



*Ministero degli Affari Esteri
e della Cooperazione Internazionale*

**Relazione sulla situazione del personale
riguardante l'attuazione dei principi di parità, pari opportunità, benessere
organizzativo e di contrasto alle discriminazioni e alle violenze morali e psicologiche
nei luoghi di lavoro – mobbing
2015**

Indice

Introduzione	3
1. Parità e pari opportunità	4
1.1 Presenza di genere.....	4
1.2 Formazione in materia di pari opportunità e di benessere organizzativo	8
1.3 Fruizione degli strumenti di flessibilità a favore della conciliazione e delle pari opportunità.....	9
2. Benessere organizzativo	10
2.1 Questionario sul benessere organizzativo	10
2.2 Servizi sociali e conciliazione tra tempi di lavoro e vita privata	11
2.3 Ambienti di lavoro	13
2.4 Iniziative di natura culturale	13
2.5 Prevenzione della corruzione e codice di comportamento	13
3. Contrasto alle discriminazioni	14
3.1 Orientamento sessuale	14
3.2 Discriminazioni razziali e per origine etnica	14
3.3 Disabilità	15
4. Violenza morale o psicologica – mobbing. Attività dello Sportello d’ascolto	15
5. Il Comitato Unico di Garanzia MAECI nel 2015	17
6. Monitoraggio del Piano di azioni positive per il triennio 2015-2017	18
Conclusioni	19

Introduzione

Il Comitato Unico di Garanzia del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale (CUG), istituito in applicazione della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 2011 recante “*Linee Guida sul funzionamento dei Comitati Unici di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni*”, art.21, legge 4 novembre 2010, n.183, è attivo dal 20 aprile 2011, data del relativo Atto costitutivo.

Nel CUG del MAECI opera uno Sportello di ascolto, coordinato da una psicologa, Consigliera di Fiducia del Comitato, che fornisce assistenza e orientamento al personale in situazioni di disagio derivanti da molestie, discriminazioni e *mobbing*.

Il Comitato è un organismo paritetico composto da rappresentanti designati dalle Organizzazioni sindacali e da personale nominato dall'Amministrazione sulla base dell'esperienza professionale e della sensibilità personale alle materie di competenza del Comitato. Analogamente paritetica è la composizione dello Sportello di ascolto, nel quale operano addette e addetti di designazione sindacale e ministeriale.

Ai sensi dell'art. 3.3. della Direttiva citata, il Comitato presenta la “*Relazione sulla situazione del personale riguardante l'attuazione dei principi di parità, pari opportunità, benessere organizzativo e di contrasto alle discriminazioni e alle violenze morali e psicologiche nei luoghi di lavoro – mobbing*”, riferita all'anno 2015.

Nel documento figura inoltre un resoconto delle attività svolte dal Comitato nel 2015 e una sezione dedicata al Piano di azioni positive per il triennio 2015-2017, adottato dall'Amministrazione con D.M. n.150/bis del 3 aprile 2015.

1. Parità e pari opportunità

Nel 2015 le politiche del personale del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale hanno continuato a perseguire criteri di parità di genere nell'assegnazione delle funzioni, anche in base a quanto riconfermato nella programmazione triennale 2015-2017 del Piano della Performance, dove l'obiettivo strategico "Continuazione delle politiche propulsive delle Pari Opportunità" viene declinato quale "aumento del personale femminile preposto ad incarichi di responsabilità presso l'Amministrazione centrale e le sedi estere", con analogo indicatore.

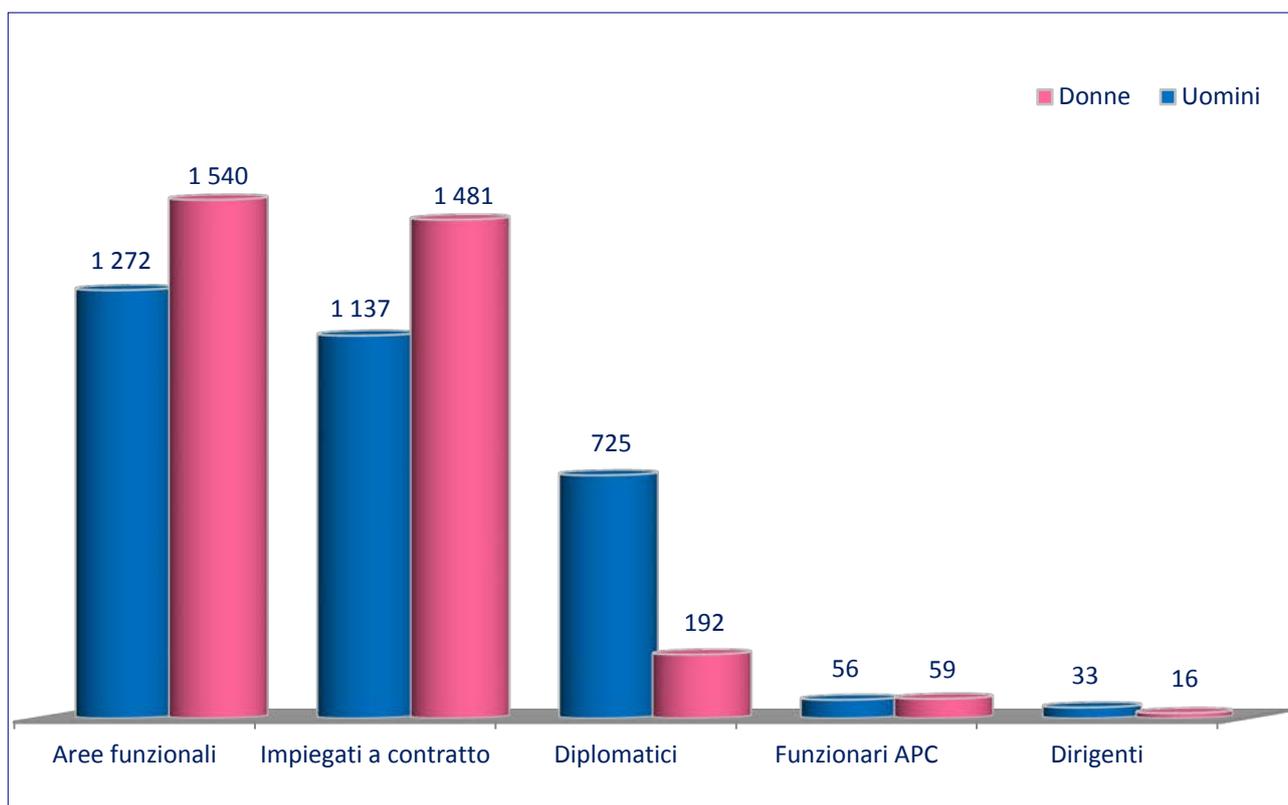
Le difficoltà oggettive di conciliazione tra il lavoro e le funzioni familiari vengono percepite dall'Amministrazione che, pur in un contesto di risorse limitate, nel 2015 ha ulteriormente rafforzato gli strumenti di benessere organizzativo esistenti (v. cap. 2), ponendo attenzione anche alle situazioni delle coppie e dei nuclei familiari e all'accoglimento di richieste di maggiore flessibilità nei tempi del servizio.

