



# ***PROVINCIA DI AVELLINO***

## **LINEE DI FUNZIONAMENTO DELLO SPORTELLO DI ASCOLTO**

**Adottato con Provvedimento Presidenziale n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_**



### *1. Funzioni*

1. Le funzioni dello Sportello sono:

- a) fornire supporto alle lavoratrici e lavoratori dell'Amministrazione Provinciale (di seguito "personale") che si ritiene esposto a situazioni riconducibili a fenomeni di discriminazione, mobbing, molestie sessuali, grave disagio da costrittività organizzativa;
- b) assicurare al "personale" adeguate occasioni di ascolto ed un'accoglienza basata sulla fiducia reciproca e sul rispetto della riservatezza, illustrando procedure, formali ed informali, di tutela di chi si ritiene vittima dei fenomeni sopra descritti;
- c) informare e tenere aggiornato il CUG e la Consigliera di parità della Provincia di Avellino in merito alle fenomenologie emergenti dalle segnalazioni pervenute, quantificandone la consistenza ed eventualmente svolgendo approfondimenti utili alle analisi ed alle iniziative del Comitato e della Consigliera di parità. In particolare, fornire una casistica utile all'individuazione di azioni positive per la prevenzione e la rimozione dei fenomeni sopra descritti;
- d) coadiuvare il Comitato nelle iniziative da intraprendere per garantire un clima di lavoro rispettoso del diritto della persona all'integrità della propria salute psico-fisica e morale;

### *2. Composizione dello Sportello*

1. Lo Sportello, coerentemente alle determinazioni assunte di concerto tra il Presidente p.t. del CUG e la Consigliera di parità, è costituito dalle seguenti figure professionali: due psicologi e un avvocato. I componenti dello Sportello saranno nominati dal Responsabile della gestione risorse umane dell'Ente, previa formale designazione paritetica della Consigliera di parità della Provincia di Avellino, dei soggetti aventi il predetto requisito di professionalità, individuati dagli elenchi degli iscritti tra psicologi e avvocati a supporto dell'attività della Consigliera;
2. I componenti dello Sportello rimangono in carica un anno. L'incarico è rinnovabile per una sola volta.
3. Lo Sportello riferisce direttamente al Presidente p.t. del CUG, che svolge nei suoi confronti funzioni di indirizzo e coordinamento, anche mediante un proprio delegato, da designare tra i membri effettivi del Comitato stesso. L'informativa, contestualmente, va resa anche alla Consigliera di parità, per i profili di competenza.

### *3. Contatti del personale dipendente con lo Sportello*

1. La lavoratrice/lavoratore che desidera formulare segnalazioni allo Sportello su situazioni riconducibili a fenomeni di discriminazione, mobbing, molestie sessuali, grave disagio da costrittività organizzative che la/lo interessano direttamente può farlo inviando una comunicazione all'indirizzo di posta elettronica: [sportelloascolto@provincia.avellino.it](mailto:sportelloascolto@provincia.avellino.it).
2. Solo il contatto via mail avvia formalmente la trattazione della richiesta/segnalazione.
3. Potranno accedere alla trattazione delle email recapitate al suddetto indirizzo unicamente i componenti dello Sportello – "incaricati" del trattamento dei dati personali -, utilizzando un'apposita password secondo le modalità specificate all'art. 9. I successivi contatti con lo Sportello potranno avvenire per appuntamento nell'ufficio dello Sportello, secondo le modalità concordate con l'interessata/o.

### *4. Rapporti tra lo Sportello ed il Comitato*

1. Lo Sportello presenta al Comitato (CUG), semestralmente, una relazione sui fenomeni complessivamente rilevati e sulle problematiche di carattere generale connesse alle situazioni segnalate.
2. In particolare, lo Sportello fornisce informazioni al Comitato affinché quest'ultimo possa svolgere efficacemente i propri compiti istituzionali, segnatamente quelli concernenti:
  - la promozione di indagini di clima nel settore in cui si sono manifestati segnali di disagio;
  - la sensibilizzazione, attraverso la formazione e l'informazione, sulle problematiche rilevate;

3. Lo Sportello rappresenta la casistica delle situazioni riconducibili a fenomeni di discriminazione, mobbing, molestie sessuali o grave disagio da costrittività organizzative al Comitato così che questo le sottoponga alla direzione generale, ferma restando la responsabilità di altri competenti Settori/ Servizi, di adottare misure volte a contrastare le situazioni di disagio.

