



---

# AZIONI POSITIVE

periodo 2012-2014

---

Direzione Centrale del Personale

## INDICE

Premessa .....	3
Dati sul personale dell’Agenzia delle Entrate al 31/12/2011 e azioni avviate.....	5
Dati sul personale dell’Agenzia del Territorio al 31/12/2011 .....	9
Il Piano triennale di azioni positive dell’Agenzia delle Entrate .....	12
AZIONE N. 1 - Statistiche di genere e generazionali .....	13
AZIONE N. 2 - Elaborazione e attuazione di un Codice di condotta dell’Agenzia delle Entrate..	14
AZIONE N. 3 - Istituzione del/della Consigliere/a di fiducia e monitoraggio delle segnalazioni pervenute .....	15
AZIONE N. 4 - Analisi dei dati emergenti dall’attuazione del progetto sperimentale di telelavoro in corso.....	16
AZIONE N. 5 - Promozione dei progetti per favorire il reinserimento del personale assente per lunghi periodi .....	18
AZIONE N. 6 - Corsi di formazione sulle pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni.....	19
AZIONE N. 7 - Accessibilità dei corsi <i>e-learning</i> .....	21
AZIONE N. 8 - Realizzazione di un opuscolo informativo su maternità, congedi parentali, congedo per l’assistenza al disabile, malattia .....	22
AZIONE N. 9 - Implementazione dello spazio <i>intranet</i> dedicato al CUG .....	22
AZIONE N. 10 - Formazione specifica ai membri del CUG .....	23

## Premessa

---

Le pari opportunità costituiscono oggi principio fondamentale e ineludibile nella gestione delle risorse umane nelle pubbliche amministrazioni (articoli 1, 5, 7, 19, 35 e 57 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165). Sempre più la p.a. è chiamata a svolgere *un ruolo propositivo e propulsivo per la promozione e attuazione concreta del principio delle pari opportunità e la valorizzazione delle differenze nelle politiche del personale, attraverso la rimozione di forme esplicite e implicite di discriminazione e l'individuazione e la valorizzazione delle competenze delle lavoratrici e dei lavoratori* (direttiva emanata il 23 maggio 2007 dai Ministri per le Pari Opportunità e per le Riforme e l'innovazione nella p.a., contenente *Misure per attuare parità e pari opportunità tra uomini e donne nelle amministrazioni pubbliche*). Al riguardo, il decreto legislativo 150/2009 prevede, tra gli ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa, anche il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

Il miglioramento della qualità del lavoro, l'offerta di nuove opportunità di sviluppo professionale, la rimozione di tutti gli ostacoli che ancora si frappongono alla valorizzazione professionale e allo sviluppo di pari opportunità di carriera per i lavoratori e le lavoratrici, costituiscono infatti fattori di qualità dell'azione amministrativa e contribuiscono a innalzare il livello dei servizi resi, con la finalità di rispondere con più efficacia ed efficienza ai bisogni delle cittadine e dei cittadini.

*Le Amministrazioni pubbliche, garantendo le pari opportunità al personale in servizio e attuando il miglioramento dell'organizzazione del lavoro nella pubblica amministrazione e del benessere organizzativo, rendono possibile l'ottimizzazione del lavoro pubblico sotto il profilo sia qualitativo sia quantitativo; ciò anche in funzione della promozione di un modello sociale in grado di permettere la realizzazione delle potenzialità e del pieno impiego delle donne all'esterno, il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro. Una gestione delle pari opportunità, pertanto, non risponde soltanto a fondamentali obiettivi di equità e a un corretto riconoscimento del merito, ma costituisce, altresì, una leva importante per il potenziamento dell'efficienza organizzativa e, di conseguenza, per l'incremento progressivo della qualità delle prestazioni erogate al pubblico* (delibera Civit n. 22/2011).

Le iniziative generali da adottare per promuovere le pari opportunità nelle amministrazioni pubbliche devono costituire oggetto di pianificazione: l'art. 48 del codice delle pari opportunità (decreto legislativo n. 198 del 2006), prevede infatti che le pubbliche amministrazioni predispongano piani triennali di azioni positive tendenti ad assicurare "la rimozione degli ostacoli che, di fatto, impediscono la piena

realizzazione di pari opportunità di lavoro e nel lavoro tra uomini e donne”. Tra le finalità esplicite che i piani perseguono, riveste importanza prioritaria la promozione dell’inserimento delle donne nei settori e nei livelli professionali nei quali esse sono sottorappresentate, favorendo il riequilibrio della presenza femminile nelle attività e nelle posizioni gerarchiche ove sussista un divario fra generi non inferiore a due terzi.

È l’art. 42 del codice a specificare la nozione giuridica di *azioni positive*, da intendersi quali *misure volte alla rimozione degli ostacoli che di fatto impediscono la realizzazione delle pari opportunità nel lavoro, dirette a favorire l’occupazione femminile e a realizzare l’uguaglianza sostanziale tra uomini e donne*.

Il piano triennale offre l’occasione per un approccio alla gestione delle risorse umane finalizzato alla valorizzazione delle differenze di cui ciascun individuo è portatore all’interno della realtà organizzativa, al fine di utilizzare pienamente il contributo unico che ogni dipendente può portare per il raggiungimento degli obiettivi dell’ente. Tale contributo deriva infatti dalla possibilità di sviluppare e applicare, all’interno dell’organizzazione, il bagaglio integrato di abilità e comportamenti che riflettono il suo genere, l’età, il background e l’esperienza o, detto in altri termini, la sua ‘diversità’.

L’elaborazione del Piano triennale di azioni positive dell’Agenzia delle Entrate è stata effettuata in accordo:

- al Comitato Unico di Garanzia dell’Agenzia delle Entrate (di seguito ‘CUG’) istituito ai sensi dell’art. 21 della legge n. 183 del 4 novembre 2010, le cui proposte di azioni positive sono state trasmesse il 20 giugno 2012 (nota n. 4-U);
- ai diversi uffici interessati dall’attuazione delle azioni previste nel piano.

Durante l’iter di predisposizione del presente Piano è intervenuto il decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, il quale, all’art. 23, prevede che dal 1 dicembre 2012 l’Agenzia delle Entrate incorpora l’Agenzia del Territorio e ne assume le funzioni, che esercita con le inerenti risorse umane, finanziarie e strumentali.

Le azioni previste nel presente Piano, pertanto, a decorrere dal 2013, interesseranno anche le unità di personale trasferite dall’Agenzia del Territorio.