Le questioni di genere risultano nel complesso adeguatamente contemplate, anche attraverso il sostegno ad iniziative di divulgazione curate da associazioni quali la DID (Donne italiane diplomatiche e dirigenti) e l'attenzione dedicata a materie sensibili affini, quali gli eventi organizzati dal CIDU in tema di diritti umani.

1.1 Presenza di genere

Nel 2015 la presenza femminile al MAECI è articolata in maniera non uniforme nelle differenti aree professionali, analogamente a quanto avviene in altre amministrazioni dello Stato. Le donne rappresentano infatti il 55% nell'ambito delle aree funzionali, ma solo il 21% nella carriera diplomatica e il 33% nella dirigenza amministrativa.

I dati assoluti, distinti per genere e per area professionale al 31.12.2015, non presentano scostamenti sostanziali rispetto al 2014 nella distribuzione della presenza di genere al MAECI.



Personale al 31 dicembre 2015 distinto per categorie e genere

Presenza per genere al MAECI (31.12.2015)

Si rimanda alle tavole sottostanti per i dati di dettaglio.

Aree funzionali	Totale	Donne	Uomini
Prima Area	21	10	11
Seconda Area	1885	983	902
Terza Area	906	547	359
Totale	2.812	1.540	1.272
Quota % di genere	100%	55%	45%

Personale a contratto all'estero	Totale	Donne	Uomini
presso Amb./Rapp.Perm./Cons.	2.220	1.261	959
presso Istituti Italiani di Cultura	318	179	139
presso UTL (Unità Tecniche Locali)	80	41	39
Totale	2.618	1.481	1.137
Quota % di genere	100%	57%	43%

Esperti della Cooperazione allo Sviluppo	Totale	Donne	Uomini
Esperti ex L. 49/87	44	19	25
Quota % di genere	100%	43%	57%

Area della Promozione Culturale (APC)	Totale	Donne	Uomini
Funzionari APC	115	59	56
Quota % di genere	100%	51%	49%

Carriera dirigenziale	Totale	Donne	Uomini
Dirigenti amministrativi	42	14	28
Dirigenti Area Promozione Culturale	7	2	5
Totale	49	16	33
Quota % di genere	100%	33%	67%

Carriera diplomatica	Donne 2014	Maschi 2014	Totale 2014	Donne 2015	Uomini 2015	Totale 2015
Ambasciatore	2	21	23	3	22	25
Ministro Plenipotenziario	15	177	192	16	177	193
Consigliere di Ambasciata	34	188	222	38	199	237
Consigliere di Legazione	56	167	223	52	152	204
Segretario di Legazione	86	186	272	83	175	258
Totale	193	739	932	192	725	917
Quota % di genere	21%	79%	100%	21%	79%	100%

Funzioni apicali e direttive	Totale	di cui Donne	%
Segretario Generale/Vice Segretario Generale	2	-	-
Capo di Gabinetto/Vice Capo di Gabinetto	2	1	50%
Direttore Generale/Capo Servizio	10	1	10%
Vice Direttore Generale/Vice Capo Servizio	23	3	13%

Funzioni apicali e direttive	Totale	di cui Donne	%
Capo Unità (compreso Direttore OIV)	13	-	-
Capo Ufficio	71	16	23%
Capo Missione	129	12	9%
Console Generale/Console	61	11	18%

Come evidenziato dai dati disaggregati, la presenza femminile nella carriera diplomatica resta nettamente inferiore rispetto alle altre aree professionali: tale quota, stabile nel 2015 rispetto al 2014 anche per l'assenza di procedure concorsuali nell'anno in esame, risulta comunque in tendenziale aumento nel medio-lungo periodo (19% nel 2012; 21% nel 2015).

Merita evidenziare che nell'ambito degli incarichi di vertice il 2015 ha registrato per la prima volta il conferimento ad una donna della funzione di Capo di Gabinetto del Ministro, a fronte della esiguità di altre funzioni apicali svolte da donne presso la sede centrale (1 Direttore generale/3 Vice direttori o equiparati/o Capo Unità). In aumento le diplomatiche che prestano servizio all'estero con funzioni di Console Generale/Console (11 nel 2015, rispetto alle 8 del 2014).

L'attenzione a favore di una adeguata rappresentatività di genere nell'assegnazione degli incarichi a Roma e all'estero è stata perseguita anche attraverso il costante aggiornamento della sezione MaeNet dedicata ai posti in avvicendamento al Ministero (percepita peraltro quale elemento di maggiore trasparenza a favore di entrambi i generi), sia per la carriera diplomatica che per le aree funzionali. Risulta ugualmente consolidato il rispetto del criterio di rappresentanza di genere nella composizione delle differenti commissioni costituite nel 2015 per procedure di avanzamento o di valutazione.

È ugualmente auspicabile che nella promozione del riequilibrio della presenza femminile nell'assegnazione degli incarichi il criterio di genere venga ponderato con la valutazione delle competenze e dei meriti, affinché il perseguimento delle politiche propulsive evocate non implichi nuove potenziali discriminazioni.

Nell'osservazione delle modalità di affermazione effettiva delle pari opportunità si rileva infine la difficoltà di superamento di attitudini gestionali in parte ancora orientate verso modelli organizzativi suscettibili di ostacolare la conciliazione lavoro/vita privata. Questo avviene, in particolare, con riguardo alla genitorialità e alla cura dei familiari anziani, ambiti in cui si percepiscono criticità derivanti da fattori esterni (“i tempi delle città”, problema cruciale nella capitale) e da stereotipi interni (presenza in ufficio in orari incompatibili con i compiti familiari; reperibilità costante, anche in assenza di situazioni di emergenza; timore che l'affermazione della maternità o la fruizione dei congedi parentali possa costituire ostacolo alla crescita professionale).

