



*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***

**2016**

## **Introduzione**

**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***

### **1. Parità e pari opportunità**

- 1.1 Presenza di genere
- 1.2 Formazione in materia di pari opportunità e di benessere organizzativo
- 1.3 Fruizione degli strumenti di flessibilità a favore della conciliazione e delle pari opportunità

### **2. Benessere organizzativo**

- 2.1 Questionario sul benessere organizzativo
- 2.2 Servizi sociali e conciliazione tra tempi di lavoro e vita privata
- 2.3 Ambienti di lavoro
- 2.4 Iniziative di natura culturale
- 2.5 Prevenzione della corruzione e codice di comportamento

### **3. Contrasto alle discriminazioni**

- 3.1 Orientamento sessuale
- 3.2 Discriminazioni razziali e per origine etnica
- 3.3 Disabilità

### **4. Violenza morale o psicologica – *mobbing*. Attività dello Sportello d'ascolto**

### **5. Il Comitato Unico di Garanzia del MAECI nel 2016**

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

## **Conclusioni**

## **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 suo Atto costitutivo.

Lo Sportello di ascolto opera quale organo di supporto del Comitato: è coordinato da una psicologa - Consigliera di Fiducia - e fornisce assistenza e orientamento al personale che rappresenta disagi nell’ambiente di lavoro derivanti da molestie, discriminazioni e *mobbing*.

Il CUG è un organismo paritetico composto da rappresentanti designati dalle Organizzazioni sindacali e da membri nominati dall’Amministrazione sulla base dell’esperienza personale e professionale nelle 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 annualmente una “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*”. Nel documento, riferito al 2016, sono riportate anche le attività svolte dal Comitato e le osservazioni inerenti il monitoraggio sul 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 2016 il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale risulta aver adeguatamente perseguito il criterio di parità di genere nell’assegnazione degli incarichi, in linea con quanto proposto nella programmazione triennale 2015-2017 del Piano della Performance (avente fra gli obiettivi strategici “Continuazione delle politiche propulsive delle Pari Opportunità” e quale indicatore “aumento del personale femminile preposto ad incarichi di responsabilità presso l’Amministrazione centrale e le sedi estere”).

Le difficoltà di conciliazione tra lavoro e famiglia - risultante di variabili sociali e culturali esterne - rappresentano in alcune situazioni ancora un ostacolo invisibile alla realizzazione effettiva

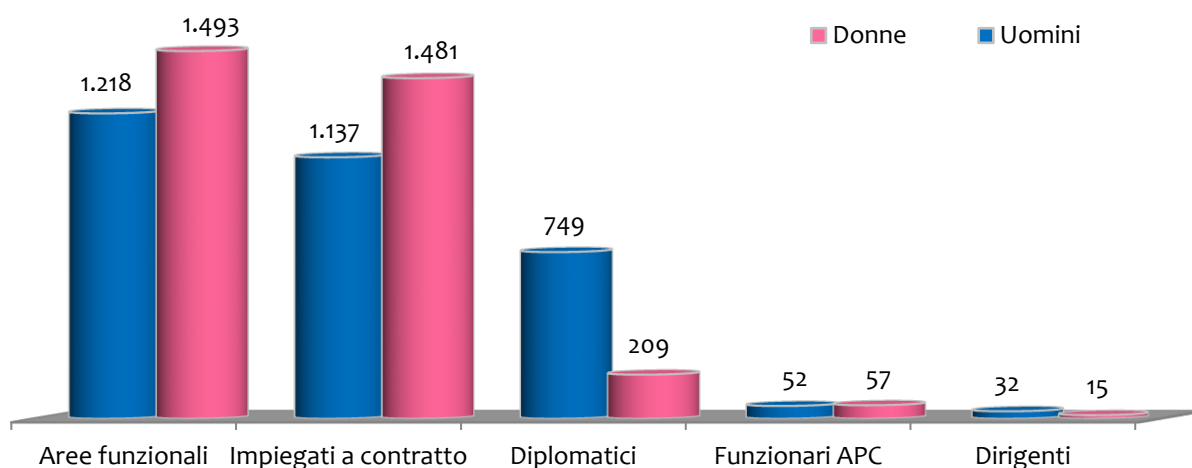
delle pari opportunità. Permane tuttavia nel contesto del MAECI la costante attenzione ad alcuni importanti strumenti di benessere organizzativo (v. cap. 2) e alla valutazione favorevole delle esigenze di flessibilità nella prestazione lavorativa. Quale ulteriore contributo alla diffusione della cultura delle pari opportunità, l'Amministrazione ha inoltre emanato il 20 luglio 2016 una Circolare dedicata ai metodi di lavoro, che affronta anche il tema della conciliazione tra vita privata e impegno lavorativo, sotto il profilo degli orari di servizio.