## Dati sul personale dell'Agencia delle Entrate al 31/12/2011 e azioni avviate

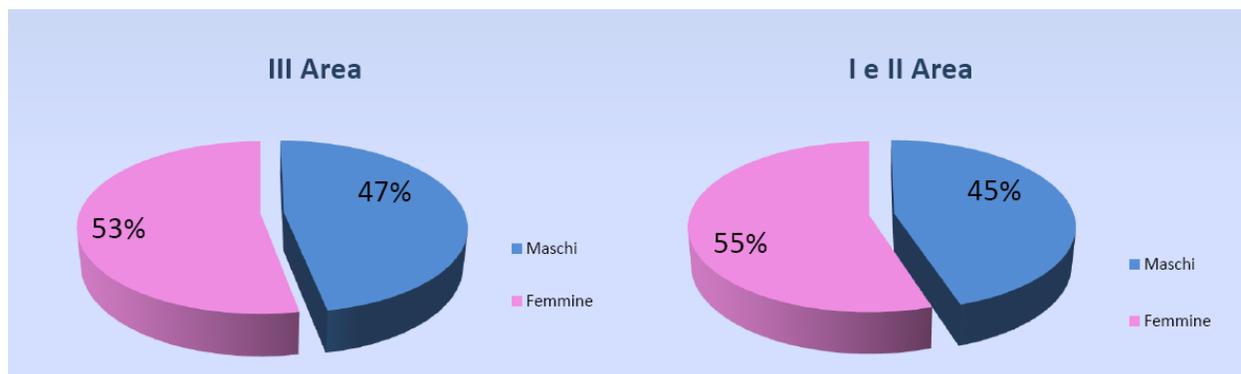
---

La redazione del Piano Triennale è stata preceduta da una analisi dei dati sul personale nell'Agencia, anche al fine di individuare azioni positive mirate.

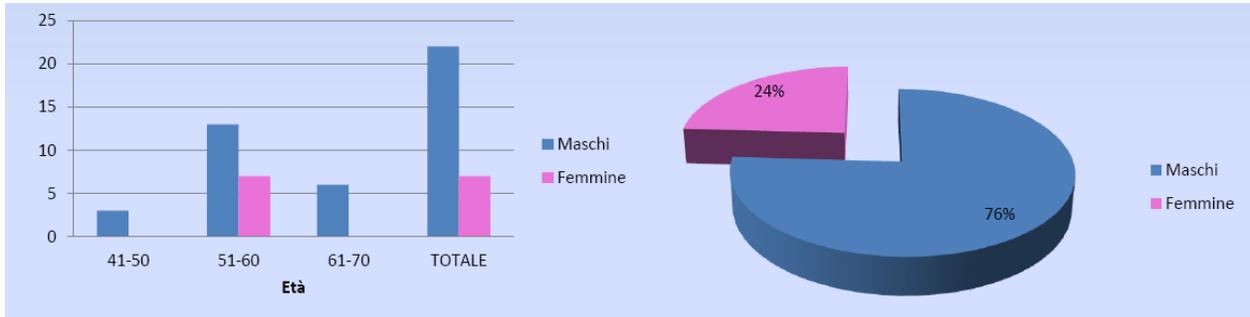
I dati esaminati sono stati oggetto di approfondimento nella relazione annuale elaborata dal CUG sull'attuazione dei principi di parità, pari opportunità, benessere organizzativo e di contrasto alle discriminazioni e alle violenze morali e psicologiche nei luoghi di lavoro, pubblicata sulla *intranet* dell'Agencia e di seguito riportata in stralcio.

Tale relazione ha evidenziato la prevalenza, nell'ambito dell'Agencia delle Entrate, di **personale femminile**, che costituisce il 53% del totale (17.533 donne contro 15.515 uomini).

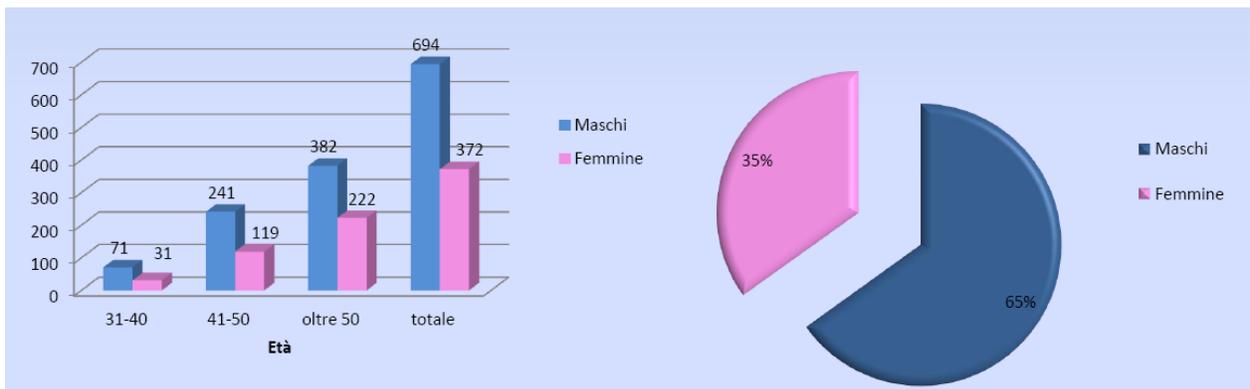
Tale prevalenza sussiste, in particolare, nell'ambito della III area, ove è allocato oltre il 59% del personale complessivo (19.578), costituito per il 52,9% da dipendenti di genere femminile (10.356) e per il 47,1% da dipendenti di genere maschile (9.222). Sussiste, altresì, nel contesto complessivo del restante personale (I e II area) - ove prevalgono i lavoratori *over 50* - composto da 6.798 dipendenti di genere femminile (pari al 54,93%) e 5.577 dipendenti di genere maschile (pari al 45,07%).



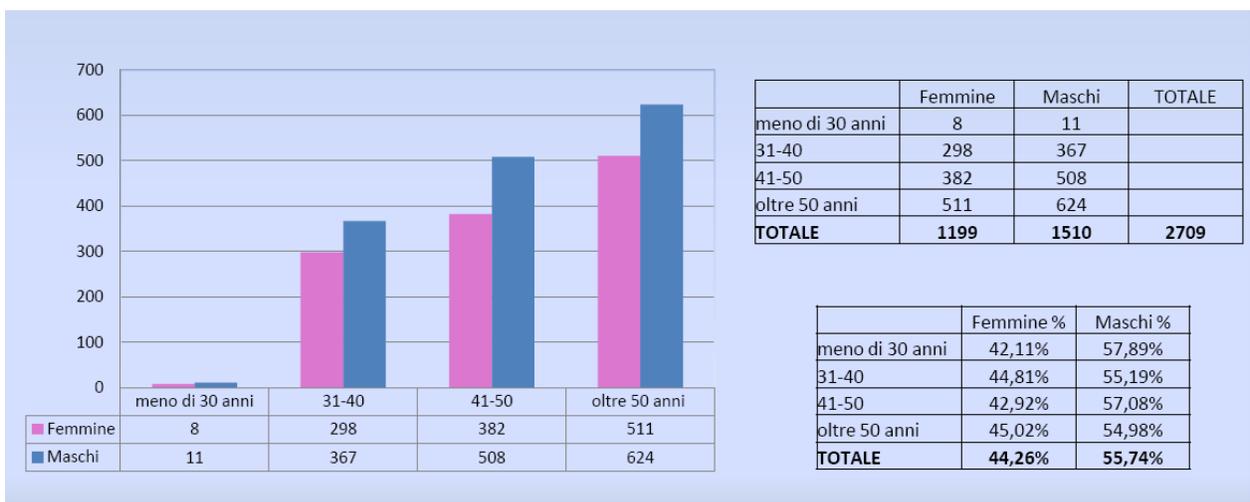
Per quel che concerne l'area dirigenziale, su un totale di 1.095 dirigenti, le dirigenti sono 379. In particolare, su 29 dirigenti con incarico di prima fascia, compaiono sette donne, che corrispondono al 24% del totale.