1.2 Formazione in materia di pari opportunità e di benessere organizzativo

I programmi di aggiornamento professionale curati dalla DGRI-UNAP, sulla base delle intese in essere con la Scuola Nazionale dell'Amministrazione, hanno contemplato anche nel 2015 differenti moduli formativi dedicati alle tematiche delle pari opportunità, della salute e sicurezza sul lavoro, del benessere organizzativo e del contrasto alle discriminazioni.

Le tavole sottostanti evidenziano la partecipazione del personale ai moduli formativi citati.

Pari opportunità e contrasto delle discriminazioni: il ruolo del CUG nella P.A. - 2 ore

Ruolo	Donne	Uomini
Diplomatici	5	17
Dirigenti	1	0
Aree Funzionali	29	25

Aspetti della comunicazione: comunicazione efficace, comunicazione interculturale – 3 ore

Ruolo	Donne	Uomini
Diplomatici	8	34
Dirigenti	1	2
Aree funzionali	0	0

Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro – 8 ore

Ruolo	Donne	Uomini
Diplomatici	13	36
Dirigenti	1	0
Aree Funzionali	29	25

Dal mondo alla Farnesina. La convivenza delle differenze – 2 ore

Ruolo	Donne	Uomini
Diplomatici	8	17

Fonte: DGRI-UNAP

1.3 Fruizione degli strumenti di flessibilità a favore della conciliazione e delle pari opportunità

L'osservazione dei dati sulla fruizione delle differenti possibilità di articolazione flessibile dell'orario di lavoro per dipendenti con particolari esigenze familiari (assistenza di figli, congiunti e/o genitori anziani) è una area di significativo interesse nell'osservazione delle modalità di conciliazione.

Nel 2015 sono stati registrati 129 accessi al part-time (in crescita quindi rispetto ai 122 del 2014), con costante preferenza di regimi di part-time superiore al 50% per entrambi i generi.

2015	Donne	Uomini	Totale
Personale part-time inferiore o uguale al 50%	16	5	21
Personale part-time superiore al 50%	94	14	108
Totale part-time	110	19	129

Per quanto riguarda i congedi di maternità e paternità, oltre ai dati inerenti le astensioni obbligatorie dal lavoro ai sensi della Legge n.53/20, interessa rilevare l'incremento dei congedi parentali di natura facoltativa (72 nel 2015, rispetto ai 56 del 2014), strumento di conciliazione al quale ha fatto ricorso un crescente numero di persone, con significativo aumento della quota di congedi parentali fruiti dagli uomini, a testimonianza di una accresciuta partecipazione

maschile nella condivisione dei ruoli genitoriali e di un minor timore nell'affermazione di tale diritto.

Maternità/paternità	2014 Donne	2014 Uomini	2015 Donne	2015 Uomini
Numero persone	26	1	19	1
Durata media gg. a persona	150	30	76	107

Fonte: DGRI

Parentali	2014 Donne	2014 Uomini	2015 Donne	2015 Uomini
Numero persone	35	21	47	25
Durata media gg. a persona	43	27	55	35

Fonte: DGRI

Si osserva che, a seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs 80/2015 (Misure per la conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro, provvedimento emanato in attuazione del Jobs Act), in vigore dal 25.06.2015, l'Amministrazione ha accuratamente divulgato tali modifiche, procedendo all'aggiornamento delle istruzioni e dei relativi formulari sulla MAEnet in materia di maternità, paternità e congedo parentale.

2. Benessere organizzativo

2.1 Questionario sul benessere organizzativo

Anche nel 2015 l'Organismo Indipendente di Valutazione ha diffuso presso il personale in servizio a Roma e all'estero un questionario sul benessere organizzativo, in base a quanto previsto dal decreto legislativo n.150/2009. Il questionario, basato su un modello comune alla P.A., elaborato dall'Autorità nazionale anti corruzione e integrato dall'OIV del MAECI tenendo conto delle considerazioni formulate dal Comitato Unico di Garanzia e dalle Organizzazioni sindacali, è stato somministrato dal 23 novembre al 7 dicembre 2015, con tempi e modalità appropriate.

I suoi risultati, divulgati nel gennaio 2016, sono stati ampiamente dettagliati nella Relazione predisposta dall'OIV, qui allegata, alla quale si rimanda per gli approfondimenti delle differenti aree esaminate.

Sotto il profilo delle potenziali discriminazioni nelle materie di competenza del Comitato, gli esiti del questionario sono particolarmente positivi, laddove non vengono evidenziate situazioni di percepita discriminazione per genere, orientamento sessuale, razza o disabilità.

Tuttavia, come evidenziato in sede di valutazione del CUG, il diminuito tasso di partecipazione all'esercizio (876 lavoratori, 460 donne e 416 uomini, cioè solo il 12% del personale MAECI) sembra riflettere un senso di sfiducia nei confronti delle effettive possibilità di influenzare i modelli organizzativi.

Si tratta di un elemento generale che meriterà particolare attenzione da parte dei vertici amministrativi, affinché la partecipazione all'indagine venga concretamente incoraggiata da azioni di *feed-back* che ne testimonino la funzionalità.

2.2 Servizi sociali e conciliazione tra tempi di lavoro e vita privata

Nel 2015 la promozione del benessere organizzativo del personale e il potenziamento dei servizi sociali presso il MAECI e la rete all'estero ha continuato a rappresentare un'area di concreto impegno dell'Amministrazione.

Asilo Nido: il nuovo contratto di gestione, entrato in vigore nel settembre 2014, è stato implementato attraverso ulteriori miglioramenti (maestra madrelingua inglese; laboratori artistici e creativi). Gli ambienti hanno beneficiato di interventi strutturali e di adeguamento funzionale (arredi e dotazioni ludico-educative), nella generale e consolidata soddisfazione dell'utenza.

Centro estivo: il servizio, organizzato durante il periodo di chiusura estiva delle scuole per i figli dei dipendenti, si è svolto anche nel 2015 con valutazione positiva degli utenti, sia per la qualità delle strutture (Centro sportivo "Villa Flaminia"), che per gli aspetti organizzativi e ludico-ricreativi.

Ristorazione interna: è stata avviata l'attuazione del nuovo contratto stipulato a seguito di gara di appalto europea, il cui capitolato ha perseguito l'obiettivo di ulteriore innalzamento della qualità del servizio (varietà, materie prime, menù, prezzi calmierati per i prodotti di

maggior consumo serviti ai bar). Sono stati installati dispositivi di riduzione del rumore e di contenimento dell'impatto ambientale sia nei bar che nei locali mensa.

