



*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***

2017

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

INDICE

Introduzione

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 Servizi sociali e conciliazione tra tempi di lavoro e vita privata

2.2 Ambienti di lavoro

2.3 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. Attività dello Sportello di Ascolto. Violenza morale o psicologica – mobbing

5. Il Comitato Unico di Garanzia del MAECI - 2017

6. Monitoraggio e Piano di azioni positive per il triennio 2018-2020

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”, è attivo dal 20 aprile 2011, data del suo Atto costitutivo.

Nel quadro del Comitato Unico di Garanzia opera lo Sportello di ascolto quale organo di supporto che dipende e riferisce al Comitato. Lo Sportello, coordinato da una psicologa, la Consigliera di Fiducia, raccoglie le istanze del personale in servizio presso l’Amministrazione concernenti episodi di mobbing o molestie, fornisce assistenza e orientamento ai dipendenti che segnalino situazioni di disagio e riferisce al Comitato circa l’effettiva consistenza dei fenomeni segnalati.

Il CUG ha composizione paritetica ed è formato da componenti designati dalle Organizzazioni sindacali e da un pari numero di rappresentanti dell’Amministrazione, individuati sulla base dell’esperienza professionale e della sensibilità personale rispetto alle materie di competenza del Comitato. Analogamente, lo Sportello di ascolto ha natura paritetica ed operano al suo interno componenti di designazione sindacale ed in rappresentanza dell’Amministrazione. Viene inoltre assicurata, nel complesso, la presenza paritaria di entrambi i generi.

Secondo quanto previsto dall’art. 3.3 della Direttiva del 4 marzo 2011 della Presidenza del Consiglio, il Comitato presenta ogni anno 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”.

Si ringraziano per i contributi forniti le Segreterie dei Centri di Responsabilità che hanno partecipato alla ricognizione ed, in particolare, la Direzione Generale per le Risorse e l’Innovazione per l’acquisizione di informazioni e dati necessari all’analisi presentata.

1. Parità e pari opportunità

Nel 2017 il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale ha confermato il perseguimento del criterio della parità di genere nell’assegnazione degli incarichi, in linea con quanto proposto nella programmazione triennale 2015-2017 del Piano della Performance all’interno del quale la “Continuazione delle politiche propulsive delle Pari Opportunità” figura tra gli obiettivi strategici e l’“aumento del personale femminile preposto ad incarichi di responsabilità presso l’Amministrazione centrale e le sedi estere” come indicatore del risultato.

La difficoltà di conciliare impegno professionale e vita familiare continua a rappresentare uno dei principali elementi ostativi alla realizzazione effettiva delle pari opportunità che può contare, tuttavia, nel contesto del MAECI, di almeno due fattori a favore: a) la promozione del **benessere organizzativo** (si veda il par. 2); b) la possibilità di accesso a **strumenti di lavoro flessibile**.

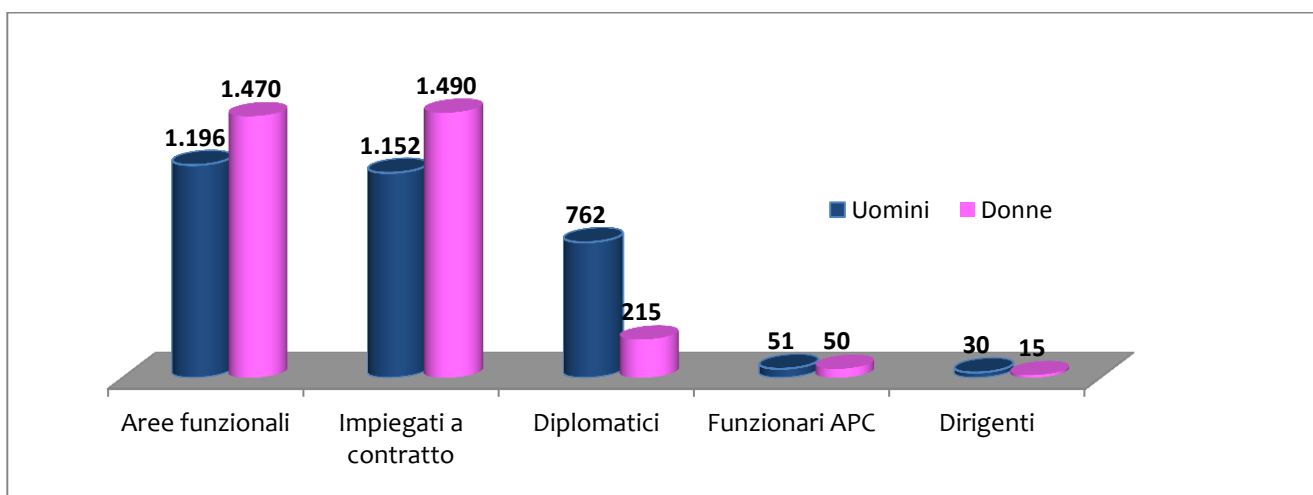
Quale ulteriore contributo alla diffusione della cultura delle pari opportunità, l'Amministrazione ha inoltre emanato il 20 luglio 2016 una Circolare dedicata ai metodi di lavoro che affronta anche il tema della conciliazione tra vita privata e impegno lavorativo, in particolare sotto il profilo degli orari di servizio.

