

per copia conforme
I. la pino

5000 REGISTRATO ALLA D.G.R.I.

0813

D.M. n. / BIS



Ministero degli Affari Esteri

Il Direttore Generale per le Risorse e l'Innovazione

Regolamento concernente il funzionamento dello Sportello di ascolto del MAE.

VISTA la Legge 4 novembre 2010, n. 183 recante "Semplificazioni e razionalizzazioni in tema di pari opportunità, benessere di chi lavora e assenza di discriminazioni nelle amministrazioni pubbliche" e in particolare l'art. 21;

VISTA la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri, adottata dai Ministri per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione e per le Pari Opportunità del 4 marzo 2011 recante linee guida sulle modalità di funzionamento dei "Comitati Unici di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni";

VISTO il D.M. 20 aprile 2011, n. 168 bis recante la costituzione del Comitato Unico di Garanzia del Ministero degli Affari Esteri;

VISTO il D.M. 29 maggio 2009, n. 029/128 bis relativo all'adozione del Codice di condotta per la prevenzione e il contrasto del mobbing;

VISTO il D.M. 13 aprile 2011, n. 146 relativo all'adozione del Codice di condotta contro le molestie sessuali;

VISTO il Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali";

CONSIDERATA la necessità di disciplinare le procedure del servizio prestato dallo "Sportello di ascolto" (di seguito denominato "Sportello") per regolamentarne il funzionamento, l'attività ed il corretto trattamento dei dati personali, nonché per assicurare l'efficacia delle relazioni tra lo Sportello, il "Consigliere di fiducia" (di seguito denominato "Consigliere"), il Comitato Unico di Garanzia (di seguito denominato "Comitato") e l'Amministrazione centrale;

EMANA IL SEGUENTE REGOLAMENTO

1. Funzioni.

1. E' istituito presso il Comitato Unico di Garanzia del MAE lo Sportello di ascolto.
2. Le funzioni dello Sportello sono:
 - a. fornire informazioni e distribuire adeguata documentazione a chi lavora o presta servizio presso l'Amministrazione centrale o nelle sedi estere (di seguito denominato "utente") e si ritiene esposto a situazioni riconducibili a fenomeni di discriminazione, mobbing, molestie sessuali, grave disagio da costrittività organizzative;

- per copia conforme
1-10-17
- b. assicurare all'utente 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 Comitato in merito alle fenomenologie emergenti dalle segnalazioni pervenute, quantificandone la consistenza ed eventualmente svolgendo approfondimenti utili alle analisi ed alle iniziative del Comitato stesso. 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 che esso intraprende 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 riferisce direttamente al Presidente del Comitato, che svolge nei suoi confronti funzioni di indirizzo, coordinamento e vigilanza, anche mediante un proprio delegato, che designa tra i membri del Comitato stesso.
2. Lo Sportello si compone di 4 addetti, nominati con ordine di servizio dal Direttore Generale per le Risorse e l'Innovazione, che li individua al di fuori del Comitato e li designa pariteticamente tra rappresentanti dell'Amministrazione e delle Organizzazioni Sindacali. Gli addetti sono preferibilmente scelti in ragione dell'appartenenza diversificata alle varie componenti del personale dell'Amministrazione, del genere e del possesso di idonee qualità, anche personali, di sensibilità ed interesse alla tematica.
3. I componenti dello Sportello rimangono in carica due anni. L'incarico è rinnovabile per una sola volta e termina in ogni caso al momento della cessazione dallo Sportello o all'atto del trasferimento all'estero della persona incaricata.
4. Per la sua attività, lo Sportello si avvale della diretta collaborazione del Consigliere di fiducia.

3. *Contatti dell'utenza con lo Sportello.*

1. L'utente che desidera acquisire informazioni o 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@esteri.it. Solo il contatto via mail avvia formalmente la trattazione della richiesta/segnalazione. Potranno accedere alla trattazione delle mail recapitate al suddetto indirizzo tutti gli incaricati, utilizzando un'apposita password secondo le modalità specificate all'art. 9. I successivi contatti con lo Sportello potranno avvenire per telefono, posta elettronica e/o appuntamento nell'ufficio dello Sportello, secondo le modalità concordate con l'utente.
2. Il personale dello Sportello, ricevuta la mail, (ri)contatta l'utente per fornire indicazioni generali in materia e provvede a raccogliere le informazioni necessarie per eventuali approfondimenti. Nell'ipotesi di segnalazioni di mobbing o di grave disagio per costrittività organizzative, il personale dello Sportello cura i contatti con l'utenza anche con il supporto di un "diario", da compilare periodicamente, per almeno 30 giorni. Tutti i contatti con l'utenza vengono curati esclusivamente all'interno dei locali appositamente adibiti presso la Direzione Generale.
3. La modulistica, elaborata dal Consigliere di fiducia per raccogliere dati consistenti e precisi d'inquadramento del fenomeno, è ad esclusivo uso interno degli addetti dello Sportello, che ne assicurano la riservatezza. Su questa base si organizzano le informazioni ricevute in una scheda riepilogativa strutturata, la cui congruità viene verificata con l'utente.