L'attenzione ai temi di genere è stata anche oggetto di molteplici iniziative di sensibilizzazione, fra le quali la Conferenza organizzata dalla DGRI-UNAP nella Giornata internazionale contro il femminicidio.

### 1.1 Presenza di genere

Nel 2016 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 22% nella carriera diplomatica (+1% rispetto al 2015) e il 32% nella dirigenza amministrativa.

I dati assoluti, distinti per genere e per area professionale al 31.12.2016, non presentano scostamenti sostanziali rispetto al 2015 nella distribuzione delle presenze al MAECI.



**Presenza per genere al MAECI (31.12.2016)**

Nelle tavole sottostanti si riportano i dati di dettaglio.

<b>Aree funzionali</b>	<b>Totale</b>	<b>f</b>	<b>m</b>
Prima Area	21	10	11
Seconda Area	1.811	946	865
Terza Area	879	537	342
<b>Totale</b>	<b>2.711</b>	<b>1.493</b>	<b>1.218</b>
<i>Quota % di genere</i>	100%	55%	45%

<b>Personale a contratto all'estero</b>	<b>Totale</b>	<b>f</b>	<b>m</b>
presso Amb./Rapp.Perm./Cons.	2.326	1.324	1.002
presso Istituti Italiani di Cultura	292	163	129
presso UTL (Unità Tecniche Locali)	80	41	39
<b>Totale</b>	<b>2.618</b>	<b>1.481</b>	<b>1.137</b>
<i>Quota % di genere</i>	100%	57%	43%

<b>Esperti della Cooperazione allo Sviluppo</b>	<b>Totale</b>	<b>f</b>	<b>m</b>
<b>Esperti ex L. 49/87</b>	<b>44</b>	<b>19</b>	<b>25</b>
<i>Quota % di genere</i>	100%	43%	57%

<b>Area della Promozione Culturale (APC)</b>	<b>Totale</b>	<b>f</b>	<b>m</b>
<b>Funzionari APC</b>	<b>109</b>	<b>57</b>	<b>52</b>
<i>Quota % di genere</i>	100%	52%	48%

<b>Carriera dirigenziale</b>	<b>Totale</b>	<b>f</b>	<b>m</b>
Dirigenti amministrativi	42	14	28
Dirigenti Area Promozione Culturale	5	1	4
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>15</b>	<b>32</b>
<i>Quota % di genere</i>	100%	32%	68%

## Carriera diplomatica: distribuzione per grado e genere

Grado	2015			2016		
	f	m	Totale	f	m	Totale
Ambasciatore	3	22	25	3	20	23
Ministro Plenipotenziario	16	177	193	21	179	200
Consigliere di Ambasciata	38	199	237	38	194	232
Consigliere di Legazione	52	152	204	46	150	196
Segretario di Legazione	83	175	258	101	206	307
<b>Totale</b>	<b>192</b>	<b>725</b>	<b>917</b>	<b>209</b>	<b>749</b>	<b>958</b>
Quota % di genere	21%	79%	100%	22%	78%	100%