4. Periodicamente, su invito del Comitato, lo Sportello partecipa alle riunioni dello stesso.

5. Fermo restando quanto previsto al successivo art. 5, non rientra tra i compiti del Comitato analizzare singole segnalazioni o denunce, sia che esse vengano sottoposte all'attenzione del Comitato direttamente dal personale, sia che vengano fornite dallo Sportello. Qualora vengano sottoposte alla sua attenzione singole fattispecie, il Comitato deve pertanto, limitarsi ad inoltrarle al Servizio Gestione risorse umane dell'Ente Provincia, alla Consigliera di parità della Provincia di Avellino, informandone la Segreteria generale/Direzione generale, ed astenendosi da accertamenti e valutazioni.

6. Ogni iniziativa che s'intenda intraprendere si svolgerà con le massime garanzie di anonimato, di tutela delle persone interessate e della loro privacy.

#### *5. Segnalazioni e richieste di intervento: procedura.*

1. Anche a seguito dei contatti intrattenuti con lo Sportello, la/il lavoratrice/tore che si ritiene esposto a situazioni riconducibili a fenomeni di discriminazione, mobbing, molestie sessuali, grave disagio da costrittività organizzative può optare per le seguenti procedure:

a) *Procedura formale*. La persona interessata può sporgere formale denuncia al/alla dirigente del Settore di appartenenza. Nel caso in cui i comportamenti oggetto della denuncia siano imputati al/la dirigente del Settore di appartenenza, ovvero alla P.O. con delega di funzioni dirigenziali del Servizio/ Ufficio di appartenenza la denuncia potrà essere inoltrata direttamente il/la Segretario/a generale o qualora nominato/a il/la Direttore/trice generale.

L'Amministrazione, qualora nel corso del procedimento disciplinare ritenga fondata la denuncia, adotterà le misure ritenute più idonee a salvaguardare la persona interessata e a ripristinare un ambiente di lavoro in cui sia tutelata l'integrità fisica e morale della persona.

b) *Procedura informale (mediazione)*. Lo Sportello, accertata la rilevanza della segnalazione sottoposta dalla persona interessata verifica direttamente con il Presidente p.t. del CUG la possibilità di pervenire ad una mediazione conciliativa della situazione. Se del caso, e previa espressa richiesta ed autorizzazione della persona interessata, il Presidente del CUG ne informa il/la Segretario/a generale o qualora nominato/a il/la Direttore/trice generale, ovvero nei casi in cui, attraverso l'ascolto emergono elementi di competenza della Consigliera di Parità, di concerto con la lavoratrice o il lavoratore, il Presidente del C.U.G. valuta l'opportunità di segnalarli alla Consigliera Provinciale di Parità o alla Consigliera Regionale di Parità.

E' comunque fatto salvo il diritto della persona interessata di avvalersi in ogni momento - indipendentemente dallo svolgimento delle procedure informali - di ogni forma di tutela prevista dalla legge.

#### *6. Organizzazione e risorse dello Sportello.*

1. Per lo svolgimento delle proprie attività istituzionali, lo Sportello si avvale dei locali a tal fine specificatamente individuati a cura del/della Responsabile/Dirigente del Patrimonio dell'Ente, d'intesa con la Direttrice Generale.

In tali locali è collocato un computer, l'unico sul quale le/i componenti dello Sportello sono abilitati a trattare le informazioni ed i dati di cui al presente regolamento.

2. Tutta la corrispondenza informatica concernente le situazioni esaminate dallo Sportello a cura degli stessi componenti è stampata, ordinata e conservata in apposito armadio chiuso a chiave.

3. Quando gli atti e i documenti contenenti dati personali sensibili o giudiziari sono affidati agli incaricati del trattamento per lo svolgimento dei relativi compiti, i medesimi atti e documenti sono controllati dagli incaricati fino alla restituzione, in maniera che ad essi non accedano terzi, e sono restituiti al termine delle operazioni affidate.

4. L'accesso agli archivi contenenti dati sensibili o giudiziari è riservato esclusivamente allo Sportello ed è controllato. Il personale dello Sportello organizza la propria presenza nei locali assegnati così da garantire un servizio al personale costante, almeno una volta al mese.

5. Periodicamente - e almeno una volta ogni sei mesi - il personale dello Sportello e il CUG si riuniscono per verificare in base alle segnalazioni/richieste pervenute, lo stato di avanzamento del monitoraggio del fenomeno di competenza dello Sportello.