L'attenzione ai temi di genere continua ad essere, inoltre, oggetto di numerose iniziative di sensibilizzazione, tra cui figura l'intervento dedicato alla campagna contro la violenza sulle donne nel corso della Conferenza sulla gestione dei conflitti nel contesto lavorativo organizzata dall'Ufficio VI della DGAI e dal Comitato.

1.1 Presenza di genere

Nel 2017 la presenza femminile al MAECI continua ad essere articolata in maniera non uniforme nelle differenti aree professionali, analogamente a quanto avviene in altre amministrazioni dello Stato. Le donne rappresentano infatti il 55% del personale appartenente alle Aree funzionali (stessa percentuale rilevata nel 2016), il 22% dei diplomatici in carriera (percentuale invariata rispetto al 2016) ed il 33% degli appartenenti alla carriera dirigenziale (+1% rispetto al 2016).

I dati assoluti, distinti per genere e per area professionale al 31.12.2017, non presentano scostamenti sostanziali rispetto al 2016.



Aree funzionali	Totale	Donne	Uomini
Prima Area	19	8	11
Seconda Area	1766	922	844

Aree funzionali	Totale	Donne	Uomini
Terza Area	881	540	341
Totale	2.666	1.470	1.196
<i>Quota % di genere</i>	100%	55%	45%

Personale a contratto all'estero	Totale	Donne	Uomini
presso Amb./Rapp.Perm./Cons.	2.302	1.290	1.012
presso Istituti Italiani di Cultura	340	200	140
Totale	2.642	1.490	1.152
<i>Quota % di genere</i>	100%	56%	44%

Area della Promozione Culturale (APC)	Totale	Donne	Uomini
Funzionari APC	101	50	51
<i>Quota % di genere</i>	100%	50%	50%

Carriera dirigenziale	Totale	Donne	Uomini
Dirigenti amministrativi	38	13	25
Dirigenti Area Promozione Culturale	7	2	5
Totale	45	15	30
<i>Quota % di genere</i>	100%	33%	67%

Carriera diplomatica	Donne 2017	Uomini 2017	Totale 2017	Donne 2016	Uomini 2016
Ambasciatore	4	20	24	3	20
Ministro Plenipotenziario	20	186	206	21	179
Consigliere di Ambasciata	40	193	233	38	194
Consigliere di Legazione	47	144	191	46	150
Segretario di Legazione	104	219	323	101	206
Totale	215	762	977	209	749
<i>Quota % di genere</i>	22%	78%	100%	22%	78%

Funzioni apicali e direttive	Totale	di cui Donne	%
Segretario Generale/Vice Segretario Generale	2	1	50%
Capo di Gabinetto/Vice Capo di Gabinetto	2	0	0%
Direttore Generale/Capo Servizio (*)	11	0	0%
Vice Direttore Generale (**)	24	6	25%

Funzioni apicali e direttive	Totale	di cui Donne	%
Capo Unità (compreso Direttore OIV)	13	1	8%
Capo Ufficio/Capo Segreteria (***)	90	22	24%
Capo Missione	131	8	6%
Console Generale/Console (****)	76	16	21%

(*) 11 uomini (di cui 1 Dirigente)

() 18 uomini (di cui 1 Dirigente)
6 donne (1 Dirigente)**

(*) 68 uomini (di cui 4 Dirigenti)
22 donne (di cui 5 Dirigenti)**

(**) 60 uomini (di cui 2 Dir. e 2 AA.FF.)
16 donne (di cui 1 Dir. e 1 AA.FF.)**

Come mostrano i dati disaggregati, la presenza femminile nella carriera diplomatica resta inferiore rispetto a quella registrata nelle altre aree professionali. Occorre, tuttavia, segnalare che si registra un tendenziale aumento nel medio-lungo periodo (19% nel 2012; 22% nel 2016 e nel 2017).

Con riguardo agli incarichi apicali, la distribuzione di genere resta sostanzialmente invariata rispetto all'anno precedente. Si sottolinea che nel 2017 tutti gli incarichi di Direttore Generale o Capo Servizio sono stati ricoperti da uomini, mentre continua ad aumentare il numero di donne che presta servizio all'estero con funzioni di Console Generale/Console (11 nel 2015, 14 nel 2016, 16 nel 2017).

Consolidato è, invece, il rispetto del criterio di parità nella composizione delle commissioni costituite per le procedure concorsuali, di avanzamento e di valutazione.

L'aggiornamento della sezione Maenet relativa ai posti in avvicendamento continua a rappresentare un elemento di trasparenza a beneficio di tutto il personale e consente una più efficace azione di monitoraggio rispetto all'aderenza al principio della parità di genere nell'assegnazione degli incarichi a Roma e all'estero. Emerge, d'altro canto, la consapevolezza che la promozione del *gender balance* non deve essere perseguita a detrimento del merito e della competenza, nel rispetto dell'equilibrio tra i due principi ed evitando che sorgano nuove discriminazioni (*discriminazioni al contrario*).

1.2 Formazione in materia di pari opportunità e di benessere organizzativo

I programmi di aggiornamento professionale curati dalla DGRI-Unità per la formazione, in collaborazione con la Scuola Nazionale dell'Amministrazione, hanno contemplato anche nel 2017 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 riportano i dati relativi alla partecipazione del personale.