## Funzioni apicali e direttive

	Totale	di cui f	%
<b>Segretario Generale/Vice Segretario Generale</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>50%</b>
<b>Capo di Gabinetto/Vice Capo di Gabinetto</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Direttore Generale/Capo Servizio</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>9%</b>
<b>Vice Direttore Generale</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>27%</b>
<b>Capo Unità (compreso Direttore OIV)</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>8 %</b>
<b>Capo Ufficio/Capo Segreteria (*)</b>	<b>84</b>	<b>20</b>	<b>24%</b>
<b>Capo Missione</b>	<b>127</b>	<b>8</b>	<b>6%</b>
<b>Console Generale/Console (**)</b>	<b>76</b>	<b>14</b>	<b>18%</b>

(\*) 64 uomini (4 Dirigenti capi Ufficio e 12 Capi Segreteria)

20 donne (5 Dirigenti Capi Ufficio e 1 Capo Segreteria)

(\*\*) 62 uomini (4 Dirigenti e 2 AAFF)

14 donne (1 Dirigente e 1 AAFF)

Come mostrano i dati disaggregati, la presenza femminile nella carriera diplomatica resta inferiore rispetto alle altre aree professionali: tale quota risulta comunque in tendenziale aumento nel medio-lungo periodo (19% nel 2012; 22% nel 2016).

Merita evidenziare che nell'ambito degli incarichi di vertice il 2016 ha registrato per la prima volta il conferimento a una donna dell'incarico di Segretario Generale, nonché un aumento del numero di donne che ricoprono incarichi apicali presso la sede centrale (1 Direttore generale/7

Vice direttori o equiparati/Capo Unità nel 2016; 1 Direttore generale/3 Vice direttori o equiparati/Capo Unità nel 2015). In aumento le diplomatiche che prestano servizio all'estero con funzioni di Console Generale/Console (14 nel 2016; 11 nel 2015).

L'attenzione a favore di una adeguata rappresentatività di genere nell'assegnazione degli incarichi a Roma e all'estero risulta indirettamente perseguita anche attraverso l'aggiornamento della sezione MaeNet dedicata ai posti in avvicendamento al Ministero (elemento di maggiore trasparenza a favore di tutto il personale), 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 per procedure di avanzamento o di valutazione.

E' ugualmente stato registrato l'auspicio che la promozione della presenza femminile nell'assegnazione degli incarichi non implichi nuove potenziali discriminazioni, nella prospettiva di equilibrio tra il criterio di genere e il riconoscimento di competenza e merito.

## **1.2 Formazione in materia di pari opportunità e di benessere organizzativo**

I programmi di aggiornamento professionale curati dalla DGRI-Unità per la formazione, sulla base delle intese in essere con la Scuola Nazionale dell'Amministrazione, hanno contemplato anche nel 2016 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.

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

	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>
Aree Funzionali	30	15

### **Pari opportunità e contrasto delle discriminazioni al MAECI- 1 ora**

	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>
Diplomatici	7	17

### **Giornata mondiale contro la violenza sulle donne: l'impegno della Farnesina– 3 ore**

	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>
Diplomatici	24	63
Dirigenti	0	0
Aree funzionali	9	0

### **Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro – 361 ore\***

	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>
Diplomatici	6	25
Dirigenti	0	1
Aree Funzionali	89	66

### **Self confidence: il pensiero e l'azione nella differenza – 12 ore**

	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>
Diplomatici	3	0
Dirigenti	1	0
Aree Funzionali	2	0

\*il dato è ottenuto sommando le ore di formazione di tutti i corsi frontali svolti nel 2016 per le figure professionali previste dal D.Lgs. 81/08

### **Il gender e le sue applicazioni nella PA: dalla moda “rosa” alle concrete soluzioni organizzative – 2 ore**

	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>
Diplomatici	6	24

Fonte: DGRI-Unità per la formazione

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

La fruizione dei differenti strumenti di articolazione flessibile dell'orario di lavoro per dipendenti con particolari esigenze familiari (assistenza di figli, congiunti e/o genitori anziani) è ugualmente oggetto di monitoraggio quale modalità di conciliazione. Nel 2016 sono stati registrati 131 accessi al part-time (in crescita quindi rispetto ai 129 del 2015), con costante preferenza di regimi di part-time che prevedono un'attività lavorativa superiore al 50% per entrambi i generi.



