



COMUNE DI TERNI

DIREZIONE PERSONALE - ORGANIZZAZIONE

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE

Numero 1354 del 25/05/2022

OGGETTO: ISTITUZIONE DELLO SPORTELLO DI ASCOLTO DEI DIPENDENTI COMUNALI

ESERCIZIO 2022

OGGETTO: ISTITUZIONE DELLO SPORTELLLO DI ASCOLTO DEI DIPENDENTI COMUNALI.

IL DIRIGENTE

Valutato che nel Comune di Terni l'esperienza del Nucleo di ascolto preesistente, istituito come strumento interno con finalità di contribuire alla tutela della salute del lavoratore e al benessere dell'organizzazione, nonché alla prevenzione del malessere da costrittività organizzative sul luogo di lavoro (D.lgs. 81/2008 e s.m.i.), ha svolto un apprezzabile ruolo negli anni precedenti nell' accoglienza dei dipendenti che avvertono un disagio e un malessere riconducibile all'ambiente lavorativo;

Premesso che il CUG (Comitato unico di garanzia) per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni nel Comune di Terni, costituito con determinazione dirigenziale n. 247 del 29/01/2021, ha espresso l'opportunità di attivare il c.d. "Sportello di ascolto organizzato interno", così come previsto dalla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 2/2019 (integrativa della direttiva 14/03/2011) in materia di funzionamento CUG, la quale indica tra i compiti istituzionali del CUG lo "Sportello di ascolto organizzato interno" e prevede che lo stesso si faccia promotore della sua costituzione, insieme con l'ufficio competente per la gestione del personale;

Condivisa l'importanza della costituzione dello "Sportello di ascolto organizzato interno" con l'assessore alle Risorse Umane, l'assessore alle Pari opportunità e la direzione Personale-organizzazione anche per la realizzazione degli obiettivi del Piano delle Azioni Positive per il triennio 2021-2023 (delibera di G.C. 199 del 26/08/2021).

Valutata la fattibilità di realizzazione ed attivazione interna alla Direzione Personale – organizzazione di tale Sportello, senza alcun impegno economico;

Ritenuto, pertanto, di procedere alla istituzione del servizio unico di ascolto, consulenza e assistenza al personale dell'Ente attraverso l'apertura dello "Sportello di ascolto dei dipendenti del Comune di Terni" presso la Direzione Personale - Organizzazione, al 2° Piano di Palazzo Pierfelici (P.zza M. Ridolfi n. 39);

Ritenuto, altresì, di fissare, sulla base delle finalità contenute nel documento allegato, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente, l'articolazione delle attività dello "Sportello di ascolto dei dipendenti del Comune di Terni", secondo gli interventi e le modalità organizzative di cui al suddetto allegato;

Visto il D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;

Vista la direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 2/2019;

Visto l'art. 107 del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

Informate le Organizzazioni sindacali;

DETERMINA

1. Revocare la propria precedente determinazione n. 1353 in data odierna -pari oggetto-in quanto vi era stato allegato un documento errato;
2. Di procedere all' istituzione del servizio unico di ascolto, consulenza e assistenza al personale dell'Ente, presso la Direzione Personale - Organizzazione, al 2° Piano di Palazzo Pierfelici (P.zza M. Ridolfi n. 39), attraverso l'apertura dello "*Sportello di ascolto dei dipendenti del Comune di Terni*", secondo le condizioni in premessa indicate e contenute nel documento allegato, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente.

IL DIRIGENTE
(Dott. Francesco Saverio Vista)

SPORTELLO DI ASCOLTO DEI DIPENDENTI DEL COMUNE DI TERNI

PREMESSA

Il Decreto legislativo n. 81 del 2008 sulla tutela della salute sul lavoro introduce in materia una importantissima novità giuridica che riguarda la nozione giuridica di salute (art. 1, c. 2, lett. o).

La nuova definizione di salute contiene un'idea innovativa ed "ambiziosa" di salute da proteggere in ambito lavorativo: essa deve consistere nel *"benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità"*.

La Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri numero 2 del 27 giugno 2019 indica le linee guida per promuovere le pari opportunità e rafforzare il ruolo dei Comitati Unici di Garanzia nelle Pubbliche Amministrazioni e tra le misure, al capitolo 3.6, indica come il CUG possa svolgere azioni di tutela nei confronti dei dipendenti che segnalino comportamenti violenti o molesti affinché non venga tollerata nei loro confronti alcuna azione persecutoria o discriminatoria diretta o indiretta. Il CUG deve farsi promotore della costituzione, insieme con l'ufficio competente per la gestione del personale, di un Nucleo di ascolto organizzato interno all'amministrazione

Infatti, nello scenario in cui si trovano ad operare le pubbliche amministrazioni, tagli ai finanziamenti, mutamenti di contesto, passaggio di competenze e funzioni, si sta assistendo ad una contestuale evoluzione dell'organizzazione, attraverso trasferimenti di personale, processi di integrazione tra unità organizzative, ruoli e profili professionali differenti. In questo contesto, il fattore umano acquista un'importanza fondamentale e tali difficoltà possono comportare notevole destabilizzazione e senso di sofferenza interiore nel dipendente, anche difficili da quantificare, ma assolutamente fonte di malessere. È in quest'ottica che nell'ambiente lavorativo è necessario mirare al benessere, alla dimensione emozionale, al modo in cui le persone vivono e rappresentano l'organizzazione in cui si trovano a lavorare ogni giorno e che influenza positivamente la capacità della persona stessa di adattarsi ai mutamenti del quadro di riferimento.