Starting from girls: Women's Forum on inequality and sustainable growth – Ore 2

Personale	Donne	Uomini	Totale
Diplomatici (Segretari di Legazione)	11	23	34

Gender equality - “politiche di genere” – Ore 8

Personale	Donne	Uomini	Totale
Diplomatici	8	24	32

L'Intelligenza emotiva –Ore 12

Personale	Donne	Uomini	Totale
Diplomatici	8	24	32

Le dinamiche di comunicazione interne alle organizzazioni e la relazione tra pensiero, emozioni e comportamento – Ore 16

Personale	Donne	Uomini	Totale
Diplomatici	8	24	32

Starting from girls: Women's Forum on inequality and sustainable growth – Ore 6

Personale	Donne	Uomini	Totale
Diplomatici (Consiglieri di Legazione)	6	24	30

Corsi salute e sicurezza D.Lgs 81/08 – Ore 175

Personale	Donne	Uomini	Totale
Diplomatici	4	6	10
Qualifiche funzionali	47	96	143
Totale dipendenti	51	102	153

Benessere organizzativo e contrasto ad ogni forma di violenza nel lavoro pubblico – Ore 25

Personale	Donne	Uomini	Totale
Qualifiche funzionali	1	0	1

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

L'accesso e la fruizione da parte del personale degli strumenti di articolazione flessibile dell'orario di lavoro, risulta determinante, in caso di particolari esigenze familiari (assistenza di figli, congiunti e/o genitori anziani), ai fini del benessere organizzativo e della positiva composizione di eventuali conflitti derivanti dalla conciliazione vita - lavoro. Nel 2017, sono stati registrati 129 accessi al part-time (2 unità in meno rispetto ai 131 del 2016), con costante preferenza di regimi che prevedono un'attività lavorativa superiore al 50% per entrambi i generi. In linea con quanto registrato nel corso dell'anno precedente, continua ad essere significativamente maggiore il numero di dipendenti donne che si avvale di un regime part-time, rappresentando l'85% del totale complessivo (83% nel 2016).

2017	Donne	Uomini	Totale
Personale part-time attività lavorativa inferiore o uguale al 50%	14	6	20
Personale part-time attività lavorativa superiore al 50%	96	13	109
Totale part-time	110	19	129

Analogamente, il personale a contratto presso gli Uffici all'estero che ha usufruito nel 2017 di un regime part-time si è orientato prevalentemente verso formule che prevedono un'attività lavorativa superiore al 50%. Anche in questo caso, la quota di donne che ha usufruito di strumenti di flessibilità è indicativamente superiore a quella maschile, fino a coprire il 79% del totale.

2017	Donne	Uomini	Totale
Personale a contratto in part-time: attività lavorativa inferiore o uguale al 50%	9	4	13
Personale a contratto in part-time: attività lavorativa superiore al 50%	49	11	60
Totale part-time	58	15	73
2017	Donne	Uomini	Totale

Relativamente ai congedi di maternità e paternità, si registra invece una sensibile contrazione nel dato relativo alle astensioni obbligatorie dal lavoro per le lavoratrici madri, mentre non si sono verificate richieste di astensione per paternità. Continua a crescere il numero di congedi parentali di natura facoltativa (92 nel 2017, rispetto ai 75 del 2016), con un nuovo ulteriore aumento della quota di congedi parentali fruiti dagli uomini (39 nel 2017, rispetto ai 33 del 2016).

Maternità/paternità	2016 Donne	2016 Uomini	2017 Donne	2017 Uomini
Numero persone	30	0	18	0
Durata media gg. a persona	139	0	119	0

Parentali	2016 Donne	2016 Uomini	2017 Donne	2017 Uomini
Numero persone	42	33	49	43
Durata media gg. a persona	27	35	44	39

2. Benessere organizzativo

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

Asilo Nido: in data 31 luglio 2017 è terminato il contratto di gestione entrato in vigore nel settembre 2014. Improcrastinabili lavori di adeguamento normativo dei locali del Nido hanno impedito il riavvio del servizio nel mese di settembre. Al fine di ridurre il disagio per il personale interessato al servizio, informato con largo anticipo della interruzione del servizio durante l'anno educativo 2017-2018, l'Amministrazione ha sottoscritto convenzioni senza oneri per il Ministero con asili nido ubicati nelle immediate vicinanze del Palazzo della Farnesina, in base alle quali al personale MAECI è stata garantita una riserva di posti a condizioni di favore (riduzione del costo di registrazione-iscrizione e delle tariffe mensili ordinarie applicate).

Centro estivo: il servizio, organizzato durante il periodo di chiusura estiva delle scuole, si è svolto anche nel 2017 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.

Convenzioni senza oneri per l'Amministrazione: nel corso del 2017 si è proceduto all'aggiornamento delle intese più datate, con l'obiettivo di migliorare le condizioni di favore riservare al personale dell'Amministrazione. Contemporaneamente, è cresciuta per qualità, varietà e numero il complesso di proposte rivolte al personale in servizio, a riposo e i loro familiari (coniuge e figli).

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 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 2017 sono stati infatti promossi eventi di informazione e prevenzione delle malattie cardiovascolari per favorire un salutare stile di vita.

Benessere organizzativo: è stato promosso, in collaborazione con il Comitato Unico di Garanzia, un evento informativo sulla gestione del conflitto nel contesto lavorativo che ha riscontrato notevole interesse. Nei vari interventi si è sottolineato che l'azione dell'Amministrazione dovrebbe aver luogo soprattutto rimuovendo in via preventiva i possibili disagi derivanti dal conflitto sul posto di lavoro.