<b>2016</b>	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>	<b>Totale</b>
Personale part-time attività lavorativa inferiore o uguale al 50%	15	7	22
Personale part-time attività lavorativa superiore al 50%	94	15	109
<b>Totale part-time</b>	<b>109</b>	<b>22</b>	<b>131</b>
<b>2016</b>	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>	<b>Totale</b>
Personale a contratto in part-time	11	64	75

Fonte: DGRI

Per quanto riguarda i congedi di maternità e paternità, si registra un incremento nel dato relativo alle astensioni obbligatorie dal lavoro per le lavoratrici, mentre non si sono verificate richieste di astensione per paternità. Si rileva un leggero incremento dei congedi parentali di natura facoltativa (75 nel 2016, rispetto ai 72 del 2015), con un nuovo significativo aumento della quota di congedi parentali fruiti dagli uomini (33 nel 2016, rispetto ai 25 del 2015).

	<b>2015</b>		<b>2016</b>	
<b>Maternità/paternità</b>	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>
Numero persone	19	1	30	0
Durata media gg. a persona	76	107	139	0

<b>Parentali</b>	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>
Numero persone	47	25	42	33
Durata media gg. a persona	55	35	27	35

Fonte: DGRI

## 2. Benessere organizzativo

### 2.1 Questionario sul benessere organizzativo

L'art. 8 co.1 del DPR 9 maggio 2016, n. 105, ha abrogato l'art 14 co.5 del D.Lgs. 27.10.2009 n.150, che attribuiva agli Organismi Indipendenti di valutazione il compito di effettuare indagini annuali sul personale dipendente al fine di rilevare il livello di benessere organizzativo. Nel 2016 non è stato quindi somministrato alcun questionario al personale del MAECI.

I contatti intercorsi con l'OIV MAECI hanno consentito tuttavia di approfondire che le indagini sul benessere organizzativo saranno oggetto, in base alle future determinazioni del legislatore, di riallocazione nelle funzioni dirigenziali, come risultante dalle note di accompagnamento del DPR n.105.

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

**Asilo Nido:** il nuovo contratto di gestione, entrato in vigore nel settembre 2014, è stato implementato attraverso ulteriori miglioramenti (insegnante di madrelingua inglese inserito nell'organico stabile del personale; ripetizione del modulo educativo dedicato alla musica; riammodernamento delle strutture-gioco già in possesso; acquisto di nuovi elettrodomestici e utensili da cucina) e ha continuato a rappresentare un fattore di eccellenza nel ventaglio degli strumenti a favore della conciliazione e del benessere organizzativo del personale MAECI.

**Centro estivo:** il servizio, organizzato durante il periodo di chiusura estiva delle scuole, si è svolto anche nel 2016 con valutazione molto positiva degli utenti (confermata da un apposito sondaggio), sia per la qualità delle strutture che per gli aspetti organizzativi e ludico-ricreativi.

**Ristorazione interna:** si continua a perseguire l'obiettivo di ulteriore innalzamento della qualità del servizio (varietà, materie prime, menù, prezzi calmierati per i prodotti di maggior consumo serviti ai bar) anche attraverso nuove proposte di menù regionali, nell'attenzione a principi di sana e corretta alimentazione.

**Assistenza sanitaria:** è stata rinnovata la convenzione tra MAECI e Regione Lazio che disciplina il funzionamento del Poliambulatorio della ASL RME. In tale ambito, oltre a consolidare le prestazioni del controllo medico periodico (circa 200 domande pervenute) e di vaccino profilassi attraverso l'avvio diretto e con priorità di prestazioni al Centro vaccinazioni internazionali, ampio rilievo è stato dato alle attività di prevenzione e informazione. Nel corso del 2016 sono stati infatti promossi eventi di prevenzione delle malattie respiratorie-cardiovascolari e specifici programmi di screening rivolti al personale del MAECI compreso in determinate fasce di età. In occasione della Prima Giornata Nazionale della Salute della Donna (22 aprile) indetta dal Ministero della Salute sono state inoltre effettuate presso il Poliambulatorio MAECI visite senologiche gratuite (senza diagnosi strumentale), associate a *counseling* sulle patologie femminili più gravi e diffuse, sulla loro prevenzione e sulla loro cura.