Assistenza sanitaria: pur in un contesto di generale riduzione della spesa, sono state valorizzate le risorse disponibili. Nell'ambito della convenzione che disciplina il funzionamento del Poliambulatorio della ASL RM E presso il MAECI è stata ottenuta l'estensione della gratuità dalle vaccinazioni obbligatorie anche a quelle consigliate dall'OMS, nonché l'attivazione di nuovi progetti di screening e di vigilanza sanitaria rispondenti a specifiche esigenze rilevate presso il personale (malattie infettive e TBC, malattie respiratorie, malattie cardiovascolari).

Assicurazione infortuni per il personale inviato dal MAECI in servizio o in missione in Paesi ove si verificano situazioni di pericolosità suscettibili di porre a serio rischio l'incolumità fisica: la polizza stipulata, con decorrenza dal 1° gennaio 2016, tutela contro i rischi di morte, invalidità permanente e gravi menomazioni causate da atti di natura violenta. A fronte di un ampliamento delle garanzie (con previsione di copertura mondiale per infortuni causati da atti di matrice terroristica), è stato conseguito un premio sensibilmente più basso rispetto al precedente (-35%).

Sussidi e premi scolastici al personale in servizio presso l'Amministrazione centrale che presentava una situazione familiare caratterizzata da effettivo disagio economico e sociale.

Mobility manager: è proseguito il monitoraggio della situazione di trasporto pubblico da/per la Farnesina, nella ricerca di soluzioni alle differenti criticità segnalate, anche grazie al contributo fornito da un gruppo autonomamente costituito da dipendenti. Sono state inoltre approfondite le possibilità di attivare nuovi servizi di trasporto disabili interpellando enti esterni, associazioni e la rete dei *Mobility manager* locali per individuare alternative funzionali condivise con organizzazioni di aree limitrofe, a fronte dell'indisponibilità per chiusura delle liste di attesa dell'offerta di ATAC / Comune di Roma.

Convenzioni commerciali: il settore è stato ulteriormente potenziato, anche in ambiti di interesse sanitario e familiare.

Controlli medici periodici: è proseguita presso il Poliambulatorio interno della ASL RM/E l'effettuazione dei controlli medici periodici, dei quali hanno beneficiato nel 2015 circa 200 dipendenti in servizio all'estero e/o in rientro al MAECI, ai sensi del DPR 18/1967. Nell'ambito delle attività del Medico Competente sono stati inoltre sottoposti a visita periodica, ai sensi del D.Lgs. 81/2008, circa 304 dipendenti in servizio a Roma (sono state effettuate

quindi, complessivamente, 608 visite: ogni giudizio di idoneità alla mansione specifica prevede infatti 2 differenti controlli, oculistico e generico).

2.3 Ambienti di lavoro

Sono stati effettuati lavori all'interno del Palazzo della Farnesina tesi a migliorare la sicurezza sul luogo di lavoro, ed è stato potenziato il Servizio di Prevenzione e Protezione, attraverso l'inserimento di una unità tecnica aggiuntiva dedicata all'attuazione del D.Lgs. 81/2008.

Risultano inoltre eseguiti interventi di riqualificazione della Sala di consultazione e degli Uffici dell'Archivio storico - diplomatico della Farnesina. I nuovi locali - aperti al pubblico esterno e al personale MAECI - sono moderni, accoglienti e funzionali sotto il profilo dell'accessibilità.

Particolarmente apprezzato nel 2015 l'allestimento al piano terra di ambienti adeguati dedicati ai corsi di lingue straniere organizzati dalla DGRI-UNAP, con l'obiettivo di localizzare in uno spazio unico e privo di barriere architettoniche le aule precedentemente distribuite al piano -1.

Sono stati inoltre avviati e in parte completati i lavori di verifica delle passerelle contenenti i cavi di distribuzione degli impianti elettrici del Palazzo.

2.4 Iniziative di natura culturale

Nel corso del 2015 sono state inoltre registrate con favore iniziative di natura culturale e divulgativa a favore del personale e dei loro familiari, quali la possibilità di fruire di visite guidate dedicate ai differenti percorsi storici e artistici proposti nell'ambito delle rassegne "Farnesina Porte Aperte" (maggio e dicembre), finalizzate anche a rafforzare il senso di appartenenza all'Amministrazione. Sono state inoltre apprezzate le opportunità di approfondimento e di dibattito costituite dalle "Conversazioni in Biblioteca", la cui partecipazione è stata sempre aperta al personale interessato, attraverso divulgazione sulla MaeNet.

2.5 Prevenzione della corruzione e codice di comportamento

Nell'ambito del Piano triennale di prevenzione della corruzione, adottato nel 2014, si è registrato con favore, nella Giornata internazionale contro la corruzione (9 dicembre 2015), lo svolgimento del convegno "Il Ministero degli Esteri per il cittadino: utenti e dipendenti", aperto

a tutto il personale nel corso del quale, attraverso un intervento del Comitato Unico di Garanzia, è stato posto l'accento anche sulla dimensione del benessere organizzativo quale elemento complementare nella cultura della legalità. Nel corso del 2015 è stato registrato inoltre un positivo coordinamento dello Sportello di ascolto con lo Sportello anticorruzione.

Il codice di comportamento del Ministero degli Affari esteri e della Cooperazione Internazionale, adottato nel 2014 (integrativo delle previsioni del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici), risulta aver trovato applicazione nel 2015 anche in relazione alle materie di interesse del Comitato e dello Sportello di ascolto.

3. Contrasto alle discriminazioni

3.1 Orientamento sessuale

Nel 2015 non sono state rilevate o segnalate discriminazioni riconducibili all'orientamento sessuale del personale in servizio al MAECI. È proseguito con modalità costruttive il dialogo dell'Amministrazione con l'associazione GlobeMAE (che conta oltre 50 dipendenti LGBTI¹), dialogo approfondito anche dal Comitato nell'ambito di un incontro (giugno 2015) con i rappresentanti dell'associazione, dedicato all'approfondimento delle tematiche di comune interesse.

3.2 Discriminazioni razziali e per origine etnica

IL MAECI, nell'ambito delle attività svolte dal Comitato (v. cap.4), ha aderito nel 2015 alla XI Settimana d'Azione contro il Razzismo (16-22 marzo), organizzata annualmente dall'UNAR – Ufficio nazionale antidiscriminazioni razziali del Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri. In questo quadro si è tenuto il convegno *“Dal Mondo alla Farnesina: la convivenza delle differenze”* (19 marzo 2015), che ha rappresentato una importante iniziativa di sensibilizzazione e una opportunità di raccontare l'esperienza dell'integrazione di lavoratori stranieri nelle istituzioni. Nello specifico non sono stati segnalati al Comitato episodi di discriminazioni derivanti dalla razza o dall'origine etnica, a conferma dell'attitudine inclusiva dell'atmosfera professionale del MAECI, quale contesto di lavoro internazionale e aperto.