Mobility manager: prosegue l'attività di ricerca sulle possibilità di favorire la mobilità del personale in servizio al MAECI. Sono stati presentati, al Foro delle Ambasciate Verdi, i punti di forza e di criticità emersi dagli esiti dell'indagine pilota sull'uso del car pooling e car sharing per il personale del MAECI.

E' stato effettuato uno studio di fattibilità sulla mobilità condivisa elettrica per i dipendenti del MAECI con tre riunioni con la Società che ha attivato tale servizio presso l'Università LUISS e un sopralluogo nel predetto ateneo.

Grande successo è stato riscontrato dal rinnovo della convenzione per gli incentivi METREBUS che nel 2017 ha visto l'acquisto di 156 abbonamenti annuali.

E' stato inaugurato il parcheggio delle biciclette della Farnesina e promosso l'uso della bicicletta per venire al lavoro, distribuendo materiale informativo sui benefici di tale mezzo di trasporto.

Controlli medici periodici: nel 2017 sono state emesse n. 212 autorizzazioni per controllo medico periodico ai sensi dell'art. 20 del D.L.27.02.1998 n. 62. Ogni autorizzazione comprende la richiesta del personale e di eventuali familiari a carico. Durante l'anno sono pervenute al poliambulatorio 264 richieste di esami ai sensi del predetto articolo, registrando un aumento del 40% rispetto all'anno precedente.

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 2017 sono stati effettuati circa 90 interventi atti a garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro. Gli interventi negli uffici hanno interessato in particolare, la sostituzione di pavimentazione lesa e logorata, la tinteggiatura di pareti deteriorate sia dalla presenza di infiltrazioni che dall'usura, ed infine la messa in sicurezza degli impianti in corrispondenza delle postazioni di lavoro.

Il Servizio di Prevenzione e di Protezione esegue, inoltre, uno stretto controllo delle Ditte che effettuano lavorazioni, elabora i relativi DUVRI per ogni singolo contratto e predisponde l'integrazione continua del Documento di Valutazione dei Rischi mediante la documentazione certificata di regolare esecuzione dei lavori tecnici che vengono svolti all'interno del Palazzo.

Nel 2017, è stato aggiornato il piano di emergenza del Palazzo integrando, in linea con gli ultimi eventi accaduti, le procedure comportamentali in caso di evento sismico.

Il Servizio di Prevenzione e di Protezione predispone l'aggiornamento di tutte le planimetrie del MAECI con suddivisione per CDR. In base al suddetto aggiornamento sono state elaborate le planimetrie sinottiche da installare nel Palazzo con riportate tutte le indicazioni relative alle attrezzature antincendio ed all'applicazione del Piano di Emergenza.

Gli elenchi delle figure previste dal D. Lgs. 81/08 (dirigenti delegati, preposti, addetti antincendio, addetti al primo soccorso) vengono aggiornati costantemente sul sito in rete nella MAENET. Riunioni periodiche vengono organizzate con i RLS al fine di dare informazioni relative alle tematiche e agli aggiornamenti che investono l'ambiente lavorativo.

Il Servizio di Prevenzione e di Protezione predispone, inoltre, i lavori a Villa Madama ed al Casale (piano emergenza e cartellonistica vie di fuga, piante e mappe).

2.4 Prevenzione della corruzione e codice di comportamento

Il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e la trasparenza richiama il centrale ruolo svolto dal CUG sia nello stimolare buone prassi all'interno del MAECI sia nel proporre concrete iniziative di prevenzione della corruzione. L'azione di monitoraggio del Comitato consente di disporre di informazioni costanti sulle criticità più diffuse emerse dalle segnalazioni ricevute, suscettibili di essere approfondite dall'Amministrazione in una prospettiva di analisi e prevenzione dei fenomeni rilevati.

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 su reati o irregolarità conosciuti nell'ambito del rapporto di lavoro. Al fine di rendere più veloce la procedura di informazione di eventuali illeciti e di garantire il dipendente segnalante contro eventuali ritorsioni, il MAECI ha attivato, già dal 2014, una procedura per la raccolta di segnalazione anonima di illeciti da parte di dipendenti pubblici dell'amministrazione, ovvero lo Sportello di Ascolto Anticorruzione, strumento non previsto dalla normativa primaria. I dipendenti possono segnalare allo Sportello situazioni di abuso nell'ambiente di lavoro riconducibili, in senso ampio, al concetto di corruzione. Dopo la segnalazione ed un primo esame, con ampie garanzie di riservatezza, lo Sportello trasmette ai richiedenti le informazioni pertinenti al caso, fornisce la notizia ed un primo inquadramento del caso ed informa, per le relative determinazioni, il Responsabile della Prevenzione della Corruzione dei fenomeni di abuso segnalati.

L'interazione fra lo Sportello Anticorruzione e lo Sportello di Ascolto del CUG è essenziale per ridurre i rischi collegati alla corruzione.

3. Contrasto alle discriminazioni

3.1 Orientamento sessuale

Nel 2017 non sono pervenute al Comitato segnalazioni relative a discriminazioni aventi ad oggetto l'orientamento sessuale. Rimane costante e costruttivo il confronto dell'Amministrazione e del Comitato con l'Associazione GlobeMAE¹.