Su 1.066 dirigenti di seconda fascia, fra effettivi e reggenti, 372 sono donne (pari al 34,90%) e 694 uomini (65,10%).



Con riferimento agli incarichi di cui agli articoli 17 e 18 del CCNI, su 2.709 posizioni organizzative, 1.510 risultano conferite a personale di sesso maschile e 1.199 a personale di sesso femminile (pari al 44,26%).

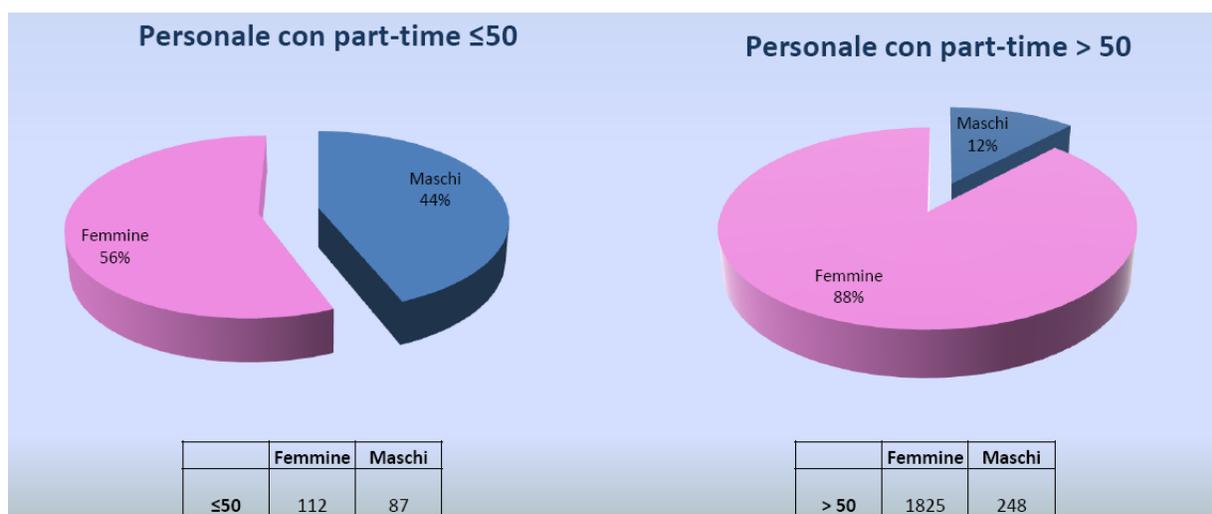


Circa il 52% del personale non dirigente ha un età inferiore ai 50 anni.

Su un totale complessivo di n. 3.250 dipendenti che nel corso degli anni 2009 e 2011 hanno usufruito di **congedi parentali**, 2.069 sono di genere femminile (circa il 63%) e soltanto 1181 di genere maschile. La durata media in giorni per persona fruiti nel 2011 è pari a n. 60,9 per le donne contro i 23,1 giorni per gli uomini.



Riguardo al **part-time**, che interessa 2.272 unità di personale, i dipendenti con prestazione lavorativa a tempo parziale superiore al cinquanta per cento sono per l'88,04% di genere femminile e soltanto per l'11,96% di genere maschile.



Per favorire la conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare, esigenze della persona ed esigenze produttive, nel corso del 2011 è stato avviato il progetto sperimentale di **telelavoro domiciliare** previsto dall'accordo siglato da Agenzia e OO.SS. nazionali il 26 maggio 2010. L'esame dei dati sul personale in telelavoro evidenzia una preponderante presenza di lavoratrici, in considerazione dell'alto grado di flessibilità di orario offerta da questa modalità organizzativa. Al 31/12/2011 risultano infatti attive 60 postazioni di telelavoro (le 49 postazioni attivate nel 2011 sono andate ad aggiungersi alle 11 già avviate sulla base di un progetto pilota precedente): di queste, 14 sono relative a personale appartenente alla seconda area

funzionale (di cui 9 donne e 5 uomini), 46 a personale di terza area (di cui 39 donne e 7 uomini).

Quanto alla **formazione**, complessivamente più di 14.000 donne hanno frequentato corsi: considerando che le donne in Agenzia sono circa 17.500, pari al 53% del totale dei dipendenti, quasi l'80% ha avuto opportunità di aggiornamento nel corso dell'anno. Degli oltre 15.000 colleghi presenti in Agenzia, quasi 9.000 hanno partecipato ad attività formative (il 60% circa). Anche nell'ambito della dirigenza, la platea di discenti è stata rappresentativa di entrambi i sessi.

Oltre alla garanzia di rappresentanza di genere nell'ambito delle attività formative, una particolare attenzione è stata rivolta al personale assente per lunghi periodi, che è stato informato circa lo svolgimento delle iniziative formative mediante l'invio, a domicilio, di lettere *ad hoc*.

Dal 2010, nel Piano Nazionale di comunicazione interna, sono previsti progetti - in precedenza già avviati autonomamente su iniziativa di alcune Direzioni Regionali, anche in collaborazione con i Comitati Pari opportunità istituiti a livello regionale - per supportare le donne assenti dal servizio per maternità, gli uomini in congedo di paternità, le/i dipendenti assenti per malattia o aspettativa. I progetti, le cui modalità di attuazione differiscono da regione a regione, possono prevedere: 1) la possibilità di accesso costante alla posta elettronica dell'ufficio durante l'assenza; 2) l'invio di newsletter durante l'assenza; 3) l'aggiornamento formativo in affiancamento con un *tutor* al rientro nel posto di lavoro.

Nel corso del 2011, inoltre, per favorire la diffusione della conoscenza della normativa europea e italiana sulle pari opportunità e per promuovere una maggiore consapevolezza del personale sul tema, è stata avviata la progettazione di un **Corso e-learning** sulle pari opportunità, la cui erogazione, iniziata nel 2012, interesserà con rilascio graduale tutto il personale.

Nel 2011, inoltre, in ossequio a quanto previsto dall'art. 21 della L. 183/2010, è stato costituito il "**Comitato Unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni**" (CUG), che ha sostituito i Comitati per le pari Opportunità e i Comitati per il contrasto del fenomeno del mobbing costituiti in applicazione della contrattazione collettiva, dei quali ha assunto tutte le funzioni previste dalla legge, dai contratti collettivi o da altre disposizioni.