**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:** il 1° gennaio 2016 è entrata in vigore una nuova polizza che 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:** tutte le domande valide pervenute sono state soddisfatte, compatibilmente con i criteri di assegnazione predefiniti.

**Mobility manager:** è proseguita l'attività di ricerca sulle possibilità di migliorare la mobilità del personale in servizio al MAECI. Nonostante gli incontri con rappresentanti dell'ATAC finalizzati a segnalare l'insufficienza dei collegamenti da/per la Farnesina, le limitate risorse dell'Azienda non hanno consentito di registrare i potenziamenti richiesti sulle linee di trasporto pubblico maggiormente richieste dall'utenza. Si sottolinea invece il crescente successo registrato dal rinnovo della convenzione per gli incentivi sull'acquisto di abbonamenti annuali METREBUS.

Nell'ambito del *car pooling* e *car sharing* è stato avviato un progetto pilota che ha coinvolto circa 200 dipendenti della DGRI. I risultati emersi in fase sperimentale portano ad ipotizzare alcuni fattori di criticità (carattere "transitorio" dei dipendenti MAECI in attesa di assumere un incarico all'estero e conseguente difficoltà di relazioni continuative tra colleghi, auspicabili per una efficace programmazione di *car pooling*; dislocazione in aree extraurbane e preferenza per maggiore autonomia negli spostamenti), che saranno oggetto di valutazione nella ricerca di ulteriori alternative nell'area della mobilità.

**Convenzioni commerciali:** il settore è in costante crescita per qualità, varietà e numero di offerte a favore dei dipendenti MAECI in servizio, a riposo e i loro familiari.

**Controlli medici periodici:** nell'ambito delle attività di sorveglianza sanitaria espletata dal Medico Competente sono state effettuate nel 2016 515 visite mediche ai sensi dell'art. 41 del D.L.vo n. 81/2008 con emissione del relativo giudizio di idoneità alla mansione specifica. In base ai protocolli per mansioni redatti dal Medico competente sono state quindi effettuate nel corso dell'anno complessivamente 1007 visite (515 visite di medicina del lavoro, 492 visite oculistiche) 23 esami ematochimici e 23 elettrocardiogrammi.

### 2.3 Ambienti di lavoro

Il Servizio di Prevenzione e di Protezione cura l'applicazione del D.Lgs. 81/2008 all'interno del Palazzo della Farnesina. Effettua in questo ambito sopralluoghi tecnici volti a verificare l'igiene

ambientale e strutturale (es: cedimenti, presenza di polveri, pavimenti in cattivo stato etc.) e segue la regolare esecuzione dei relativi lavori di adeguamento. Nel 2016 sono stati stilati circa 50 verbali di sopralluogo. Ha inoltre realizzato il nuovo piano di emergenza del Palazzo e organizzato le prove di evacuazione, predisponendo un sito nella MAENET dedicato esclusivamente all'applicazione del D.Lgs. 81, mettendo in rete il Piano di Emergenza e tutte le indicazioni necessarie per la sicurezza del personale.

Nel 2016 è stata inoltre avviata una nuova ricognizione dei servizi igienici presenti per l'adeguamento normativo in materia di numero di bagni per disabili, è stata sollecitata la sostituzione e l'integrazione dei servoscala per i disabili esistenti nel Palazzo ed è stato adeguato il dimensionamento dei posti auto per disabili nel parcheggio del cortile interno.