3.2 Discriminazioni razziali e per origine etnica

Nessun caso di discriminazione razziale, di origine etnica o confessione religiosa è stato segnalato al Comitato.

3.3 Disabilità

Il CUG continua l'azione di monitoraggio volta a garantire la piena accessibilità del personale disabile alle strutture del M.A.E.C.I., sia con riguardo alla mobilità interna che agli ingressi del Palazzo.

L'accesso ai contenuti della Maenet/Extranet e sul sito esterno della Farnesina da parte di dipendenti non udenti, non vedenti e ipovedenti continua, invece, ad essere limitato a causa della mancata conformità dei testi ministeriali alle Linee Guida diramate con il vademecum realizzato e divulgato nel 2015. La piena accessibilità dei contenuti pubblicati resta, pertanto, uno degli obiettivi da perseguire da parte dell'Amministrazione, anche attraverso specifiche attività di formazione e sensibilizzazione indirizzate a tutto il personale ed, in particolare, ai dipendenti addetti alla pubblicazione.

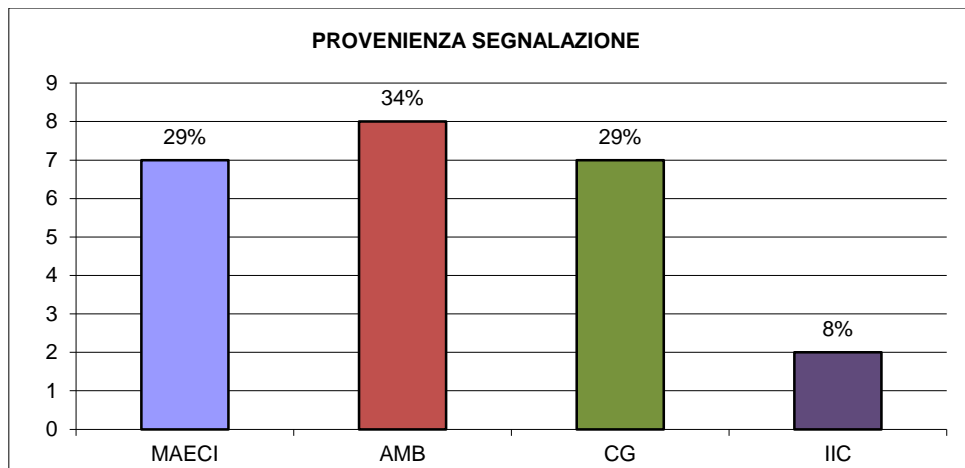
In riferimento alla mobilità esterna, una parte del personale disabile ha manifestato all'Ufficio VI della DGAI l'esigenza di usufruire di una navetta di accompagnamento dall'abitazione al luogo di lavoro. Le richieste sono state tutte riscontrate dall'Ufficio per il Benessere Organizzativo secondo le indicazioni fornite dal Comune della Città Metropolitana di Roma Capitale.

¹ *Lesbian Gay Bisexual Transgender Intersexual*

4. Attività dello Sportello di ascolto . Violenza morale o psicologica - mobbing

Nell'anno 2017 lo Sportello ha registrato complessivamente **24 segnalazioni** così distribuite:

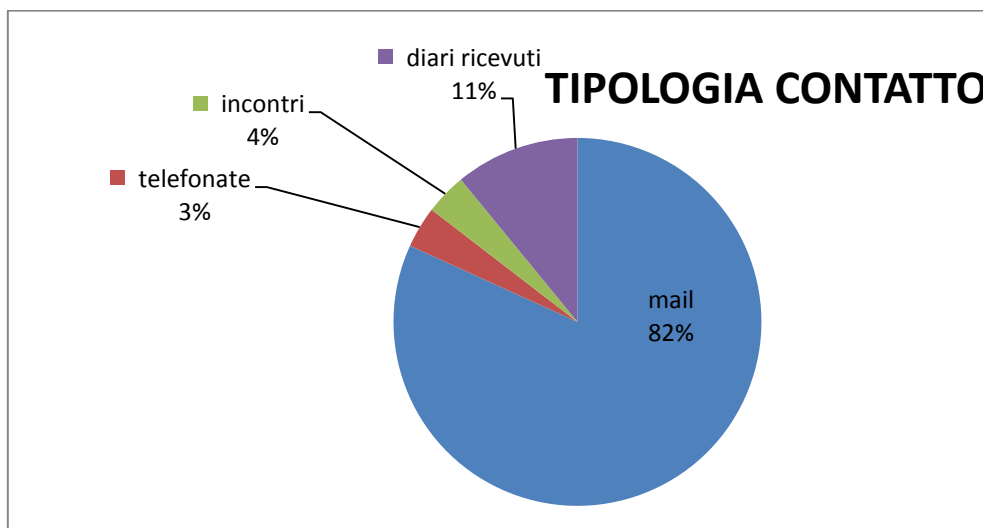
- **2 dalla Sede centrale** (tutte appartenenti alle Aree funzionali);
- **7 dai Consolati Generali/Consolati e Agenzie Consolari** (3 Aree funzionali; 4 dipendenti a contratto);
- **8 dalle Ambasciate** (2 carriera diplomatica; 4 Aree funzionali, 1 dipendente a contratto);
- **2 dagli Istituti di Cultura** (1 Aree funzionali; 1 dipendente a contratto)