## Dati sul personale dell'Agencia del Territorio al 31/12/2011

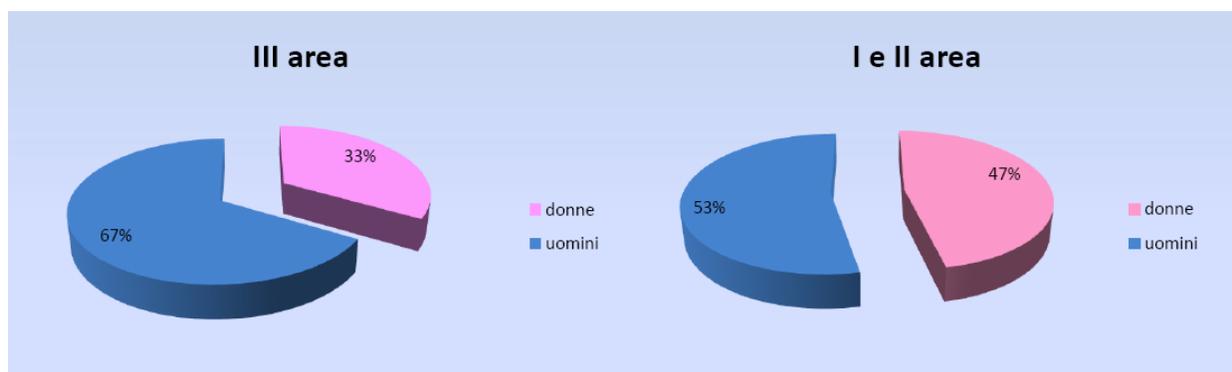
L'incorporazione dell'Agencia del Territorio nell'Agencia delle Entrate, a decorrere dal 1 dicembre 2012, ha reso altresì indispensabile effettuare una analisi della situazione del personale trasferito per effetto del citato art. 23 del decreto legge n. 95/2012, convertito.

I dati di seguito riportati si riferiscono, salvo diversa specificazione, alla situazione risultante al 31 dicembre 2011.

Su un totale di 9.098 dipendenti, il personale maschile prevale su quello femminile, che costituisce circa il 42% del totale (3.805 donne contro 5.293 uomini).

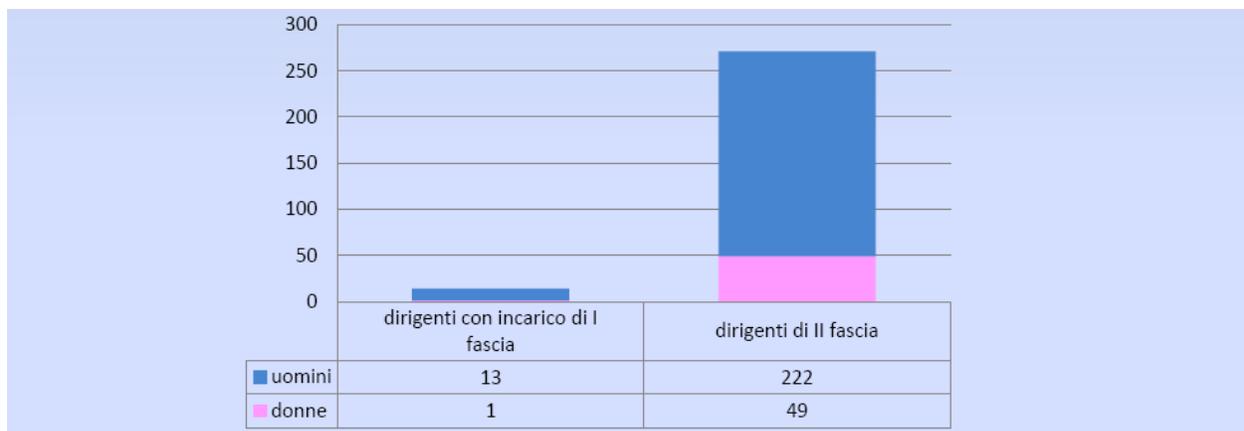
Nell'ambito della **prima** e della **seconda area** (cui appartengono 6.095 dipendenti), le donne ammontano al 47% del totale, mentre nella **terza area**, dove è allocato circa il 30% del personale complessivo, la percentuale di dipendenti di genere femminile scende al 33% (908 dipendenti).

Circa il 60% del personale non dirigente ha un età superiore ai 50 anni.

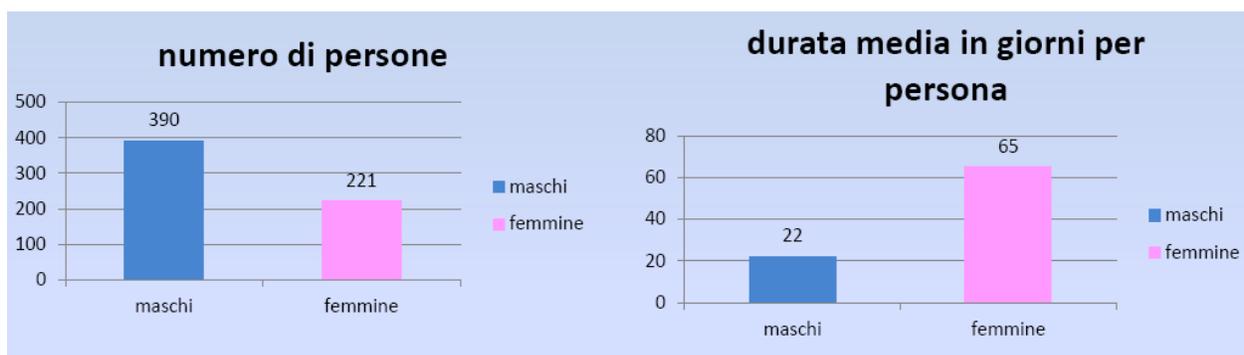


Il **personale dirigente** è prevalentemente maschile: gli uomini sono pari a 235, contro 50 donne, che corrispondono al 18% del totale dei/delle dirigenti. Di queste, solo una ricopre un incarico di prima fascia.