È stato altresì predisposto il rilievo topografico dei parcheggi esterni e trasmesso ai Vigili Urbani e Polizia per il rafforzamento delle misure di sicurezza perimetrali della Farnesina.

Il Servizio ha inoltre predisposto lavori a Villa Madama ed al Casale (piano emergenza e cartellonistica vie di fuga, piante e mappe), nella prospettiva di innalzamento della sicurezza del personale che si reca all'UNAP.

#### **2.4 Iniziative di natura culturale**

Nel 2016 sono proseguite le 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 novembre).

#### **2.5 Prevenzione della corruzione e codice di comportamento**

Nell'ambito delle attività svolte nella giornata mondiale della lotta alla corruzione il 13 dicembre 2016 il MAECI ha tenuto un evento su: "Lotta alla corruzione, crescita economica ed attività delle imprese italiane all'estero", cui ha partecipato il Presidente dell'ANAC Roberto Cantone. L'evento ha consentito di valorizzare il benessere del cittadino e del dipendente pubblico quale elemento cardine della cultura della legalità (in linea con il Piano triennale per la prevenzione della corruzione, che dedica una apposita sezione all'azione del Comitato Unico di Garanzia allo Sportello di Ascolto Anticorruzione).

Circolari e direttive sulle molestie sessuali, prevenzione e lotta contro il mobbing risultano costantemente pubblicate nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale.

La tutela del dipendente sul posto di lavoro risulta inoltre rafforzata dallo strumento del “whistleblowing”, che permette di raccogliere denunce da parte dei dipendenti sui rapporti esistenti sul posto di lavoro.

### **3. Contrasto alle discriminazioni**

#### **3.1 Orientamento sessuale**

Non sono state riferite discriminazioni relative all’orientamento sessuale del personale in servizio al MAECI. Il dialogo dell’Amministrazione e del CUG con l’associazione GlobeMAE (che conta oltre 50 dipendenti LGBTI<sup>1</sup>) è stato costruttivo e aperto.

#### **3.2 Discriminazioni razziali e per origine etnica**

Non sono stati segnalati al Comitato casi di discriminazioni razziali o per origine etnica o per religione.

#### **3.3 Disabilità**

Gli interventi a favore delle condizioni di accessibilità e di fruibilità per le persone disabili condotti dal Servizio Prevenzione e Protezione e dall’Amministrazione risultano costantemente monitorati, sia nella mobilità interna che per gli ingressi del Palazzo.

Le 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, risultano spesso disattese dai redattori di testi ministeriali. Il vademecum, realizzato nel 2015 da DGAI/Servizio Stampa/Segreteria Generale/CUG dovrebbe essere frequentemente oggetto di ulteriori divulgazioni sia a Roma che all’estero, attraverso “strilli periodici”.

Nel 2016 la DGAI ha provveduto all’acquisto di aggiornamenti delle licenze JAWS Professional e Magic per gli aggiornamenti dei software per ipovedenti.

### **4. Violenza morale o psicologica – mobbing. Attività dello Sportello d’ascolto (a cura di Stefania Mezzullo, Consigliera di fiducia e Coordinatore dello Sportello)**

Nell’anno 2016 lo Sportello ha registrato complessivamente **16 segnalazioni** così distribuite:

---

<sup>1</sup> *Lesbian Gay Bisexual Transgender Intersexual*

- **3 dalla Sede centrale** (2 unità delle Aree funzionali, 1 esperto Cooperazione ex L.49/1987);
- **3 dalle Ambasciate** (1 unità delle Aree funzionali, 2 impiegati a contratto locale);
- **8 dai Consolati Generali/Consolati e Agenzie Consolari** (6 unità delle Aree funzionali; 1 della carriera diplomatica, 1 impiegato a contratto locale);
- **2 dagli Istituti di Cultura** (2 impiegati a contratto locale).

Come previsto dal regolamento, le segnalazioni sono state registrate esclusivamente in forma dematerializzata, da un computer dedicato.