¹ *Lesbian Gay Bisexual Transgender Intersexual*

3.3 Disabilità

Gli interventi strutturali e le misure funzionali adottate nel 2014 (v. Relazione CUG 2014) a favore delle condizioni di accessibilità e di fruibilità per le persone disabili risultano aver consentito una migliore mobilità interna, sia per gli ingressi laterali del Palazzo che per l'ingresso principale.

Nel quadro delle azioni positive per favorire l'inclusione delle persone con disabilità, è stata registrata una apprezzabile iniziativa nella pubblicazione di linee guida sull'accessibilità per editori di contenuti web, finalizzate a rendere i contenuti sulla MAENET/EXTRANET e sul sito esterno della Farnesina più fruibili da parte di persone con disabilità visive e uditive. Il vademecum, realizzato dalla DGAI con la collaborazione del Servizio Stampa, della Segreteria Generale e del CUG, è stato ampiamente divulgato sia a Roma che all'estero, attraverso "strilli" e messaggistica.

4. Violenza morale o psicologica – mobbing. Attività dello Sportello d'ascolto *(a cura di Elisabetta De Costanzo, Consigliera di fiducia e Coordinatore dello Sportello)*

Nel corso del 2015 lo Sportello ha acquisito crescente visibilità all'interno e all'esterno del MAECI anche grazie alla partecipazione a dibattiti e convegni e all'adesione alla Campagna UE-OSHA contro lo stress lavoro-correlato. In questa cornice è stato conferito allo Sportello il riconoscimento di buona pratica nella prevenzione e nel contrasto dello stress lavoro-correlato.

Nel periodo considerato lo Sportello ha registrato (esclusivamente in forma dematerializzata, attraverso il computer dedicato) **28 segnalazioni**. Fra queste, sono stati 10 i contatti protratti in maniera continuativa con lo scambio di informazioni attraverso la modulistica prevista, per un incremento del 43% circa rispetto al 2014. Lo Sportello ha inoltre svolto in generale attività di informazione e di sostegno all'utenza sia attraverso scambi di mail che colloqui. La provenienza delle segnalazioni registrate è la seguente:

- **10 dalla Sede centrale** (7 unità delle Aree funzionali, 1 dell'APC, 1 della carriera diplomatica, 1 in posizione di comando);

- **9 dai Consolati Generali/Consolati e Agenzie Consolari** (5 unità delle Aree funzionali; 1 della carriera diplomatica, 1 impiegato/a contratto locale, 2 impiegati/e di agenzie interinali);
- **6 dalle Ambasciate** (5 unità delle Aree funzionali; 1 impiegato/a a contratto locale);
- **3 dagli Istituti di Cultura** (2 impiegate/i a contratto locale, 1 impiegato/a a contratto italiano);

Anche nel 2015 sono stati riferiti, dai singoli interessati, **disagi riconducibili prevalentemente al rapporto con i diretti superiori gerarchici, sia appartenenti alla carriera diplomatica che alle aree funzionali**, talvolta con il coinvolgimento di altro personale. Nella maggiore parte dei casi esaminati emergono **criticità nelle modalità di gestione del personale**. In molte circostanze infatti sono stati segnalati comportamenti quali l'utilizzo vessatorio e non motivazionale delle valutazioni, l'assenza di feedback sulle attività svolte, l'esclusione dall'informazione in merito agli obiettivi da perseguire, l'irrogazione di provvedimenti disciplinari in assenza degli interessati.

In alcuni casi, prevalentemente all'estero, sono stati riferiti fenomeni di **isolamento e demansionamento**, nonché atteggiamenti offensivi, umiliazioni o atti apertamente aggressivi. All'estero è stato registrato un caso di denuncia per molestie sessuali, cui l'Amministrazione ha dato sollecito ed efficace riscontro. Ugualmente dall'estero è pervenuta l'unica segnalazione di disagio connessa alla condizione di diversamente abile dell'utente, determinata dall'utilizzo inappropriato degli spazi dedicati, situazione alla quale l'Amministrazione risulta aver reagito tempestivamente ottenendo il ripristino delle prerogative previste. Alcuni casi di particolare gravità si sono altresì verificati all'estero in **aree di accreditamento estese**, nelle quali le funzioni di coordinamento dell'Ambasciata possono incontrare difficoltà di esercizio adeguato per la distanza delle sedi consolari.

Lo Sportello ha infine rilevato il persistere della tendenza di alcune/i utenti a rinunciare alla fruizione dei congedi straordinari consentiti in presenza di patologie mediche per il timore di reazioni negative dal punto di vista professionale (alcune/i di loro hanno riferito che i congedi ordinari a cui hanno fatto ricorso sono stati interpretati dai superiori come forme di "assenteismo", con riflessi successivi nelle valutazioni). Parte dell'utenza ha inoltre compilato la modulistica sugli aspetti del lavoro potenzialmente correlati all'insorgenza di stress. Nella maggior parte dei casi viene percepita assenza di efficaci stimoli professionali dalla

dirigenza, criticità nella gestione dei conflitti interpersonali e nella distribuzione del lavoro, nonché scarsa attitudine all'ascolto e alla creazione di processi partecipativi.

Lo Sportello evidenzia al riguardo l'opportunità di adeguata e specifica formazione per il personale destinato a svolgere funzioni apicali, in particolare all'estero, in merito alle disposizioni normative e ai codici di comportamento rilevanti nella gestione delle risorse umane.

5. Il Comitato Unico di Garanzia MAECI nel 2015

Nel 2015 il Comitato Unico di Garanzia del Ministero degli Affari Esteri ha tenuto 6 riunioni plenarie e frequenti incontri ristretti per specifiche finalità di coordinamento. In tutte le occasioni è stata invitata la Consigliera di Fiducia, quale persona di raccordo con lo Sportello d'ascolto, e la partecipazione degli addetti allo Sportello alle riunioni del Comitato è stata ugualmente frequente e proficua.

Estremamente utili anche gli incontri di approfondimento con i Responsabili dell'Organismo Indipendente di Valutazione che si sono succeduti nel corso del 2015, nonché uno specifico colloquio con gli esponenti dell'associazione GlobeMAE dedicato all'approfondimento delle tematiche connesse al personale LGBTI.