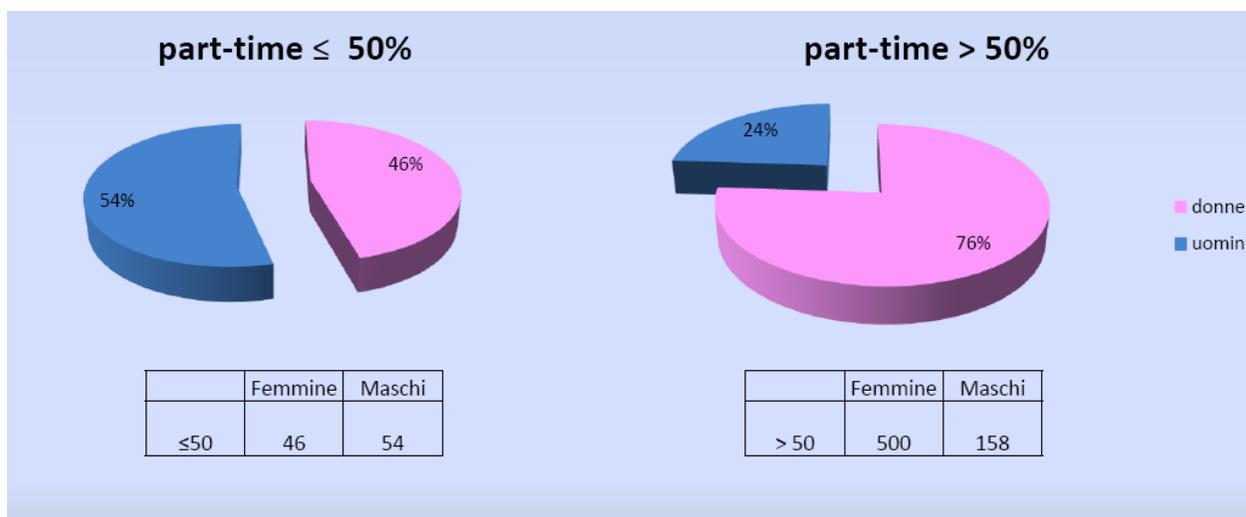
Circa il 43% dei dirigenti ha meno di 50 anni.



Nel corso del triennio 2009-2011 hanno usufruito di **congedi parentali** 390 uomini (pari al 64% del totale dei fruitori) e 221 donne. La durata media per persona dei congedi fruiti è pari a 65 giorni per le donne contro i 22 giorni per gli uomini.



Per quanto riguarda il personale in **part-time** (pari nel complesso a 758 unità), sono maggiormente le donne ad usufruire del tempo parziale con prestazione lavorativa superiore al 50%: la percentuale del personale femminile con tale tipologia di part-time è infatti pari a circa il 76%. Il part-time con prestazione lavorativa inferiore o uguale al 50% è invece fruito in lieve prevalenza dal personale maschile (54%).



Non è stato avviato alcun progetto di **telelavoro**.

Quanto alla **formazione**, più di 3.225 donne hanno frequentato corsi nel 2011, (pari ad oltre il 35% del personale), mentre gli uomini partecipanti a corsi di formazione ammontano a 4.380 (48% del totale dei dipendenti). Nel complesso, pertanto, quasi l'84% del personale ha avuto modo di aggiornare le proprie competenze nel corso dell'anno. Anche nell'ambito della dirigenza, la platea di discenti è stata rappresentativa di entrambi i sessi (35 donne contro 195 uomini). Le ore annue a persona di formazione fruite risultano in media maggiori per le donne che per gli uomini, sia per il personale dirigente che per quello di terza area, mentre sostanzialmente si equivalgono per gli altri dipendenti.

La Direzione Centrale Risorse umane ha intrapreso, inoltre, un **percorso formativo di sensibilizzazione in materia di pari opportunità**. A partire dal settembre 2012 è stata avviata l'erogazione a tutto il personale di un corso e-learning sul tema delle pari opportunità e, in particolare, sull'evoluzione della legislazione europea ed italiana in materia. Nel primo semestre 2012 si è invece conclusa l'erogazione del corso organizzato dalla Scuola Superiore dell'Economia e Finanze "Pari opportunità, mobbing e valorizzazione del benessere lavorativo", che ha interessato i dirigenti della sede centrale, i direttori delle sedi territoriali e i componenti del Comitato unico di garanzia dell'Agenzia del territorio, costituito il 19 maggio 2011 ai sensi dell'art. 21 della L. 183/2010.

## Il Piano triennale di azioni positive dell'Agenzia delle Entrate

Il Piano triennale è formulato tenuto conto dei seguenti obiettivi di carattere generale:

- a) analizzare l'organizzazione;
- b) combattere e prevenire qualunque forma di violenza morale o psicologica e ogni forma di discriminazione dipendente dal genere, dall'età, dalla disabilità o da altri fattori personali nel trattamento, nelle condizioni di lavoro, nella formazione e nelle progressioni in carriera;
- c) favorire l'attuazione di politiche di conciliazione ed equilibrio fra tempi di vita e di lavoro;
- d) favorire il reinserimento del personale assente dal lavoro per lunghi periodi (maternità, congedi parentali, malattia, ecc.), mediante l'adozione di misure di accompagnamento (migliorando i flussi informativi tra amministrazione e lavoratore/lavoratrice durante l'assenza) che assicurino il mantenimento delle competenze dei lavoratori e delle lavoratrici, il loro accesso alla possibilità di formazione, la garanzia del proseguimento della carriera;
- e) migliorare l'efficienza delle prestazioni lavorative, anche attraverso la realizzazione di un ambiente di lavoro caratterizzato dal rispetto dei principi di pari opportunità e di benessere organizzativo;
- f) promuovere la cultura di genere;
- g) favorire la conoscenza delle norme che tutelano la maternità e la paternità e che promuovono la condivisione dei ruoli familiari, nonché quelle sulla tutela della disabilità;
- h) rafforzare il ruolo del CUG, agevolandone e promuovendone le attività.

Il Piano si sviluppa nelle successive 10 azioni:

- 1) Statistiche di genere e generazionali;
- 2) Elaborazione e attuazione di un Codice di condotta dell'Agenzia delle Entrate;
- 3) Istituzione del/della Consigliere/a di fiducia e monitoraggio delle segnalazioni pervenute;
- 4) Analisi dei dati emergenti dall'attuazione del progetto sperimentale di telelavoro in corso;
- 5) Promozione dei progetti inseriti nel Piano Nazionale di comunicazione interna per supportare le donne assenti dal servizio per maternità, gli uomini in congedo di paternità, le/i dipendenti assenti per malattia o aspettativa;

- 6) Realizzazione ed erogazione a tutto il personale, dirigente e non dirigente, di moduli formativi sulle pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni;
- 7) Realizzazione di un opuscolo informativo su maternità, congedi parentali, congedo per l'assistenza al disabile, malattia;
- 8) Accessibilità dei corsi *e-learning*;
- 9) Implementazione dello spazio *intranet* dedicato al CUG;
- 10) Formazione specifica ai membri del CUG.

## **AZIONE N. 1 - Statistiche di genere e generazionali**

Al fine di individuare gli ambiti di intervento prioritari per la progettazione di azioni positive è necessario che l'amministrazione effettui periodicamente una raccolta di dati relativi al personale, disaggregati per genere: questo infatti è un passo necessario per conoscere la situazione di fatto di una organizzazione rispetto alle pari opportunità.