Si è reso necessario un intervento continuativo da parte dello Sportello in 8 dei 16 casi segnalati (50%). **Oltre il 50% dei casi di intervento sono giunti ad una conclusione risolutiva nel corso del 2016.**

Sebbene sia emerso, rispetto al 2015, un decremento delle segnalazioni del 42%, ad un'analisi più approfondita, ovvero guardando al rapporto tra richieste e interventi, si rileva nel 2016 un incremento del 15% dell'intervento protratto nel tempo e un incremento del 12% delle mail inviate.

Tale analisi permette di inferire **una maggiore conoscenza delle specifiche attività dello Sportello da parte dell'utenza** che ha formulato **richieste sempre più pertinenti**, convalidando una **buona attività informativa** da parte del Servizio.

Complessivamente, in rapporto alle richieste ricevute, nel 2016 è emersa **una positiva azione di intervento dello Sportello che ha saputo ben combinare l'attività di supporto con quella di informazione**, utilizzando gli strumenti sia di posta elettronica sia della comunicazione diretta (colloqui e telefonate).

Relativamente alla tipologia delle richieste, il 68% ha segnalato disagio con diretti superiori e il 50% con i colleghi di lavoro (un solo caso era invece relativo al rapporto con i subordinati). Ciò indica che, in almeno la metà dei casi, il disagio comprendeva contemporaneamente sia il rapporto con i superiori sia con i colleghi. Generalmente, in questi casi il subordinato dichiarava che il conflitto con il superiore era causa di malessere tra colleghi.

Le segnalazioni di disagio trasmesse per mezzo della modulistica prevista per la valutazione dello stress hanno evidenziato spesso casi di ostilità, talvolta sfociata in umiliazione,

unitamente a problemi riguardanti la distribuzione dei carichi di lavoro e la gestione del personale. Ciò è emerso sia nel rapporto con superiori sia tra colleghi.

In alcuni casi è stato segnalato il fenomeno di ostacolo all'attività lavorativa per mezzo di intromissione sulla propria postazione di lavoro, manomissione e spostamento di documentazione sulla scrivania.

Sono pervenute alcune segnalazioni di forte stress lavorativo che hanno portato rilevanti conseguenze psicofisiche certificate attraverso documentazione specifica.

In una particolare situazione, verificatasi in una sede all'estero, è stata segnalata la mancanza di tutela alla maternità e alla cura della famiglia attraverso un atteggiamento ostativo da parte del personale in relazione a congedi per maternità e parentali, ovvero ferie a fronte di attestate esigenze familiari.

Al MAECI è stato segnalato un caso di molestie sessuali, rispetto al quale lo Sportello è tempestivamente intervenuto in modo risolutivo, d'intesa con la Presidente del Comitato.

In un caso è emersa l'esigenza di avere la disponibilità di un interprete LIS.

**I risultati emersi dalle attività dello Sportello durante il 2016 confermano l'importanza di una migliore circolazione delle informazioni tra i colleghi e nei rapporti gerarchici, quale elemento di condivisione degli obiettivi e di conseguente miglioramento del clima generale degli ambienti di lavoro.**

## **5. Il Comitato Unico di Garanzia MAECI nel 2016**

Nel 2016 il Comitato Unico di Garanzia del Ministero degli Affari Esteri ha tenuto 5 riunioni plenarie e ulteriori incontri di coordinamento tra la Presidente e lo Sportello.

Alle riunioni è stata sempre associata la Consigliera di Fiducia e la partecipazione degli addetti allo Sportello è stata frequente e caratterizzata da scambi di informazioni molto costruttivi.

Oltre agli incontri mirati a specifiche esigenze di mediazione, condotti prevalentemente dalla Presidente con rappresentanti differenti dell'Amministrazione, gli addetti allo Sportello hanno proficuamente interagito con gli Uffici pertinenti per le questioni sollevate dall'utenza.

