità lavorativa di appartenenza dello stesso dipendente, informando, se opportuno, il Dirigente di riferimento.
- L'utente, in alternativa, qualora lo ritenga opportuno, potrà avvalersi in qualsiasi momento delle forme di tutela previste dalla normativa, previa tempestiva condivisione con lo Sportello a pena di archiviazione del caso.
- Alla chiusura del caso, lo Sportello potrà, in accordo con l'utente, monitorare periodicamente la situazione per valutarne l'andamento ed eventualmente proporre correttivi.

9 Risorse per lo sportello

- Per lo svolgimento della propria attività lo Sportello di ascolto si avvarrà di un locale dell'Amministrazione comunale di Teramo, appositamente riservato e dotato di scrivania e postazione informatica.
- Le riunioni dello Sportello avvengono durante l'orario di lavoro dei membri dipendenti dell'Ente.
- La documentazione riguardante l'attività dello Sportello sarà custodita a cura dei membri presso il locale di cui al punto precedente.
- La documentazione dei casi trattati, dopo la loro chiusura, sarà conservata per 5 anni e successivamente distrutta.