Si vuole tendere al miglioramento del c.d. "clima organizzativo" quale percezione dell'ambiente e del livello di organizzazione di lavoro in cui si opera, poiché esso stesso è capace di influire sull'andamento delle attività lavorative, sul livello della performance individuale e sulla motivazione stessa al lavoro.

Si parla, quindi, di "disagio lavorativo" quando si realizzano condizioni di "mancanza di agio" che possano coinvolgere non solo il singolo individuo, bensì l'intero sistema.

Al fine di promuovere il benessere e la salute dei lavoratori le organizzazioni possono introdurre diverse misure di prevenzione e contrasto allo stress e in generale alla sofferenza e al disagio psicosociale, ma sempre e comunque legato e limitato all'ambito lavorativo.

FINALITA'

Lo Sportello di ascolto intende fornire un servizio di ascolto e di analisi delle cause del disagio che si potrebbero manifestare all'interno dei contesti lavorativi del Comune di Terni con il quale si vuole porre in essere un unico strumento volto:

- a promuovere il benessere a livello individuale e a livello organizzativo dei dipendenti offrendo loro un supporto nel caso vivano una situazione di "disagio" lavorativo, inteso come interazione negativa tra il dipendente e diversi aspetti dell'ambiente di lavoro, a causa del mancato o cattivo funzionamento della struttura, per cui si creano all'interno dell'organizzazione difficoltà relative ai flussi comunicativi, al grado di partecipazione, al ruolo nell'organizzazione o al riconoscimento del lavoro svolto;
- accompagnare i dipendenti nella progettazione di possibili percorsi per superare eventuali momenti di difficoltà;

- accogliere proposizioni e proposte migliorative provenienti dall'esperienza diretta del personale;
- sostenere i lavoratori nell'individuazione di soluzioni organizzative da concordare con il loro dirigente o con il responsabile, al fine di sviluppare la propria crescita lavorativa attraverso l'acquisizione di nuove competenze e lo stimolo di nuove potenzialità;
- aiutandoli a promuovere possibili soluzioni migliorative della propria condizione lavorativa, aumentando l'apporto individuale sul posto di lavoro attraverso il riconoscimento e la valorizzazione.
- Fornire informazioni e consulenza a chi ritiene di essere esposto a situazioni riconducibili a fenomeni di discriminazione, mobbing, molestie sessuali, e grave disagio da costrittività organizzative.

L'ascolto e il colloquio organizzato permettono, all'interno di uno spazio professionale, di analizzare e leggere la propria esperienza di disagio al fine di coglierne gli elementi causali soggettivi, organizzativi e/o afferenti al contesto più ampio e, conseguentemente, di individuare azioni future personali e/o organizzative per prevenire e fronteggiare le situazioni di disagio.

Lo Sportello di ascolto non costituisce, infatti, un'alternativa alle attività svolte da altre realtà quali organizzazioni sindacali, associazioni e/o professionisti (psicologi, avvocati e via dicendo) in quanto non ha come finalità di lavorare su problematiche di tipo sindacale o legale né di approfondire argomentazioni psicologiche che nascono dal privato, la cui soluzione dovrà essere cercata presso professionalità specifiche.

COMPOSIZIONE:

Lo sportello si compone di due addetti, nominati con ordine di servizio dal dirigente del personale – organizzazione. Gli addetti sono preferibilmente scelti in ragione della comprovata esperienza nel settore delle problematiche in ambiente di lavoro ed in possesso di idonee qualità anche personali, di sensibilità e interesse alla problematica. Lo sportello dura in carica 4 anni. I componenti continuano a svolgere le funzioni fino alla nomina del nuovo organismo. Gli incarichi possono essere rinnovati per un solo mandato. I componenti nominati nel corso del quadriennio cessano dall'incarico allo scadere del mandato del Comitato Unico di Garanzia. Nello svolgimento delle loro funzioni, i componenti dello sportello di ascolto sono considerati in servizio a tutti gli effetti, anche per colloqui fissati al di fuori dell'orario di lavoro.

Lo sportello di ascolto si può avvalere della diretta collaborazione del consigliere/a di fiducia.

INTERVENTI: PROCEDURE FORMALI E INFORMALI:

Lo Sportello di ascolto, su richiesta individuale, rappresenta uno spazio di ascolto, riflessione e orientamento al fine di:

- affrontare situazioni di disagio o criticità;
- contenere il rischio di esclusione psico-sociale e dei conflitti;
- sostenere l'autoconsapevolezza della propria situazione attraverso la ricostruzione del vissuto lavorativo;
- accompagnare le persone a riflettere sul proprio patrimonio di risorse, qualità e capacità per raggiungere una diversa consapevolezza della spendibilità del proprio valore professionale (bilancio delle competenze);
- offrire una consulenza ai dirigenti al fine di una migliore gestione delle risorse umane.
- coadiuvare il Comitato Unico di garanzia nelle iniziative da intraprendere per garantire un clima di lavoro rispettoso del diritto della persona all'integrità psico-fisica e morale.

