



PROCEDURA OPERATIVA PER LA GESTIONE DELLE RICHIESTE E SEGNALAZIONI PRESENTATE AGLI SPORTELLI INFORMATIVI IN MATERIA DI PARI OPPORTUNITÀ, MOLESTIE E MOBBING

Articolo 1

Oggetto della procedura operativa

La presente procedura operativa regola la gestione delle richieste di informazioni e delle segnalazioni di discriminazione, molestia e mobbing ricevute dagli sportelli informativi istituiti in forza del codice di condotta per il contrasto alle discriminazioni e alle forme di violenza presso l'Ente Foreste della Sardegna (oggi Agenzia FoReSTAS) approvato con delibera del commissario straordinario n. 190 del 21/12/2016.

Articolo 2

Compiti assegnati agli sportelli

Gli sportelli di ascolto svolgono i seguenti compiti:

1. fornire informazioni e documentazione sulle tematiche delle pari opportunità, delle discriminazioni, molestie e mobbing, del benessere organizzativo, nonché sulle procedure e i rimedi attivabili;
2. ricevere segnalazioni di episodi di discriminazione, violenza e mobbing.

Gli sportelli ricevono richieste e segnalazioni provenienti dai dipendenti dell'Agenzia, a prescindere dalla sede di appartenenza.

Articolo 3

Gestione delle richieste di informazioni

Le richieste di informazioni possono pervenire agli sportelli attraverso i seguenti canali:

telefono;

e-mail;

contatto diretto negli orari di ricevimento;

comunicazioni inoltrate dall'ufficio protocollo.

Le richieste di informazioni sono gestite dagli addetti senza indugio, mettendo a disposizione degli interessati le informazioni e la documentazione in possesso degli uffici o comunque reperibile.

Le richieste di informazioni sono sempre ricevibili.

Gli addetti procedono a registrare le richieste e i relativi esiti in un documento informatico, recante la struttura indicata in allegato alla presente procedura operativa. Eventuali richieste cartacee sono archiviate in fascicoli dedicati presso i locali adibiti ad ospitare lo sportello. I documenti informatici sono archiviati in fascicoli digitali ospitati su un p.c. dedicato all'attività di sportello. Ove il pc non sia utilizzato in via esclusiva per l'attività di sportello, il documento di registrazione e le cartelle digitali recanti la relativa documentazione saranno protette mediante password.

Articolo 4

Gestione delle segnalazioni di casi di discriminazione, violenza e mobbing

Le segnalazioni relative a casi di discriminazione, violenza e mobbing possono pervenire agli sportelli attraverso i seguenti canali:

- e-mail;
- contatto diretto negli orari di ricevimento;
- comunicazioni inoltrate dall'ufficio protocollo.

Le segnalazioni devono avvenire in forma scritta. Non potrà darsi seguito a segnalazioni pervenute attraverso il canale telefonico o in forma orale. Qualora la segnalazione avvenga mediante contatto diretto negli orari di ricevimento, l'addetto inviterà il segnalante a rendere la segnalazione in forma scritta, mettendo a disposizione la relativa modulistica. In difetto, il contatto si intenderà come finalizzato ad acquisire informazioni sulle modalità di segnalazione.

Le segnalazioni sono registrate dagli addetti in un documento informatico, recante la struttura indicata in allegato alla presente procedura operativa. Le segnalazioni pervenute in formato analogico sono archiviate in fascicoli dedicati presso i locali adibiti ad ospitare lo sportello. I documenti informatici sono archiviati in fascicoli digitali ospitati su un p.c. dedicato all'attività di sportello. Ove il pc non sia utilizzato in via esclusiva per l'attività di sportello, il documento di registrazione e le cartelle digitali recanti la relativa documentazione saranno protette mediante password.

Le segnalazioni, anche anonime, sono inoltrate dagli addetti allo sportello al CUG per la successiva valutazione e trattazione. L'inoltro avviene entro 5 giorni mediante invio della documentazione digitalizzata alla casella pec del CUG.

Articolo 5

Tutela della privacy del segnalante

Qualora il segnalante richieda che i suoi dati anagrafici non siano resi noti a terzi e che nella successiva trattazione della vicenda la pratica sia identificata unicamente con un codice alfanumerico anonimo, i dati anagrafici resteranno visibili sull'originale della segnalazione e nel file per la registrazione delle segnalazioni, di cui all'articolo che precede. Saranno oscurati nella copia della segnalazione inviata ai componenti del CUG. Qualora nella trattazione della pratica i componenti del CUG chiedano di conoscere l'identità del segnalante per effettuare accertamenti istruttori o per tentare una composizione della vicenda, questa potrà essere resa nota solo con il consenso espresso del segnalante, che sarà acquisito dall'addetto allo sportello di ascolto che abbia ricevuto la segnalazione. Qualora il segnalante neghi il consenso, la trattazione della pratica proseguirà in forma anonima.

Articolo 6

Produzione di statistiche sulle richieste di informazioni e sulle segnalazioni

Al fine di migliorare il servizio reso, individuando la tipologia prevalente di utenti e le esigenze informative manifestate, i dati sulle richieste di informazioni sono resi anonimi e aggregati. A tal fine, entro il mese di febbraio di ogni anno, gli addetti agli sportelli di ascolto dei servizi territoriali trasmettono allo sportello di ascolto attivato presso la direzione generale i file di registrazione delle richieste pervenute nell'anno precedente, private dei dati personali dei richiedenti. Lo sportello della Direzione Generale procede all'elaborazione dei dati con finalità statistiche e trasmette il relativo report al CUG.

Al fine di disporre di dati statistici sui casi di discriminazione, molestie e mobbing emersi nell'ambito dell'Amministrazione, i dati sulle segnalazioni sono resi anonimi e aggregati. A tal fine, entro il mese di febbraio di ogni anno, gli addetti agli sportelli di ascolto dei servizi territoriali trasmettono allo sportello di ascolto attivato presso la direzione generale i file di registrazione delle segnalazioni pervenute nell'anno precedente, private dei dati personali dei richiedenti. Lo sportello della Direzione Generale procede all'elaborazione dei dati con finalità statistiche e trasmette il relativo report al CUG.

Articolo 7

Gestione della casella e-mail

La gestione della casella e-mail attivata per gli sportelli informativi e è affidata allo sportello della Direzione Generale, che cura la registrazione delle richieste e segnalazioni ivi pervenute.

Articolo 8

Rapporti con l'ufficio protocollo

A tutela della riservatezza, le richieste di informazioni e le segnalazioni inviate in via diretta agli sportelli informativi non sono soggette a protocollazione, ma a registrazione sui modelli informatici sopra descritti.

I relativi procedimenti sono gestiti in via diretta, senza assegnazione da parte del dirigente.

Ove le richieste e le segnalazioni siano invece inviate all'Amministrazione presso le sue sedi istituzionali, sono protocollate e gestite secondo i canali ordinari. Laddove il dirigente individui l'afferenza della pratica alle tematiche di cui all'articolo 2, avrà cura di assegnarla agli sportelli informativi per la successiva trattazione. Nel caso della Direzione Generale, l'assegnazione può avvenire in via diretta al CUG.

Articolo 9

Comportamento in caso di segnalazioni integranti ipotesi di reato

Qualora gli addetti agli sportelli si avvedano che i fatti segnalati potenzialmente integrano ipotesi di reato potranno indicare al segnalante l'opportunità di rivolgersi alle autorità competenti.