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

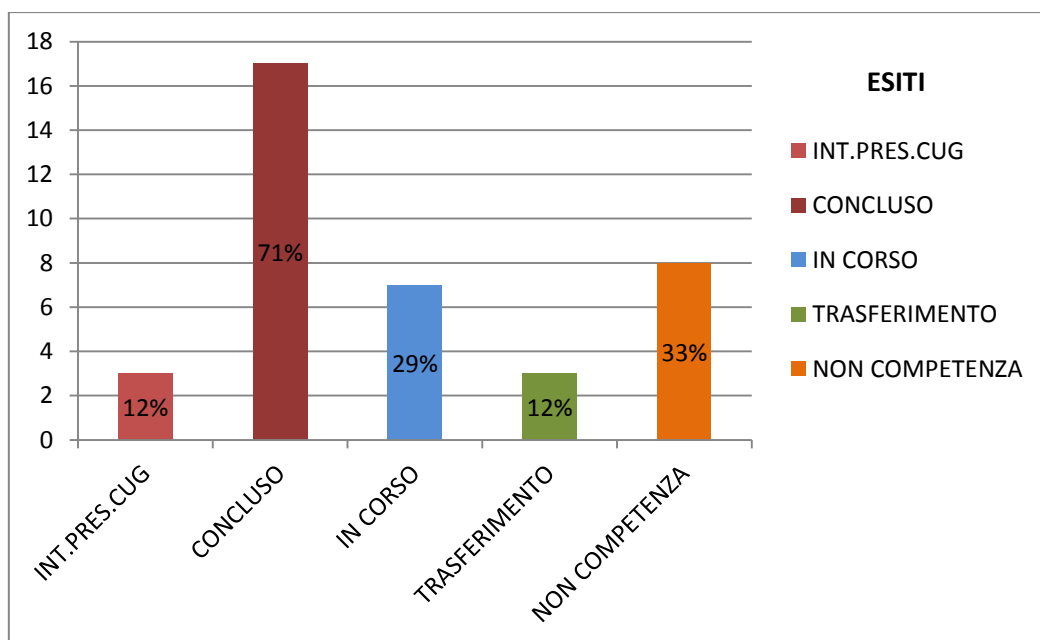
Un'analisi più approfondita rileva che **il 71% dei casi**, riguardante personale a diverso titolo impiegato, **proveniva dalle sedi estere**. Ciò apre un'interessante riflessione su possibili indicatori di stress lavoro correlato in quei contesti.

Complessivamente il volume di attività dello Sportello ammonta, per l'anno di riferimento, a 247 mail, 11 telefonate, 11 incontri e 33 diari.



In 7 casi, provenienti da 3 sedi, è stato richiesto l'intervento del Presidente del CUG. Si è reso poi necessario un intervento continuativo da parte dello Sportello in 12 dei 24 casi segnalati (50%).

L'esito degli interventi può essere così riepilogato: 7 casi si sono conclusi per chiarimento della problematica segnalata; 8 si sono trasformati nel tempo in casi non più di competenza dello Sportello (di questi, 3 sono riferiti ai lavoratori presso l'AICS); 2 si sono conclusi a seguito richiesta di trasferimento dell'interessato; 7 casi sono tutt'ora pendenti. Complessivamente, per quanto di competenza dello Sportello, **il 71% dei casi è giunto ad una conclusione risolutiva.**



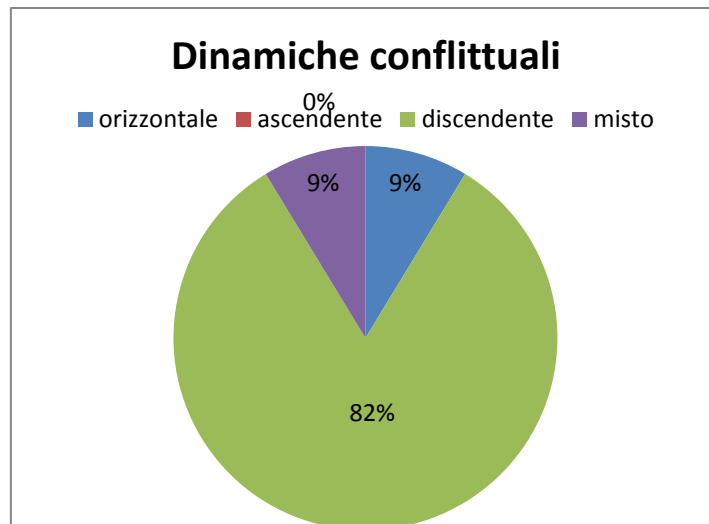
Il 100% degli utenti segnala di aver ricevuto beneficio dal supporto dello sportello.

La comunicazione diretta si è rilevata molto utile, soprattutto nel momento di stress acuto. Gli utenti affermano di aver ricevuto supporto empatico, che ha permesso loro di avere maggior chiarezza dell'accaduto e visualizzare una strategia favorevole al proprio benessere e alla possibile risoluzione della crisi.