<b>Area di intervento</b>	Leggere l'organizzazione
<b>Descrizione dell'azione</b>	<p>Rilevare e analizzare dati sul personale attraverso statistiche di genere e generazionali, anche suddivise per regione, in relazione a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. posizioni e incarichi dirigenziali;</li> <li>2. posizioni organizzative e incarichi di responsabilità;</li> <li>3. aree professionali;</li> <li>4. fruizione di istituti contrattuali utili alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro (ad es. congedi parentali; ...);</li> <li>5. fruizione di corsi di formazione;</li> <li>6. condizione di disabilità (fruizione permessi L.104);</li> <li>7. ogni altro indicatore ritenuto utile per valutare gli impatti delle politiche gestionali e verificare se, nell'ambito dell'Agenzia, siano ravvisabili discriminazioni, anche nell'accesso ai percorsi di carriera, dovute non soltanto al genere, ma anche all'età, alla disabilità, all'origine etnica, alla lingua, alla razza, e all'orientamento sessuale e al contempo appurare se eventuali differenze riscontrabili siano ricollegabili a variabili dipendenti dal contesto territoriale o sociale.</li> </ol>

<b>Obiettivi</b>	Evidenziare situazioni di squilibrio dovute al genere e/o a particolari situazioni del personale, al fine di progettare e realizzare interventi mirati ritenuti prioritari rispetto al contesto di riferimento e diretti alla rimozione degli ostacoli che si frappongono al conseguimento di un'effettiva uguaglianza e valorizzazione delle differenze. Il monitoraggio costante dei dati, con cadenza annuale, consente di verificare l'efficacia delle azioni adottate e di valutare l'incidenza di eventuali variabili esterne.
<b>Soggetti coinvolti</b>	Direzione Centrale del Personale / Direzione Centrale Amministrazione, Pianificazione e Controllo / CUG
<b>Tempi</b>	Ogni anno

## **AZIONE N. 2 - Elaborazione e attuazione di un Codice di condotta dell'Agenzia delle Entrate**

Chi opera in una organizzazione ha diritto di svolgere le proprie funzioni in un ambiente di lavoro sicuro, sereno e favorevole alle relazioni interpersonali, su un piano di eguaglianza, reciproca correttezza e rispetto delle libertà e dignità della persona. Il benessere dei lavoratori e delle lavoratrici dipende dall'ambiente lavorativo, dall'organizzazione del lavoro e dalla qualità delle relazioni, costituisce infatti fattore imprescindibile per garantire il miglior apporto di ciascuno, sia in termini di produttività che di affezione al lavoro.

A tutela del benessere del personale, l'Agenzia si impegna a realizzare ambienti di lavoro improntati al rispetto dei principi di pari opportunità, benessere organizzativo, contrasto alle discriminazioni e mobbing, prevenendo, rilevando e contrastando ogni forma di violenza o qualsiasi tipo di comportamento teso a discriminare, offendere, emarginare o comunque a determinare situazioni di disagio atte a ledere l'autostima o la motivazione al lavoro. A tal fine, intende adottare un Codice unico di condotta interno per favorire le pari opportunità e contro il mobbing e le molestie.

<b>Area di intervento</b>	Codice di condotta
---------------------------	--------------------

<b>Descrizione dell'azione</b>	<p>Formulare un Codice interno di condotta per la codifica e la prevenzione del mobbing e delle molestie a sfondo sessuale o di comportamenti violenti o tesi a discriminare, offendere, emarginare. Esplicitare, per poi poterli diffondere e promuovere a tutti i livelli aziendali, gli elementi valoriali che negli anni permettono ad un'organizzazione complessa di migliorare il proprio sistema sociale interno e di mantenere positive relazioni interpersonali e soddisfazione lavorativa.</p> <p>Il Codice dovrà contenere l'attento inquadramento dei principi a tutela della qualità della vita lavorativa, la descrizione precisa delle finalità cui tende, la chiara identificazione dei destinatari e l'ambito di applicazione. Esso, inoltre, dovrà indicare gli attori coinvolti e l'ampiezza della loro azione e, non ultimi, gli strumenti e le modalità da attivare a tutela di ogni segnalazione di comportamento lesivo. Nell'ambito del Codice di condotta si prevederà l'istituzione della figura del/della Consigliere/a di fiducia che sia deputato/a all'individuazione, all'ascolto, alla consulenza e alla gestione delle situazioni critiche segnalate dai lavoratori.</p>
<b>Obiettivi</b>	<p>Codificare e chiarire, al di là delle sensibilità individuali, quali atti o espressioni siano esemplificazione di molestia o mobbing e quali invece siano le regole, i comportamenti e i modi di agire rispettosi della dignità della persona e del principio di uguaglianza. Identificare attori e ruoli nell'ambito dell'azione di prevenzione delle condotte lesive, mappando i processi e le procedure che regolano la predetta azione di prevenzione e la gestione delle situazioni critiche segnalate.</p>
<b>Soggetti coinvolti</b>	Direzione Centrale del Personale / CUG
<b>Tempi</b>	2013

### **AZIONE N. 3 - Istituzione del/della Consigliere/a di fiducia e monitoraggio delle segnalazioni pervenute**

La risoluzione del Parlamento europeo n. A3-0043/94 e l'allegato n. 1 al Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del personale appartenente alle Agenzie Fiscali del 28 maggio 2004, riportante lo schema di Codice di condotta da adottare nella lotta contro le molestie sessuali, descrivono il ruolo e le funzioni del/della Consigliere/a di fiducia, figura dotata di requisiti, specifiche competenze e adeguata formazione per poter fornire - nell'ambito di azione che il Codice stesso avrà definito - consulenza e assistenza ai dipendenti vittime di molestie, non solo sessuali, e contribuire alla soluzione del caso. In particolare l'azione del Consigliere/a sarà orientata all'ascolto,

alla riservatezza, alla gestione e al monitoraggio di situazioni critiche all'interno dell'amministrazione.

<b>Area di intervento</b>	Consigliere/a di fiducia
<b>Descrizione dell'azione</b>	<p>Istituire la figura del/della Consigliere/a di fiducia, prevista/o nel Codice di condotta, che sia deputata/o alla prevenzione, all'individuazione, all'ascolto, alla consulenza e alla gestione delle situazioni critiche segnalate dai lavoratori, nell'ambito di azione che il Codice stesso avrà individuato.</p> <p>Per il ruolo di Consigliere/a l'Agenzia individuerà al proprio interno le persone idonee a ricoprire l'incarico, alle quali potrà essere rivolto un apposito corso formativo.</p> <p>Sarà previsto, altresì, in momenti successivi e con cadenze periodiche, il monitoraggio delle segnalazioni pervenute al/alla Consigliere/a.</p>
<b>Obiettivi</b>	<p>Fornire consulenza e assistenza ai dipendenti oggetto delle condotte lesive individuate dal Codice e contribuire alla soluzione del caso.</p> <p>Analizzare, in una fase successiva, le tipologie di segnalazioni pervenute al/alla Consigliere/a, in modo da poter progettare attività formative e campagne informative mirate alla prevenzione dei comportamenti oggetto di segnalazione.</p>
<b>Soggetti coinvolti</b>	Direzione Centrale del Personale / Personale dotato di adeguata competenza e attitudine - intendendo per tale le caratteristiche personali, relazionali e motivazionali - in ordine alle mansioni proprie del/la Consigliere/a di fiducia
<b>Tempi</b>	2013

#### **AZIONE N. 4 - Analisi dei dati emergenti dall'attuazione del progetto sperimentale di telelavoro in corso**

Per favorire la conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare, esigenze della persona ed esigenze produttive, in accordo con le Organizzazioni sindacali nazionali, l'Agenzia delle Entrate ha avviato nel 2010 un progetto sperimentale di telelavoro domiciliare (Legge n. 191/1998 - art.4; D.P.R. n.70/1999; CCNQ del 23/03/2000), tuttora in corso di attuazione.