per copia conforme
J. La Fico

4. Rapporti tra lo Sportello ed il Comitato.

1. Lo Sportello presenta al Comitato, almeno una volta all'anno, 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;
 - l'adozione di questionari.
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 la sottoponga alla DGRI fornendo anche elementi utili alla prevenzione e alla rimozione delle criticità rilevate e individuando le azioni positive ritenute più idonee, ferma restando la responsabilità della DGRI e, eventualmente, di altri competenti Uffici, di adottare misure volte a contrastare le situazioni di disagio.
4. Periodicamente, su invito del Comitato, lo Sportello partecipa - rappresentato da un/a proprio/a addetto/a - 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 dall'utente, sia che vengano presentate da componenti interni del Comitato stesso. Qualora vengano sottoposte alla sua attenzione singole fattispecie, il Comitato deve pertanto limitarsi ad inoltrarle ai competenti uffici dell'Amministrazione del personale, astenendosi da accertamenti, commenti 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: procedure formali ed informali.

1. Anche a seguito dei contatti intrattenuti con lo Sportello, l'utente 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/-la dirigente o responsabile dell'Ufficio di appartenenza. Nel caso in cui i comportamenti oggetto della denuncia siano imputati al/-la dirigente dell'ufficio di appartenenza, la denuncia potrà essere inoltrata direttamente all'Ufficio competente dei procedimenti disciplinari presso la DGRI. 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 la possibilità di pervenire ad una mediazione conciliativa della situazione in loco. Se del caso, e previa espressa richiesta ed autorizzazione della persona interessata, il Presidente ne informa un rappresentante della DGRI appositamente designato, che può effettuare un tentativo informale di mediazione nella vicenda.
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 normativa.
2. Se richiesto dall'utente, lo Sportello continua a curare i contatti con la persona interessata anche successivamente all'esperimento di una delle suddette procedure.

per copia conforme

3. Alla chiusura di una segnalazione si può dar corso per: a) decisione della persona interessata, che lo comunica formalmente; b) assenza di contatti tra questa e lo Sportello per almeno dodici mesi; c) risoluzione della problematica segnalata.

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 dalla Segreteria della Direzione Generale per le Risorse e l'Innovazione. In tali locali è collocato un computer, l'unico sul quale gli incaricati sono abilitati a trattare le informazioni ed i dati di cui al presente regolamento.

2. Tutta la corrispondenza informatica concernente le situazioni esaminate è stampata, ordinata e conservata in apposito armadio corazzato, posizionato presso i locali individuati dalla Segreteria della Direzione Generale per le Risorse e l'Innovazione..

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 e custoditi 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 all'utenza un servizio assiduo e costante.

5. Periodicamente – e almeno una volta al mese – il personale dello Sportello e il Consigliere di fiducia si riuniscono per esaminare congiuntamente le segnalazioni/ricieste pervenute e per verificare lo stato d'avanzamento del monitoraggio dei fenomeni 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 del responsabile e degli incaricati ed ambito del trattamento dei dati.

1. Ai fini del presente regolamento, è "responsabile" del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art.4, comma 1, lettera g) e dell'art. 29 del citato decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, il Presidente del Comitato.

2. 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, il personale addetto allo Sportello, il Consigliere, il membro eventualmente delegato dal Presidente, il funzionario della DGRI eventualmente incaricato dalla trattazione delle procedure informali di cui all'art. 5, gli addetti della Direzione per l'Amministrazione, l'Informatica e le Comunicazioni, individuati dal Capo dell'Ufficio IV della DGAI, a cui è conferita la responsabilità del salvataggio informatico dei dati di cui al presente regolamento.

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

4. I dati sensibili trattati e conservati dagli incaricati sono quelli individuati dalla tabella relativa alla Direzione Generale per il Personale, allegata al decreto ministeriale 23 giugno 2004, n.225, con le finalità e le operazioni eseguibili ivi indicate.

8. Obblighi degli incaricati.

1. Gli incaricati si impegnano, in particolare, a:

a) trattare i dati personali rispettando i principi di necessità, di liceità e di qualità dei dati (artt. 3 e 11 del Codice), 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 previste specificamente (artt. 4, comma 1, lett. d) ed e), 22, commi 3, 5 e 9, e 112 del Codice).

- 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 l'utenza 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 previste dal Codice (articoli da 31 a 36) e dal presente regolamento.

2. Al fine di fornire all'utenza un'accoglienza basata sulla competenza, fiducia reciproca e rispetto della riservatezza e dell'anonimato, il personale addetto allo Sportello di ascolto fruiscie di modalità formative ad hoc.

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

- 1. Il trattamento di dati personali con strumenti elettronici è consentito agli incaricati dotati di credenziali di autenticazione, che consistono in un codice per l'identificazione dell'incaricato associato a una parola chiave riservata conosciuta solamente dal medesimo. Gli incaricati adottano le necessarie cautele per assicurare la segretezza della componente riservata della credenziale.
- 2. Il codice per l'identificazione, laddove utilizzato, non può essere assegnato ad altri incaricati, 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 all'incaricato 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 dall'utente è sottratta all'accesso di terzi esterni al Comitato ed allo Sportello e potrà essere trasmessa alla DGRI o ad altri richiedenti soltanto previo consenso espresso dell'utente stesso.

Roma, 18.12.2012

IL DIRETTORE GENERALE
PER LE RISORSE E L'INNOVAZIONE
Amb. Giovan Battista VERDERAME

per copia conforme

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]