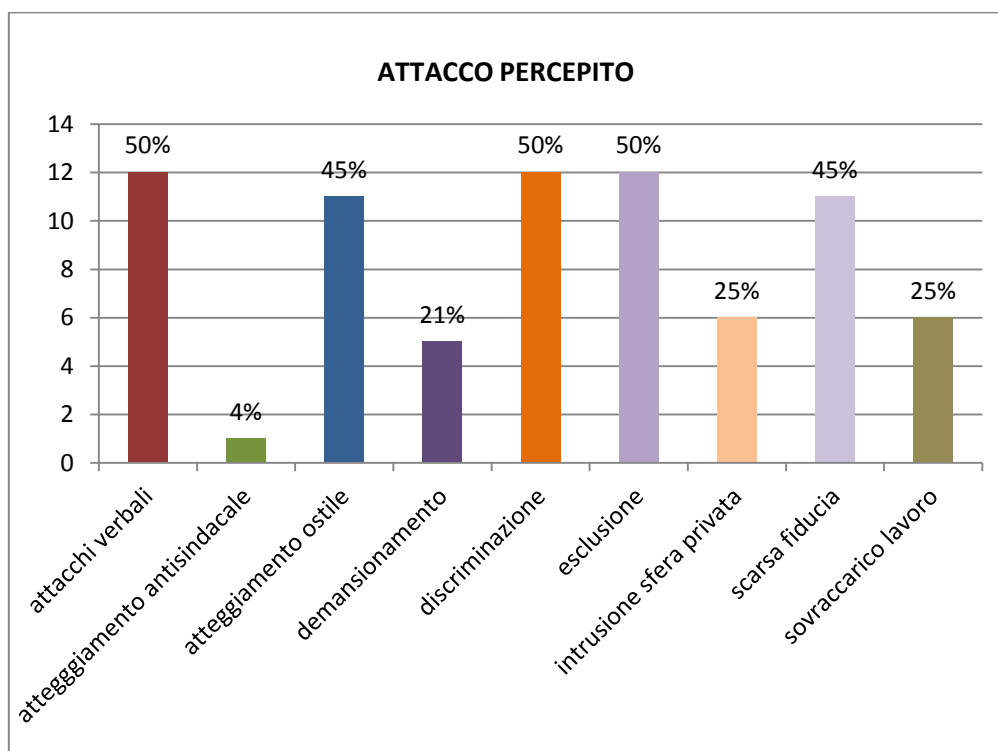
Complessivamente, continua poi ad emergere **una positiva azione dello Sportello sia nell'attività di supporto sia in quella di informazione.**

E' stato anche promosso, in collaborazione con l'Ufficio benessere organizzativo, un **evento informativo sulle funzioni dello sportello e la gestione del conflitto interpersonale sul luogo di lavoro, che ha suscitato molto interesse nel personale**, con una richiesta di maggiore comunicazione con l'Amministrazione in tema di benessere.

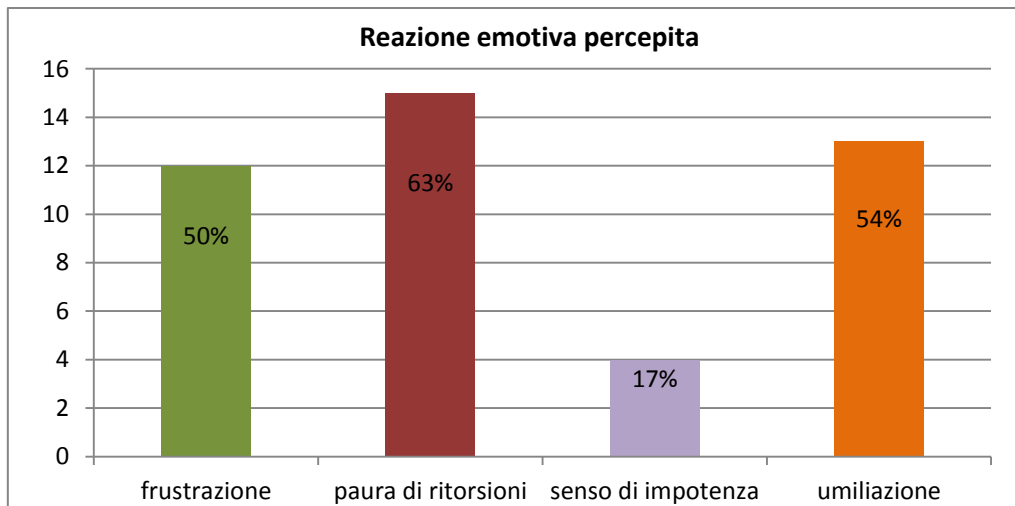
Relativamente alle dinamiche conflittuali, l'82% ha segnalato disagio con i diretti superiori; il 9% con i colleghi di lavoro; il 9% con superiori e colleghi.