Il Comitato ha inoltre lavorato a iniziative di sensibilizzazione in occasione della Settimana d'azione contro il Razzismo, indetta dall'UNAR, organizzando il convegno *“Dal Mondo alla Farnesina: la convivenza delle differenze”* (19 marzo 2015), quale momento di divulgazione sulla natura inclusiva ed internazionale dell'ambiente di lavoro al MAECI. Particolarmente intensa e partecipata anche la proiezione del film *“Un giorno perfetto”*, organizzata in occasione della Giornata internazionale contro la violenza sulle donne (25 novembre 2015), occasione che ha consentito la diffusione di materiali informativi sulla violenza di genere in Italia e all'estero e sul femminicidio.

Tutti gli eventi sono stati adeguatamente divulgati presso il personale grazie alla collaborazione dell'Amministrazione, che ne ha consentito la valorizzazione attraverso la redazione MaeNet.

Sono stati inoltre sempre coinvolti i rappresentanti di associazioni operanti al MAECI, quali la DID, GLOBE MAE e ACD-MAE.

Il Comitato ha infine partecipato attraverso propri rappresentanti a convegni ed eventi esterni organizzati da altri enti ed istituzioni operanti in materia di parità e comunque dei settori di interesse, nonché ad iniziative organizzate presso il MAECI su temi affini o condivisi (conferenze e seminari del Comitato Interministeriale per i Diritti Umani, della DGCS, della SG-UAP).

6. Monitoraggio del Piano di azioni positive per il triennio 2015-2017

Gli obiettivi di carattere generale previsti nel Piano di azioni positive per il triennio 2015-2017 risultano adeguatamente perseguiti dall'Amministrazione. Tuttavia, come evidenziato diffusamente nella Relazione, il Comitato ritiene di dover attirare l'attenzione sulla necessità di consolidare l'impegno dedicato alle priorità individuate nel Piano (*“Organizzazione del lavoro, benessere organizzativo, flessibilità nell'organizzazione del lavoro e conciliazione dei tempi” e “Formazione, informazione e comunicazione”*).

Nell'organizzazione del lavoro risulta di fondamentale importanza - sia per chi dirige la struttura, sia per chi opera all'interno della stessa - che i **compiti assegnati nonché le modalità di assolvimento degli stessi siano comunicati in maniera chiara**. In questo ambito maggiore attenzione alla qualità della comunicazione porta ad un contenimento delle incomprensioni e del disagio, favorendo efficacia e produttività. Al contempo, la chiarezza e la condivisione degli obiettivi rafforzano il senso di appartenenza in tutte le categorie di personale, anche a beneficio del miglioramento dei processi lavorativi.

In ambito di benessere organizzativo dovrebbe essere maggiormente sostenuta la possibilità di ricorrere alla **flessibilità dell'orario di servizio** e al **part-time**, in particolare per i dipendenti in particolari situazioni di svantaggio personale, sociale e familiare. Tale esigenza si configura specialmente all'estero, dove la ridotta presenza di personale può indurre il personale in situazione di svantaggio a non richiedere la fruizione di forme di flessibilità di orario, innescando potenziali disparità di trattamento rispetto a dipendenti che prestano servizio in sedi con dotazione di organico più numerosa o a Roma.

In tema di modalità alternative di effettuazione della prestazione lavorativa, il Comitato auspica l'adozione di modelli di telelavoro, tema sul quale l'Amministrazione risulta già impegnata nell'elaborazione di progetti concreti.

Conclusioni

Il personale del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale è per definizione preparato ad affrontare e superare barriere diversificate, particolarmente in occasione del servizio all'estero: culturali, linguistiche o derivanti da usi e costumi differenti. Si tratta di un indiscutibile valore aggiunto nel nostro capitale umano, che si traduce in termini di conoscenza e di vocazione alla mobilità.

La necessità di doversi frequentemente reintegrare in nuovi ambienti di lavoro, composti da persone in costante avvicendamento, evidenzia ulteriormente l'importanza che nella gestione delle risorse umane e nell'organizzazione del lavoro siano sempre integrate le dimensioni dell'inclusione, della valorizzazione delle competenze e di una maggiore partecipazione del personale ai processi decisionali, quali elementi motivazionali preziosi in ogni contesto professionale di successo.



*Ministero degli Affari Esteri
e della Cooperazione Internazionale*

Organismo Indipendente di Valutazione

Roma, 14 gennaio 2016

RELAZIONE
SUI RISULTATI DEL QUESTIONARIO SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO PRESSO IL
MINISTERO DEGLI AFFARI ESTERI E DELLA COOPERAZIONE INTERNAZIONALE
2015

I. Metodologia.

Come noto, dal **23 novembre al 7 dicembre 2015** tutto il personale in servizio presso la sede centrale e gli Uffici all'estero del MAECI ha potuto partecipare su base volontaria a un **questionario sul benessere organizzativo**.

Le domande seguivano il modello comune a tutta la Pubblica Amministrazione italiana, elaborato dall'Autorità nazionale anti corruzione e integrato dall'OIV del MAECI - tenendo conto delle peculiarità di questa Amministrazione e delle considerazioni formulate dal Comitato Unico di Garanzia e dalle Organizzazioni Sindacali.

A differenza del 2014, agli intervistati è stata data l'opportunità di esprimere brevi **commenti/suggerimenti** tramite la creazione di appositi campi al termine di ogni sezione. Tale iniziativa è stata apprezzata dall'utenza.

Le valutazioni espresse con tale modalità possono infatti rivelarsi utili sia per meglio delineare la percezione dell'ambiente di lavoro da parte degli interessati, sia per individuare le azioni positive da intraprendere al fine di promuovere ulteriormente il benessere organizzativo in questa Amministrazione.

Quanto alla lettura dei risultati, occorre considerare che **l'intervallo 1,0-3,4 è da ritenersi tendenzialmente negativo mentre quello 3,5-6,0 può essere ritenuto positivo** (salvo quando la domanda è posta in termini negativi, nel qual caso vale ovviamente l'opposto).

II. Partecipazione.

Hanno risposto **876 lavoratori, 460 donne e 416 uomini, 385 in Italia, 491 all'estero** (corrispondente al 12% del personale MAECI). Il numero dei partecipanti è drasticamente diminuito rispetto alla precedente rilevazione, con una flessione pari al 31,3%. Il campione si presenta comunque

equilibrato dal punto di vista della rappresentanza di genere e della dislocazione del servizio fra Italia ed estero.