Il progetto va incontro alle esigenze dei/delle dipendenti che si trovano in specifiche condizioni personali e familiari che rendono particolarmente difficoltoso o gravoso garantire una regolare presenza in ufficio e, al contempo, corrisponde alle oggettive esigenze funzionali dell’Agenzia, che può recuperare preziosa forza lavoro, impiegando, in modo continuativo e stabile, personale di elevata professionalità, competenza e specializzazione.

Il progetto sperimentale del 2010 prevedeva originariamente l’attivazione di 100 postazioni relative ad attività "telelaborabili", ripartite tra le Direzioni Regionali e Centrali. Le domande pervenute sono risultate inizialmente inferiori ai posti a disposizione.

Al 1 dicembre 2012, anche a seguito di alcune rinunce, le postazioni attive risultano 49.

Le relazioni di monitoraggio prodotte dai Direttori degli Uffici di servizio dei telelavoratori evidenziano sinora la positività di questa esperienza, anche in termini di produttività del lavoro.

Tenuto conto del forte interesse manifestato per tale modalità lavorativa dai dipendenti, e delle diverse istanze in tal senso pervenute, l’Agenzia ha messo a disposizione nel dicembre 2012 i posti rimasti ancora vacanti (51) - le nuove postazioni verranno attivate nel 2013 - e intende avviare un’analisi approfondita delle risultanze di tale progetto sperimentale.

<b>Area di intervento</b>	Telelavoro
<b>Descrizione dell’azione</b>	Analizzare i dati emergenti dall’attuazione del progetto sperimentale di telelavoro in corso, anche sentiti i soggetti coinvolti (dipendenti e responsabili degli uffici interessati)

**Obiettivi**

1. Verificare la soddisfazione dei soggetti coinvolti e i risultati conseguiti, nonché il grado di conseguimento degli obiettivi fissati dalle strutture di appartenenza, anche al fine di mappare le tipologie di attività espletabili in telelavoro, valutandone in concreto la 'telelavorabilità'.
2. Individuare e risolvere eventuali criticità della sperimentazione in corso, avendo riguardo sia all'interesse dell'amministrazione ad incrementare e mantenere elevate l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati, sia all'interesse dei dipendenti al miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro.

Ciò al fine di:

- a) facilitare la diffusione di nuove forme organizzative del lavoro centrate più sulla qualità della prestazione, che sulla mera presenza in servizio, in grado di favorire, grazie all'alto livello di flessibilità dell'orario di lavoro, la conciliazione tra esigenze personali e produttive;
- b) adottare modalità di lavoro meno impattanti sul piano ambientale (il telelavoro riduce l'uso di mezzi di trasporto e contribuisce alla riduzione del traffico) e idonee a consentire recupero di professionalità e risparmi di spesa al datore di lavoro pubblico;
- c) ridurre i casi di accesso al part-time da parte di personale altamente qualificato nei casi di situazioni personali e familiari che rendano difficoltoso o gravoso recarsi in ufficio, con recupero di professionalità per l'Agenzia e salvaguardia della piena retribuzione per i dipendenti.

**Soggetti coinvolti**

Direzione Centrale del Personale

**Tempi**

2013

### **AZIONE N. 5 - Promozione dei progetti per favorire il reinserimento del personale assente per lunghi periodi**

A partire da 2008, alcune Direzioni regionali dell'Agenzia hanno avviato, in collaborazione con i CPO regionali, progetti per supportare il personale assente dal lavoro per lunghi periodi (donne che si assentano dal servizio per maternità, uomini che richiedono il congedo di paternità, dipendenti assenti per malattia o aspettativa).

I progetti, diversi da regione a regione, prevedono misure di accompagnamento diversificate, come ad esempio:

- 1) l'individuazione all'interno dell'ufficio di un referente per il lavoratore assente con il compito di informare il collega sulla progressione delle

- attività che erano di sua competenza e di fornirgli materiale tecnico di aggiornamento;
- 2) la possibilità, a richiesta del/la dipendente, di accesso costante alla posta elettronica dell'ufficio durante l'assenza (OWA), al fine di preservare i contatti con i colleghi e con l'ufficio;
  - 3) l'invio di *newsletter*;
  - 4) l'aggiornamento formativo in affiancamento con un *tutor* al rientro.

Dal 2010 questi progetti sono stati inseriti nel Piano Nazionale di comunicazione interna, al fine di favorirne la diffusione in ambito nazionale e di indicare le linee di progetto a cui dovrà indirizzarsi l'attività delle Direzioni regionali interessate.

Ad oggi, non tutte le Direzioni regionali hanno intrapreso iniziative per favorire il reinserimento del personale assente per lunghi periodi.

<b>Area di intervento</b>	Comunicazione/miglioramento organizzativo
<b>Descrizione dell'azione</b>	Promuovere l'adozione, da parte delle Direzioni regionali, di progetti di comunicazione interna volti a supportare le donne assenti dal servizio per maternità, gli uomini in congedo di paternità, le/i dipendenti assenti per malattia o aspettativa.
<b>Obiettivi</b>	Favorire il reinserimento del personale assente dal lavoro per lunghi periodi mediante l'adozione di misure di accompagnamento che contribuiscano a migliorare i flussi informativi tra amministrazione e lavoratore/lavoratrice durante l'assenza e che puntino al mantenimento delle competenze dei lavoratori e delle lavoratrici, anche ai fini del proseguimento della carriera.
<b>Soggetti coinvolti</b>	DC Personale / Direzioni regionali / Direzioni provinciali
<b>Tempi</b>	2013

### **AZIONE N. 6 - Corsi di formazione sulle pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni**

La cultura organizzativa delle amministrazioni deve essere orientata alla valorizzazione del contributo di donne e uomini, superando gli stereotipi: la formazione rappresenta una leva essenziale per l'affermazione di questa nuova cultura organizzativa orientata al rispetto e alla valorizzazione delle diversità.

Al riguardo l’Agenzia delle Entrate ha realizzato, nel biennio 2011-2012, un corso sulle pari opportunità rivolto all’intero personale, compreso quello dirigenziale, avente ad oggetto il percorso storico della normativa in materia, sia in Europa, sia in Italia.

