



*Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo*

## Sportello d'Ascolto Comune

TRA  
IL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO  
E  
IL MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO

### REGOLAMENTO

#### **COS'E' LO SPORTELLO DI ASCOLTO COMUNE**

Il D.Lgs. 81/08 che tutela la *Sicurezza sui luoghi di lavoro* contempla la salvaguardia della salute per come è stata definita dall' Organizzazione Mondiale della Sanità (O.M.S.), ovvero *"uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità"*.

In riferimento a questa previsione normativa, l'Amministrazione offre ai propri dipendenti, in via sperimentale per le sedi di Roma, lo Sportello di Ascolto, servizio di consulenza gratuito, quale strumento che operi per la promozione della salute psicofisica individuale e del benessere organizzativo, e offra ascolto, orientamento e supporto per la prevenzione e contenimento dello stress lavoro correlato e del rischio psico-sociale.

Al fine di garantire una maggiore neutralità all'utenza, è stato stipulato tra le Amministrazioni un Protocollo d'intesa (17 luglio 2014), che prevede una struttura di Servizio comune tra il Ministero per i Beni e le Attività culturali e per il Turismo (MiBACT) e il Ministero dello Sviluppo economico (MiSE), attraverso la formula dello scambio di operatori psicologi tra i due ministeri.

#### **CHI OPERA ALLO SPORTELLO**

Le/gli operatrici/ori dello Sportello comune, dipendenti delle due amministrazioni, sono in possesso di laurea in psicologia, iscrizione all'Albo professionale e specializzazione in psicoterapia, previo interpello delle Amministrazioni di appartenenza.

#### **SEDE, ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO DELLO SPORTELLO COMUNE**

Lo Sportello d'Ascolto Comune opera nelle giornate di **martedì** e **giovedì** dalle **9.00** alle **13.00**, è aperto tutto l'anno escluso il mese di agosto e nel periodo compreso tra il 20 dicembre e il 6 gennaio.

L'accesso al Servizio, possibile per appuntamento, avviene:



## *Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo*

### presso il Mibact

nella sede di P.zza Santa Croce in Gerusalemme, 9/A:

- telefonando allo **06/67233328** il martedì e il giovedì dalle 13.30 alle 14.30
- oppure inviando un'e-mail (tutti i giorni e in qualsiasi orario), nella quale è preferibile indicare anche un recapito telefonico, all'indirizzo: [sportello.ascolto@beniculturali.it](mailto:sportello.ascolto@beniculturali.it).

### presso il Mise:

nella sede di via Molise, 2:

- telefonando allo **06/47052480** il giovedì dalle 8.00 alle 9.00 e dalle 14.00 alle 15.00

nella sede di viale America, 201:

- telefonando allo **06/54444567** il martedì dalle 8.alle 9.00
- oppure, per entrambe le sedi, inviando una e-mail (tutti i giorni e in qualsiasi orario), nella quale è preferibile indicare anche un recapito telefonico, all'indirizzo: [sportello.ascolto@mise.gov.it](mailto:sportello.ascolto@mise.gov.it)

Ai dipendenti viene rilasciato un permesso che sarà consegnato agli uffici di appartenenza (come modello allegato già operativo)

### **INTERVENTI DELLO SPORTELLO**

Il Servizio dello Sportello, su richiesta individuale o da parte di un gruppo di colleghi della stessa unità operativa, rappresenta uno spazio di ascolto e riflessione al fine di:

- promuovere l'emergere di risorse personali per affrontare situazioni di disagio o criticità;
- contenere il rischio di esclusione psico-sociale e dei conflitti offrendo, tra le altre possibilità e previo consenso delle parti, la mediazione tra le persone coinvolte;
- 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.

### **TUTELA DELLA PRIVACY**

Gli operatori dello Sportello sono tenuti al rispetto del segreto professionale e del Codice deontologico approvato dal Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi.

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs n. 196/03 i dati personali forniti dal/la dipendente saranno trattati esclusivamente per la prestazione professionale inerente all'attività dello Sportello. Gli eventuali supporti cartacei e/o informatici saranno utilizzati con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.