Il Comitato ha inoltre lavorato a una iniziativa di sensibilizzazione contro il tabagismo, promuovendo l'adesione del MAECI alla Giornata Mondiale senza Tabacco, a favore del

personale fumatore e non fumatore, con il sostegno dell'Istituto Superiore di Sanità, a favore di un ambiente di lavoro salutare, per diffondere informazione e conoscenza sulle possibilità di cessazione dal fumo. L'iniziativa ha consentito anche una raccolta di fondi devoluti all'OSSFAD, Osservatorio fumo alcool e droga, nel quale è inquadrato il Telefono Verde contro il Fumo.

Oltre alla partecipazione al Forum PA (25 maggio 2016), con un intervento su "Il ruolo dei CUG per lo sviluppo delle risorse umane", il Comitato ha assicurato la partecipazione alle riunioni periodiche del Forum dei CUG e dei suoi gruppi di lavoro.

In occasione della Giornata internazionale contro la violenza sulle donne (25 novembre 2016), il Comitato ha partecipato inoltre alla conferenza organizzata presso l'UNAP, contribuendo all'azione di sensibilizzazione sui temi di genere promossa dall'Amministrazione.

Tutti gli eventi sono stati divulgati presso il personale grazie alla collaborazione della Segreteria Generale e della redazione MaeNet. Sono stati inoltre sempre coinvolti i rappresentanti di associazioni operanti al MAECI, quali la DID, GLOBE MAE e ACD-MAE. Il CUG ha inoltre collaborato con l'Amministrazione nelle procedure di individuazione della nuova Consigliera di Fiducia, avviate nell'autunno 2016.

## **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 nel complesso perseguiti dall'Amministrazione.

L'adozione della Circolare n.4/2016 sui metodi di lavoro rappresenta un importante contributo normativo all'adozione di metodi di lavoro che favoriscano la conciliazione e l'organizzazione dei processi. Il Comitato auspica che le previsioni della Circolare trovino piena attuazione nei comportamenti effettivi e nelle modalità di organizzazione concreta del lavoro, affinché possano registrarsi nel medio-lungo periodo ulteriori miglioramenti nelle condizioni di benessere organizzativo del personale.

Il Comitato registra con favore l'impegno dell'Amministrazione finalizzato all'introduzione di progetti di telelavoro/lavoro agile, nell'ambito del Gruppo di lavoro istituito nel 2016, e conferma la propria disponibilità a collaborare in questo senso.

L'attenzione dell'Amministrazione all'adozione di un linguaggio neutrale sotto il profilo del genere è confermata dalla consolidata declinazione al femminile degli incarichi conferiti con disposizioni ministeriali.



## Conclusioni

Il 2016 ha ulteriormente confermato l'importanza del ruolo dei CUG nella Pubblica Amministrazione, quale organismo di monitoraggio dell'azione amministrativa nelle materie delle pari opportunità e del contrasto alle discriminazioni. L'acquisizione della nozione di benessere organizzativo nella nomenclatura di una struttura dirigenziale conferma ugualmente l'importanza di tale tema nel MAECI.

Permangono, in senso più ampio, le criticità proprie di un contesto lavorativo caratterizzato da altissima mobilità e da frequenti avvicendamenti, in un quadro numerico di risorse umane decrescenti e a fronte di nuovi impegni internazionali che pongono il MAECI in posizione di continue sfide professionali.

L'incremento di adempimenti e di oneri a carico di tutte le strutture ministeriali rappresenta un elemento ulteriore di disagio in un contesto pubblico caratterizzato dal blocco delle assunzioni e dal mancato rinnovamento generazionale nell'ambito delle aree funzionali, percepito da molti come un fattore critico.

Il concetto di benessere organizzativo dovrebbe quindi superare la pur apprezzata dimensione materiale, che afferisce alla presenza e alla qualità dei servizi sociali, per contemplare anche elementi fondanti di una efficace organizzazione del lavoro: dotazione di risorse umane, migliore circolazione delle informazioni e motivazione. Solo attraverso questo processo, sostenuto da un costante orientamento in termini di priorità, si potrà pervenire a modalità di conciliazione effettiva, quale conquista di benessere comune a tutto il personale.

\*\*\*