6. La corrispondenza informatica e cartacea sarà distrutta dopo un anno dalla definitiva chiusura del caso, salvo che per alcuni documenti la conservazione sia diversamente imposta da specifici adempimenti normativi.

#### *7. Individuazione degli incaricati ed ambito del trattamento dei dati*

1. Ai fini del presente regolamento, sono "incaricati" del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 4, comma 1, lettera h) e dell'art. 30 del citato decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, i componenti dello Sportello.

2. I dati personali trattati dagli incaricati sono quelli di cui vengono a conoscenza nello svolgimento delle loro funzioni e, in particolare, nell'esame delle richieste di ascolto cui all'art. 1.

#### *8. Obblighi delle/ dei componenti lo Sportello di ascolto*

1. Le /i Componenti lo Sportello di ascolto (di seguito "incaricate/i") si impegnano, in particolare, a:

a) trattare i dati personali rispettando i principi di necessità, di liceità e di qualità dei dati, avendo cura di applicare le previsioni che riguardano le proprie funzioni istituzionali o il rapporto di lavoro, contenute in leggi, regolamenti, contratti e in accordi collettivi, in modo da avvalersi di informazioni personali e modalità di trattamento proporzionate ai singoli scopi. Il trattamento avviene dando applicazione effettiva e concreta al principio di indispensabilità nel trattamento dei dati sensibili e giudiziari, il quale vieta di trattare informazioni o di effettuare operazioni che non siano realmente indispensabili per raggiungere determinate finalità

b) utilizzare i dati personali per le attività ed il tempo strettamente necessari all'espletamento dei compiti assegnati ed a compiere le sole operazioni di trattamento a ciò strumentali;

c) non diffondere o comunicare a terzi i dati personali e i documenti concernenti il "personale" di cui all'art. 1, quand'anche trasmessi dai soggetti stessi cui si riferiscono (L. 241 /1990, art. 24, comma 6, lett.

d), fatte salve le pertinenti comunicazioni alle competenti istanze dell'Amministrazione;

d) adottare le misure più opportune per prevenire la conoscibilità ingiustificata di dati personali;

e) attenersi alle misure di sicurezza per il trattamento dei dati personali previsti dal Codice della Privacy coordinato ed aggiornato, da ultimo, con le modifiche apportate dalla L. 27 dicembre 2019, n. 160, dal D.L. 14 giugno 2019, n. 53, dal D.M. 15 marzo 2019 e dal Decreto di adeguamento al GDPR (Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101 e dal presente regolamento.

2. Al "personale" che si rivolge allo Sportello va riservata un'accoglienza basata sulla competenza, fiducia reciproca e rispetto della riservatezza nonché dell'anonimato,

#### *9. Misure minime di sicurezza per il trattamento dei dati*

1. Il trattamento di dati personali con strumenti elettronici è consentito alle/agli incaricate/i dotati di credenziali di autenticazione. Le/gli "incaricate/i" adottano le necessarie cautele per assicurare la segretezza della componente riservata della credenziale.

2. La password dedicata per l'identificazione, laddove utilizzata, non può essere assegnata ad altre/i incaricate/i, neppure in tempi diversi. Le credenziali di autenticazione non utilizzate da almeno sei mesi sono disattivate, salvo quelle preventivamente autorizzate per soli scopi di gestione tecnica. Le credenziali

sono disattivate anche in caso di perdita della qualità che consente alla/al incaricata/o l'accesso ai dati personali.

3. E' fatto divieto di lasciare incustodito e accessibile lo strumento elettronico durante una sessione di trattamento.

4. I dati personali sono protetti contro il rischio di intrusione e dell'azione di programmi di cui all'art. 615-quinquies del codice penale, mediante l'attivazione di idonei strumenti elettronici da aggiornare con cadenza almeno semestrale. Il salvataggio dei dati è effettuato con frequenza almeno settimanale.

5. I dati sensibili o giudiziari sono protetti contro l'accesso abusivo, di cui all'art. 615-ter del codice penale, mediante l'utilizzo di idonei strumenti elettronici. Sono impartite istruzioni organizzative e tecniche per la custodia e l'uso dei supporti rimovibili su cui sono memorizzati i dati al fine di evitare accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti.

6. Tutta la documentazione presentata dal personale della Provincia è sottratta all'accesso di terzi esterni allo Sportello e potrà essere trasmessa da parte di quest'ultimo al CUG e alla Direzione Generale, fatta salva la trasmissione all'autorità giudiziaria, soltanto previo consenso espresso della/del lavoratrice/tore stessa/o.