## *Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo*

### **RAPPORTI CON ALTRI ORGANISMI DELL'AMMINISTRAZIONE**

Lo Sportello d'Ascolto:

- collabora con i medici competenti per la rilevazione dei rischi psico-sociali e dello stress lavoro correlato nell'ambito delle visite periodiche previste dal D-Lgs. 81/08;
- presta consulenza al Comitato Unico di Garanzia (CUG) in materia di benessere organizzativo e di contrasto a ogni forma di discriminazione;
- collabora con l'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) incaricato, dalle attuali normative, di effettuare periodiche INDAGINI DI CLIMA;
- redige una relazione annuale che sarà fatta pervenire ai Direttori Generali per le risorse umane, al Responsabile del Servizio Protezione e Prevenzione (RSPP) e Comitato Unico di Garanzia (CUG) delle rispettive Amministrazioni.

### **RAPPORTI CON ORGANISMI ESTERNI ALL'AMMINISTRAZIONE**

Gli operatori dello Sportello possono, anche nell'ottica di una formazione ed aggiornamento continuo, mantenere contatti con strutture esterne che per competenza ed attività svolgono funzioni similari e/o di ricerca nel settore, tra cui Università, Ordine degli Psicologi, ASL, Enti, Agenzie e Ministeri scambiare con essi informazioni statistiche in vista di elaborazioni teoriche e generazione di buone prassi.

### **INCONTRI DI COORDINAMENTO**

Il gruppo di operatrici/ori dello Sportello si riunisce per incontri di coordinamento, per un totale di 20 giorni all'anno, con cadenza quindicinale, preferibilmente di mercoledì: il secondo (presso la sede del MiSE di via Molise) e quarto (presso la sede del MiBACT di piazza S. Croce in Gerusalemme 9/A), per la giornata di servizio, esclusi i periodi di chiusura dello Sportello.

Le giornate potranno servire per:

- analisi dei contesti e delle relative specificità;
- analisi della domanda e della tipologia degli accessi allo Sportello;
- discussione dei casi anche in funzione dell'elaborazione di linee guida comuni rispetto all'operatività;
- monitoraggio di elementi non previsti e criticità per la ricerca di soluzioni;
- elaborazione delle relazioni annuali previste;
- elaborazione di proposte alle rispettive Amministrazioni;
- studio di progettazione per la partecipazione a bandi europei;
- incontri con il SPP e con i medici competenti per una collaborazione coordinata;
- partecipazione a seminari e convegni e corsi di aggiornamento, specialmente in materia di sicurezza psico-sociale.



## *Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo*

Alla scadenza della convenzione stipulata fra le Amministrazioni, si potranno prevedere nuove forme di collaborazione e proposte di miglioramento.

### **SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

Nel caso in cui l'operatrice/ore sia impossibilitata/o a garantire la propria presenza nella giornata di Sportello ne darà comunicazione, per e-mail, al dirigente dell'ufficio di appartenenza nonché al Presidente del CUG MiBACT e si preoccuperà di avvertire gli utenti con i quali è previsto un appuntamento nella giornata di assenza.

Roma, 13/03/2015

Il presente Regolamento è stato presentato e approvato all'unanimità nella riunione del CUG il 13 marzo 2015

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.



*Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo*

Direzione Generale Organizzazione  
Sportello d'Ascolto

Protocollo d'Intesa MiBACT - MiSE del 17 luglio 2014  
Circolare n. 236/2014 – 326/2014

n. Blocco

n. foglio

Si dichiara che il/la Sig/ra.....  
appartenente all'Ufficio .....

Si è recato/a presso la Sede dello Sportello d'Ascolto  
c/o la Direzione Generale Cinema il giorno .....

dalle ore.....alle ore.....

(Firma)

.....



Comune Liberty di Ascolto



*Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo*

Direzione Generale Organizzazione  
Sportello d'Ascolto

Protocollo d'Intesa MiBACT - MiSE del 17 luglio 2014  
Circolare n. 236/2014 – 326/2014

n. Blocco

n. foglio

Si dichiara che il/la Sig/ra.....  
appartenente all'Ufficio .....

Si è recato/a presso la Sede dello Sportello d'Ascolto  
c/o la Direzione Generale Cinema il giorno .....

dalle ore.....alle ore.....

(Firma)

.....



Comune Liberty di Ascolto