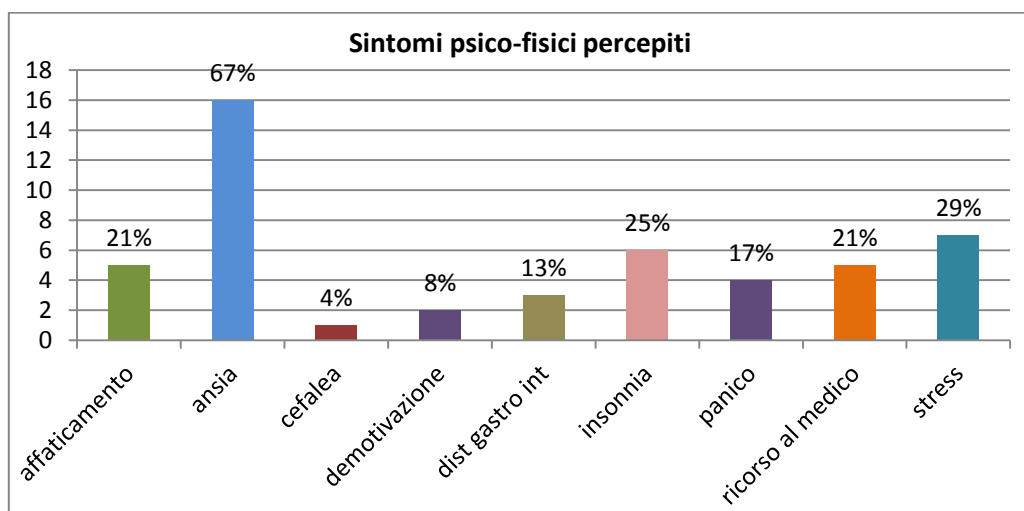
Le segnalazioni di disagio ricevute per mezzo della modulistica prevista indicavano, oltre l'eccessivo carico di lavoro, perlopiù attacchi verbali, atteggiamento ostile e percezione di discriminazione di genere con manifestazioni di scarsa fiducia ed esclusione dalla sfera socio-lavorativa. Talvolta l'intrusione comprendeva anche la sfera privata.



Ciò ha generato negli utenti un forte ostacolo allo svolgimento del proprio lavoro e sentimenti di frustrazione, offesa, umiliazione. Significative le segnalazioni sulla paura di una ritorsione nei propri confronti.



In tutte le comunicazioni pervenute è stato segnalato disagio fisico collegato allo stress. Le sintomatologie più frequenti sono state: ansia, insonnia, tachicardia, attacchi di panico. In 4 casi l'utente ha richiesto **l'intervento del medico** e ottenuto diagnosi di stress; in un caso è stato necessario **ricovero ospedaliero**.



Per quanto utili ad una visione generale del clima lavorativo, si sottolinea che i dati sopra riportati, relativi alla tipo di evento subito e alle reazioni emotive e psicofisiche, sono autoriferiti.

5. Il Comitato Unico di Garanzia del MAECI – 2017

Nel corso del 2017 il Comitato Unico di Garanzia si è riunito 3 volte e numerosi sono stati gli incontri di coordinamento tra il Presidente e gli addetti dello Sportello di ascolto. Il confronto con lo Sportello, i cui componenti sono spesso coinvolti nelle riunioni tenute dal Comitato, continua in un'ottica costruttiva e propositiva, agevolando la trattazione dei casi più delicati. Nel 2017 si è conclusa, peraltro, la procedura di nomina della Consigliera di Fiducia avviata nell'autunno dell'anno precedente.

In ottemperanza con quanto disposto dalle Linee Guida emanate dalla Presidenza del Consiglio (Direttiva del 4 marzo 2011) ed in linea con il più generale orientamento in tema di trasparenza, nel 2017, per la prima volta, l'incarico di Presidente del Comitato Unico di Garanzia è stato conferito a seguito di procedura di interpello pubblico divulgato tramite strillo sulla MaeNET.

Analogamente, nel 2017, si è proceduto tramite interpello pubblico all'individuazione dei 18 membri (titolari e supplenti) che siedono nel Comitato in rappresentanza dell'Amministrazione. Sono nove le organizzazioni sindacali rappresentate, con l'aggiunta di Federazione Intesa alle sigle già presenti.

Il CUG ha collaborato con l'Ufficio VI della DGAI all'organizzazione dell'evento dedicato alla gestione del conflitto sul posto di lavoro (6 dicembre 2017) da cui è emerso, in particolare, l'importanza dell'intervento preventivo in caso di situazioni di malessere o disagio dei dipendenti. Nel corso della conferenza, inoltre, è stato dedicato un momento di riflessione alla lotta contro la violenza sulle donne ricordando la Giornata Internazionale indetta dalle Nazioni Unite (25 novembre) con la proiezione di un filmato.

Il Comitato ha assicurato la propria partecipazione agli incontri periodici organizzati dal Forum dei CUG e dei suoi gruppi di lavoro.

6. Monitoraggio e Piano di azioni positive per il triennio 2018-2020

Dall'azione di monitoraggio condotta dal Comitato Unico di Garanzia risulta che l'Amministrazione ha perseguito, nel complesso, gli obiettivi di carattere generale previsti dal Piano di azioni positive per il triennio 2015-2017.

E' attualmente oggetto di lavoro del Comitato la proposta di Piano di azioni positive per il triennio 2018-2020.

Conclusioni

La redazione e l'elaborazione della relazione annuale ha rappresentato un momento di costruttivo confronto sulle questioni oggetto d'analisi, nonché l'occasione per condurre una riflessione condivisa dalle diverse istanze del Comitato.

In questo spirito, il Comitato rinnova il proprio impegno alla promozione di iniziative a favore del benessere collettivo e della piena realizzazione del principio delle pari opportunità. Conferma, inoltre, il proprio ruolo di monitoraggio dell'azione dell'Amministrazione nel contrasto a qualsiasi forma di discriminazione e di violenza, morale o psicologica, sul luogo di lavoro.