

# **REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DELLE MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELL'INDENNITÀ CONDIZIONE LAVORO**

(approvato con verbale di Cda n. 39 del 05/06/2025)

## **ART. 1 PREMESSA**

Il segretariato sociale e tutte le attività di front-office rappresentano la porta di accesso al mondo dei servizi sociali, il primo contatto tra il cittadino e le istituzioni deputate ad aiutarlo.

Oltre a curare l'accoglienza, l'operatore sociale/amministrativo competente si impegna a fornire al cittadino tutte le informazioni di cui ha bisogno per affrontare il proprio problema, avendo cura di presentarle con un linguaggio adeguato al suo livello culturale e alla competenza linguistica: fornire all'utente le giuste informazioni è la condizione necessaria per permettergli di esercitare i propri diritti e ottenere ciò di cui necessita, oltre al fatto che è fondamentale affinché lo stesso possa scegliere ciò che è bene per sé e quindi autodeterminarsi.

La buona comunicazione è la base da cui partire per garantire la soddisfazione del cittadino e la corretta qualità del servizio reso.

Il rapporto con l'utenza (fisico, telefonico o virtuale) è dunque luogo di primaria importanza per la creazione dell'immagine dell'Ente, nonché per l'erogazione, la costruzione ed il miglioramento del servizio.

La complessità della nostra società esige ormai che, per amministrare, oltre alle capacità, alle risorse e ai programmi, si debbano mettere a fuoco, con sempre maggiore certezza, aspettative, bisogni e speranze del cittadino, primo e fondamentale referente dell'Amministrazione Pubblica.

Pertanto il ruolo di chi opera a contatto con il pubblico è strategico e fondamentale. Il personale preposto alle suddette attività gestisce servizi che comportano significativi e quotidiani flussi di utenza contrassegnati da eterogeneità delle problematiche presentate e da un target caratterizzato da vulnerabilità. Per cui il presente regolamento vuole dare impulso agli aspetti di valorizzazione delle risorse umane, focalizzando l'attenzione sul personale con specifiche mansioni, le quali comportano rischi e/o disagi, il tutto in un'ottica di progressiva e piena ottimizzazione della qualità dei servizi di rilevanza interna ed esterna nonché del ciclo della performance e di riduzione dei rischi professionali connessi alla tipologia di prestazioni.

## **ART. 2 FINALITÀ E OBIETTIVI**

1. Il presente regolamento disciplina l'attribuzione al personale dell'indennità condizione lavoro, disciplinata dall'art. 70-bis CCNL Funzioni Locali e ss.mm. art. 84 bis CCNL Funzioni Locali

## **ART. 3 INDENNITÀ CONDIZIONE LAVORO**

1. L'indennità condizione di lavoro, è destinata a remunerare le prestazioni lavorative caratterizzate da attività esposte a rischio/disagiate ossia attività che, per gravosità ed intensità delle energie richieste nell'espletamento delle mansioni, palesano un carattere significativamente usurante della salute e del benessere psico-fisico;
2. Il riconoscimento è configurato come giornaliero e l'indennità è corrisposta per i giorni nei quali il dipendente svolge effettivamente le attività in premessa. Tale indennità si applica a tutto il personale, con rapporto di lavoro a tempo indeterminato e a tempo determinato.
3. L'erogazione dell'indennità al personale interessato, avviene sulla base dei dati del sistema di rilevazione presenze/assenze nonché dall'attività resa di presa in carico;
4. Per attività esposte a rischio/disagiate s'intendono tutte quelle comprendenti le causali di seguito elencate con il relativo peso specifico in termini di effettivo rischio:
  - a. Disagio/rischio medio alto: connesse allo stress relazionale per prestazioni che comportano una quotidiana ed effettiva attività di front-office con esposizione al rapporto con il pubblico per garantire servizi informativi e sociali indispensabili (segretariato sociale), il completamento dei procedimenti amministrativi in essere entro i termini previsti dalla normativa vigente, l'eventuale presa in carico di utenza fragile, indi provvedendo alla cura e assistenza di particolari fasce di cittadini;
  - b. Disagio/rischio medio: connesse allo stress relazionale per prestazioni che comportano una quotidiana ed effettiva attività di front-office con esposizione al rapporto con il pubblico per garantire servizi informativi e di orientamento;
5. L'entità del disagio/rischio di cui al comma 2 è stata definita sulla base dei seguenti criteri:
  - a. valutazione dell'effettiva incidenza di ciascuna delle causali di cui al comma 2 nelle attività svolte dal dipendente;
  - b. caratteristiche istituzionali, dimensionali, sociali e ambientali dell'Ente e degli specifici settori di attività;

## **ART. 4 DEFINIZIONE IMPORTI E OPERATORI COINVOLTI**

La misura di tale indennità è fissata, per ogni giornata di effettivo svolgimento delle attività di cui al precedente Art. 2 e considerando le condizioni di rischio/disagio nello stesso articolo, in 7,00 euro per le attività legate alla lettera a) comma 4 art. 3 del presente regolamento e in 5,00 euro per le attività legate alla lettera b) comma 4 art. 3 del presente regolamento.

Rientrano in tali condizioni/attività i seguenti profili professionali:

- Assistenti sociali: causale di rischio a) e b);

Il tutto potrà essere soggetto a revisioni e/o integrazioni concordati in sede di contrattazione collettiva decentrata.

#### **ART. 4 MODALITÀ OPERATIVE**

L'indennità, a valere sulla contrattazione decentrata – giusta verbale del 22/04/2025, prot. n. 8361 del 11/06/2025 - sarà corrisposta ai dipendenti con determinazione dirigenziale, previo specifico accertamento da parte dello stesso Dirigente dell'effettivo svolgimento delle mansioni ascritte alle figure professionali individuate.

<b>Profilo professionale</b>	<b>n. addetti</b>	<b>Importo giornaliero</b>	<b>Giorni lavorativi annui stimati per dipendente</b>	<b>Giorni lavorativi annui stimati totale dipendenti</b>	<b>Totale</b>
Assistenti Sociali	16	7,00 €	224 (5 gg/sett)	3584	25.088,00 €