A seguito dei contatti intrattenuti con lo Sportello, se il dipendente si ritiene esposto a situazioni riconducibili a fenomeni di discriminazione, mobbing, molestie sessuali, grave disagio e intende procedere, può optare per i seguenti iter:

- 1) *Procedura formale*: il dipendente può sporgere formale denuncia al/la dirigente o responsabile del servizio di appartenenza e sottoporre direttamente le problematiche;
- 2) *Procedura informale (mediazione)*: lo Sportello di ascolto, una volta acquisito quanto rappresentato dal dipendente e accertata la rilevanza della segnalazione (se ritenuto opportuno) può verificare direttamente con il Presidente del CUG e/o suo delegato la

possibilità di giungere ad una mediazione conciliativa della situazione. Previa espressa richiesta e autorizzazione della persona interessata, il Presidente del CUG e/o suo delegato ne informa ufficialmente gli uffici competenti per effettuare un tentativo informale di mediazione del caso.

Se necessario verranno fissati successivi incontri con i soggetti direttamente coinvolti.

Su richiesta dell'interessato lo sportello continua a curare i contatti con la persona interessata successivamente all'esperienza di una delle suddette procedure.

E' comunque fatto salvo il diritto della persona interessata di avvalersi in ogni momento di ogni altra forma di tutela prevista dalla normativa vigente.

Si giunge alla chiusura di una segnalazione: 1) per decisione del dipendente interessato che lo comunica formalmente; 2) assenza di contatti tra la persona interessata e lo sportello per almeno sei mesi; 3) risoluzione della problematica segnalata.

FUNZIONAMENTO

Lo Sportello di ascolto per lo svolgimento delle proprie attività si avvale dei locali a tal fine individuati presso la Direzione Personale - Organizzazione, al 2° Piano di Palazzo Pierfelici (P.zza M. Ridolfi n. 39). Gli incontri sono su appuntamento e la gestione dell'incontro viene concordata con lo sportello di ascolto telefonando ai numeri 0744/549621- 0744/549634. La prenotazione del colloquio deve avvenire con almeno una settimana di anticipo e saranno tenuti principalmente nei giorni di rientro pomeridiani (martedì e giovedì).

E' opportuno comunicare tempestivamente l'eventuale impossibilità a presentarsi all'appuntamento concordato.

Al fine di salvaguardare un uso corretto dello spazio di ascolto, è consigliabile, fissare massimo quattro accessi per anno solare da parte di uno stesso dipendente.

Gli addetti allo sportello operano in nome e per conto dell'Amministrazione comunale titolare del trattamento dei dati, il colloquio avverrà nel rispetto della privacy e dei principi fissati all'articolo 5 del Regolamento (UE) 2016/679, i dati raccolti saranno trattati con la massima riservatezza e garantendo la non riconoscibilità dei rispondenti, al solo fine di elaborare le possibili strategie per la risoluzione delle problematiche emerse.

Lo sportello di ascolto è tenuto fin dal primo incontro a compilare apposita scheda riepilogativa strutturata e condivisa con l'utente per raccogliere dati precisi ai fini dell'inquadramento del fenomeno ad esclusivo uso interno degli addetti allo sportello, che ne assicurano la riservatezza. Gli addetti dovranno registrare l'attività svolta (appuntamenti effettuati e segnalazioni evase) I dati eventualmente forniti, previo esplicito consenso, verranno trattati ai sensi dell'art. 6 del GDPR 2016/679.

La corrispondenza informatica e/o cartacea sarà distrutta dopo un anno dalla definitiva chiusura del caso, salvo che la conservazione sia diversamente imposta dagli specifici adempimenti di legge

RAPPORTI TRA LO SPORTELLLO ED IL COMITATO UNICO DI GARANZIA

Lo Sportello presenta al Comitato Unico di Garanzia, almeno una volta all'anno, una relazione sui fenomeni complessivamente rilevati e sulle problematiche di carattere generale connesse alle situazioni segnalate.

Soprattutto lo sportello fornisce informazioni al CUG affinché quest'ultimo possa svolgere efficacemente i propri compiti istituzionali (promozione di indagini di clima nel servizio in cui si sono manifestati segnali di disagio; sensibilizzazione, sulle problematiche rilevate attraverso l'informazione la formazione).

Qualora vengano sottoposte al Comitato unico di garanzia direttamente singole fattispecie di segnalazioni o denunce, lo stesso dovrà limitarsi ad inoltrarle agli uffici competenti della Direzione del personale - organizzazione astenendosi da accertamenti e valutazioni.

E comunque ogni iniziativa che s'intenda intraprendere si svolgerà con le massime garanzie di anonimato, di tutela dei dipendenti interessati e della loro privacy.