Degli 876 dipendenti che hanno partecipato, **566 appartengono ad aree funzionali, 180 al personale “a contratto”, 78 sono diplomatici, 31 dell’Area della Promozione Culturale; 21 ulteriori risposte sono state compilate da unità comandate, distaccate e da altro personale.** Sul totale, **82 sono dirigenti e 794 non dirigenti.**

Ben 479 partecipanti alla rilevazione hanno più di 51 anni (392 tra i 51 e i 60 anni, 87 oltre i 60). Alla fascia d’età intermedia (41-50) appartengono 228 lavoratori, mentre al di sotto se ne contano 169 (150 tra i 31 e i 40; 19 fino a 30 anni d’età). **L’anzianità di servizio** è alta: 439 oltre i vent’anni, 218 tra 11 e 20 anni, 124 tra 5 e 10 anni, 95 con meno di cinque anni.

Tra i 491 lavoratori all’estero che hanno compilato il questionario, 233 prestano servizio in ambasciata, circa altrettanti in uffici consolari, 55 in istituti di cultura, 41 presso organizzazioni internazionali (il dato totale risulta in parte alterato da personale in servizio a Roma che ha compilato erroneamente il campo riferendosi, probabilmente, al servizio prestato nella precedente sede – n.38 dipendenti).

I **campi aperti**, sono stati compilati mediamente dall’8% dei partecipanti al sondaggio, con punte del 13% e 17% nelle sezioni A (sicurezza e salute sul luogo di lavoro), C (l’equità nell’amministrazione), D (carriera e sviluppo professionale), N (il funzionamento del sistema di valutazione) e nelle Osservazioni e proposte finali.

III. Analisi dei risultati.

1. Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato.

Rispetto e discriminazioni (sezioni A e B del questionario).

La sezione A affronta temi assai delicati, quali il mobbing, le molestie, la qualità del clima di lavoro, così come le condizioni di sicurezza per quanto attiene all’adeguatezza delle strutture.

La media generale dei riscontri conferma il giudizio moderatamente positivo espresso nella precedente indagine, seppur con una distinzione tra Italia ed estero. In quest’ultimo caso si ha una peggior percezione della sicurezza sul luogo di lavoro (la media all’estero è di 3,4 rispetto a 4 dell’Italia) e una più diffusa sensazione di malessere legato alla sostenibilità dei ritmi di lavoro (con una media di 3,9 rispetto a 4,6 dell’Italia).

Anche la sezione B, relativa alle discriminazioni, non evidenzia sostanziali scostamenti rispetto al 2014 e mostra una sostanziale assenza di comportamenti discriminatori nell’ambiente lavorativo. L’unica segnalazione, riportata all’interno del campo aperto, riguarda la disparità di trattamento fra dipendenti di ruolo, contrattisti a legge italiana e locale. Un lieve scostamento in negativo rispetto al 2014 (+0,3) c’è stato rispetto all’età che, in sede più che all’estero, viene percepita come un ostacolo alla valorizzazione sul lavoro.

I commenti finali di questa prima sezione mostrano invece un giudizio negativo legato al mancato riconoscimento della professionalità lavorativa acquisita, nonché a carichi di lavoro assegnati al personale percepiti come non omogenei. E’ emersa altresì una mancata condivisione degli obiettivi da perseguire, nonché un flusso di informazioni fra dirigenti e dipendenti assai carente, sia di tipo trasversale che verticale.

Sempre per quanto riguarda i commenti, per quanto concerne la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro nelle sedi all'estero, è stato posto l'accento sulla asserita "fatiscenza" di alcuni stabili e sulla presenza di barriere architettoniche. E' stato altresì indicato un disagio psicofisico legato alla permanenza in stanze piccole e, in alcuni casi, poco illuminate. Per quanto concerne il divieto di fumo, la normativa sembrerebbe essere spesso disattesa.

2. L'equità nell'amministrazione. Carriera e sviluppo professionale (sezioni C e D del questionario).

Al contrario delle precedenti, le sezioni successive relative all'equità nell'amministrazione e la possibilità di sviluppo professionale delineano un quadro negativo - sia nella tabella che nel campo descrittivo - con una media generale di 3,2 in riferimento all'equità che scende addirittura a 2,8 in rapporto alla possibilità di sviluppo professionale.

Si rileva come la mancanza di equità nella assegnazione dei carichi di lavoro e delle responsabilità sia maggiormente percepita all'estero che in Italia (la media all'estero è di 2,9 che sale a 3,7 e 3,6 in Italia).

Da sottolineare in particolare che il risultato più negativo di tutto il questionario è riferito alle reali possibilità di carriera legata al merito. La media generale scende a 2 (2,1 nel 2014) e richiede indubbiamente un'attenta riflessione da parte dell'Amministrazione, in vista di una migliore valorizzazione delle professionalità individuali – pur alla luce del quadro giuridico di riferimento.

3. Lo svolgimento del lavoro e il rapporto con i colleghi (sezioni E ed F).

Molto positiva è la valutazione sulle modalità di gestione del lavoro, con una media generale di 4,4 su 6.

Buona la percezione dell'autonomia nello svolgimento del lavoro (la media generale è di 4,5), senza rilevanti differenze di genere né geografiche.

Il senso di realizzazione personale viene valutato invece al 3,6 ovvero poco al di sopra della soglia di sufficienza; analoga (3,6) è la percezione circa gli incentivi dell'Amministrazione a lavorare in gruppo e a collaborare. Molto buona invece si dimostra la valutazione del rapporto con i colleghi (3,9 la media generale, più alta in Italia con 4,2 rispetto all'estero, con 3,7), la stima reciproca (5,0) e la disponibilità ad aiutarsi (5,4).

Le informazioni inserite alla fine della sezione mostrano, pertanto, un atteggiamento degli impiegati propenso al lavoro di squadra cui, tuttavia, non sempre sembra coincidere un concreto sviluppo delle potenzialità di team building.

Nelle descrizioni finali inserite nel campo aperto, viene indicata un'Amministrazione talvolta poco attenta delle esigenze del lavoratore.

4. Il contesto del lavoro (sezione G)

Il livello medio delle risposte si attesta su una linea di 3,3 su 6, come nel 2014 (3,2).

Emerge una forte domanda di investimento sul capitale umano e sull'accesso alla formazione: il livello di insoddisfazione 2,7 è uguale allo scorso anno, migliore in Italia (3,1) che all'estero (2,5).

Le categorie professionali che più percepiscono una carenza di la formazione (es. contrattisti a legge locale), chiedono chiaramente - soprattutto nei campi aperti - di poter accedere ai corsi rivolti al resto del personale.

Secondo gli intervistati, l'Amministrazione dovrebbe inoltre porre maggiore attenzione sulla circolazione delle informazioni, valutata con una media di 3,3, anche qui migliore in Italia (3,5) che all'estero (3,1) e nella percezione degli uomini (3,5) che delle donne (3,1).

Infine, la conciliazione tra tempi di lavoro e tempi di vita è un ancor più bassa: 3,2, migliore in Italia (3,5) che all'estero (2,9). Peraltro, nello spazio riservato ai commenti, emerge la percezione comune di un orario di lavoro eccessivo – sia in sede che all'estero - tendente a penalizzare soprattutto le donne. Inoltre, viene fatto più volte presente che i compiti realmente svolti dai dipendenti, soprattutto all'estero, non corrispondono agli ordini di servizio assegnati.

5. Il senso di appartenenza e l'immagine dell'amministrazione (sezioni H e I)

Per quanto riguarda il senso di appartenenza all'Amministrazione e l'immagine del MAECI agli occhi delle persone vicine ai dipendenti, si confermano tuttora dati incoraggianti e positivi, con una media generale rispettivamente di 4,2 e 4,7. Il dato appare tuttavia leggermente in calo rispetto al 2014 (4,5).

Nei campi descrittivi viene evidenziata da un lato la consapevolezza di lavorare per un Ente percepito come prestigioso, dall'altro si segnala come l'Amministrazione risenta della diffidenza dell'opinione pubblica nei confronti di tutta la PA (scandali e pregiudizi). A parere dei dipendenti appare pertanto necessaria un'azione di miglior promozione dell'immagine esterna.

6. Il sistema di valutazione: l'organizzazione, le performance individuali e il funzionamento del sistema (sezioni L, M ed N).

Al sistema di valutazione sono dedicate ben tre sezioni del questionario, la L, la M, la N, con risultati medi del 3,3, 3,7 e 2,9.

Come per il 2014, gli aspetti negativi maggiormente percepiti attengono in generale a una scarsa informazione circa gli obiettivi assegnati e al loro raggiungimento, la mancata informazione su come poter migliorare la propria performance e la non corrispondenza tra premialità e merito (la media generale su quest'ultimo aspetto scende addirittura a 2,3).

Da una lettura dei campi aperti emerge una critica costante verso il sistema di valutazione in quanto percepito come non omogeneo e talvolta usato in modo scorretto.

Alcune categorie si lamentano di non essere soggette a valutazione (dai commenti di fine sezione emerge che per gli impiegati a contratto a legge locale non è previsto alcun sistema di valutazione del lavoro svolto. Ciò potrebbe essere percepito come elemento discriminatorio nei loro riguardi).

Viene infine fortemente richiesta la possibilità di estendere la valutazione ai propri superiori gerarchici.

7. Valutazione del superiore gerarchico (sezioni O e P).

Alla valutazione del superiore gerarchico sono dedicate due sezioni.

La sezione O riguarda il capo e la propria crescita professionale. La media generale è buona, pari a 3,7 su 6, più positiva però in Italia (4,2) che all'estero (3,3).

La sezione successiva (Il capo e l'equità) ha una media generale di 3,8 su 6 e anche in questo caso si sottolinea come il dato sia molto più basso all'estero (3,4) che in Italia (4,2).

Sempre per quanto riguarda i commenti, le principali criticità lamentate riguardano mancanza di dialogo costruttivo tra carriera diplomatica e aree funzionali. Il personale diplomatico apparirebbe talvolta più attento alle proprie prospettive di carriera piuttosto che interessato a costruire un rapporto di lavoro solido con i propri collaboratori. Viene indicata una relativa esperienza da parte di alcuni superiori che, in alcuni casi, non sostengono adeguatamente il personale sottoposto.

8. Osservazioni e proposte

IV. Importanza degli ambiti di indagine.

Il questionario contiene una sezione non numerata che consente d'indicare quali siano gli aspetti che il lavoratore ritiene più importanti, nell'ambito del benessere organizzativo, tra quelli sottoposti alla sua attenzione (indipendentemente dal giudizio già dato). Si presenta, dunque, di fatto come una sorta di ponderazione delle domande poste.

In realtà tutti ambiti d'indagine hanno ricevuto valori altissimi e con poche variabili, secondo la seguente classifica:

equità dell'amministrazione	5,4
il mio lavoro	5,4
sicurezza e salute	5,3
contesto del lavoro	5,2
colleghi	5,2
carriera e sviluppo professionale	5,1
senso di appartenenza	5,1
immagine dell'amministrazione	5,1
discriminazioni	4,9

V. Conclusioni.

Una valutazione d'insieme dei risultati del questionario non può prescindere da una comparazione dei dati riferiti al 2014. In proposito emergono alcune criticità già oggetto di segnalazione in occasione degli incontri avvenuti con la Direzione Generale delle Risorse e Innovazione, le Organizzazioni sindacali e il Comitato Unico di Garanzia.

Si tratta in particolare di:

- dialogo tra dirigenti e collaboratori
- prospettive di sviluppo professionale legato al merito
- condivisione degli obiettivi
- sicurezza sui luoghi di lavoro, soprattutto all'estero

cui si aggiunge, quest'anno, uno scostamento verso il basso (-0.3 rispetto alla media dello scorso anno) circa il senso di appartenenza all'Amministrazione.

Se è vero che i valori medi si attestano su quelli già emersi dalla precedente indagine, occorre tuttavia sottolineare come il reiterato disagio mostrato dai dipendenti per tali aree vada affrontato con misure appropriate in termini soprattutto di formazione della dirigenza, di richiamo a una cultura organizzativa in grado di coinvolgere maggiormente il personale e di una più attenta valorizzazione professionale.

Quale ultima osservazione si sottolinea il preoccupante calo della partecipazione rispetto all'indagine dell'anno precedente (- 31,3%). Ciò potrebbe non essere dovuto esclusivamente al periodo di più breve somministrazione, ma anche a una certa disaffezione dei dipendenti rispetto a un esercizio percepito come ripetitivo e scarsamente utile.

Si torna, pertanto, a rappresentare l'opportunità di una riflessione su una diversa articolazione del questionario focalizzata sulle aree di maggiore criticità e sul diverso modello di interazione con il personale (naturalmente ove la Funzione Pubblica concordi circa tale impostazione).

MIN. PLEN.
LUIGI MARIA VIGNALI