Il corso - progettato e realizzato per la fruizione in modalità *e-learning* - evidenzia l’evoluzione nel tempo della condizione giuridica della donna e lo sviluppo della tutela delle pari opportunità in Europa e in Italia, mirando a sensibilizzare i soggetti fruitori sull’argomento.

<b>Area di intervento</b>	Cultura della parità/comunicazione
<b>Descrizione dell’azione</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Erogare gradualmente a tutto il personale dell’Agenzia il corso sulle pari opportunità già progettato. (Saranno realizzate classi virtuali di apprendimento, ciascuna coordinata da un <i>e-learning tutor</i>, con il compito di fornire supporto tecnologico e metodologico-organizzativo e di monitorare la fruizione del corso nella piattaforma <i>e-learning</i>. A supporto della fruizione sarà attivato un <i>forum</i> cui potranno accedere i discenti su base regionale. Il forum sarà moderato da uno o più <i>e-learning tutor</i>. A fine corso sarà avviata la valutazione del gradimento attraverso la somministrazione di questionari o interviste semistrutturate a un campione rappresentativo della famiglia dei discenti).</li><li>2. Pubblicare sulla <i>Intranet</i> nazionale, in abbinamento al corso <i>e-learning</i> e nell’ambito di una campagna informativa destinata al personale, una clip di informazione sul concetto delle pari opportunità, come ulteriore strumento di sensibilizzazione sul tema e incentivo alla fruizione del corso.</li><li>3. Elaborare un nuovo modulo formativo che andrà ad aggiungersi al primo già realizzato, per approfondire e consolidare le informazioni apprese. Questo secondo corso, da erogare successivamente al primo e con le stesse modalità, sarà dedicato anche alle azioni positive per la promozione delle pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni.</li></ol>
<b>Obiettivi</b>	Diffondere e consolidare la cultura delle pari opportunità e del benessere lavorativo nell’Agenzia delle Entrate attraverso la formazione e l’aggiornamento del personale (compreso quello dirigenziale) tramite l’organizzazione di percorsi formativi e la realizzazione di specifiche iniziative di informazione, volti non solo alla diffusione della conoscenza della normativa a tutela delle pari opportunità, ma anche a favorire la consapevolezza sulle condizioni delle donne nel mercato del lavoro e all’interno dell’Agenzia e sugli strumenti di valorizzazione del benessere di chi lavora.

**Soggetti coinvolti** | Direzione Centrale del Personale / Rete nazionale degli *e-learning* tutor

**Tempi** | Triennio 2012-2014

### **AZIONE N. 7 - Accessibilità dei corsi *e-learning***

La necessità di promuovere il costante aggiornamento del personale e di rimuovere ogni situazione che possa comportare, anche indirettamente, discriminazioni nell'accesso alla formazione, ha portato l'Agenzia a programmare un'attività di sperimentazione volta a sfruttare le nuove tecnologie per la progettazione di un modello di corso accessibile in modalità *e-learning*, fruibile da ipovedenti, non vedenti e audiolesi.

Il progetto si muove all'interno di un più vasto disegno mirante ad adeguare i diversi strumenti di lavoro e di supporto dell'attività lavorativa alle esigenze delle persone con disabilità. Per quanto riguarda la *intranet*, in particolare, saranno attivate azioni di sensibilizzazione al rispetto sempre più stringente delle regole redazionali sull'accessibilità, evitando ad esempio la pubblicazione di documenti scannerizzati, non leggibili tramite *screen-reader*.

**Area di intervento** | Formazione

- Descrizione dell'azione**
1. Verificare la fattibilità tecnologica di corsi in modalità *e-learning* accessibili nei contenuti e per interfaccia.
  2. Analizzare gli standard internazionali di accessibilità e, se necessario, adeguare agli stessi la piattaforma *e-learning*.
  3. Sulla base dei risultati ottenuti, avviare un progetto con il *partner* tecnologico per realizzare un corso pilota che sia pienamente accessibile sia per interfaccia, sia per contenuti. L'Agenzia attiverà al riguardo collaborazioni con enti di ricerca per avere adeguato supporto metodologico nella progettazione e costruzione di corsi *e-learning* accessibili.

**Obiettivi** | Facilitare l'accesso alla formazione ai/alle dipendenti con disabilità.

**Soggetti coinvolti** | Direzione Centrale del Personale / Sogei / Enti di ricerca

**Tempi** | Dal 2013

## AZIONE N. 8 - Realizzazione di un opuscolo informativo su maternità, congedi parentali, congedo per l'assistenza al disabile, malattia

<b>Area di intervento</b>	Comunicazione/Informazione
<b>Descrizione dell'azione</b>	Realizzare un opuscolo informativo - da pubblicare sulla <i>intranet</i> nazionale - che fornisca un quadro completo e chiaro su maternità, congedi parentali, congedo per l'assistenza al disabile, malattia, e su altri istituti contrattuali, sulle possibilità offerte a lavoratori e lavoratrici dalle norme in vigore e sulle regole da rispettare per usufruirne, tenendo conto del riordino della normativa in materia di congedi, aspettative e permessi realizzato dal d.lgs. 119/2011.
<b>Obiettivi</b>	Offrire uno strumento informativo, dal linguaggio chiaro e in formato di facile consultazione, alle lavoratrici e ai lavoratori in merito alle norme che tutelano la maternità e la paternità e che promuovono la condivisione dei ruoli familiari, favorendo la conoscibilità e l'utilizzo di istituti che offrono interessanti opportunità per agevolare la conciliazione tra tempi di vita e di lavoro. L'opuscolo costituirà altresì un'utile guida anche per coloro che si assentano dal servizio per malattia o congedo speciale retribuito per l'assistenza al disabile, al fine di coprire le esigenze di informazione di tutti coloro che fruiscono, per cause di forza maggiore, di periodi di assenza dal servizio di media o lunga durata.
<b>Soggetti coinvolti</b>	CUG / Direzione Centrale del Personale
<b>Tempi</b>	2013

## AZIONE N. 9 - Implementazione dello spazio *intranet* dedicato al CUG

<b>Area di intervento</b>	Comunicazione/ diffusione della cultura di parità / CUG
<b>Descrizione dell'azione</b>	Progettare, realizzare e mantenere aggiornato lo spazio <i>intranet</i> dedicato al CUG e alle sue azioni sul portale <i>intranet</i> dell'Agenzia delle Entrate.
<b>Obiettivi</b>	Promuovere le iniziative del CUG e dare visibilità alle azioni del Comitato tra il personale dell'Agenzia delle Entrate.

**Soggetti coinvolti** | CUG / Direzione Centrale del Personale / SOGEI.

**Tempi** | Dal 2012

### **AZIONE N. 10 - Formazione specifica ai membri del CUG**

**Area di intervento** | Formazione / CUG

**Descrizione dell'azione** | Erogare ai componenti del Comitato Unico di Garanzia dell'Agenzia delle Entrate il corso specialistico in tema di pari opportunità, mobbing e valorizzazione del benessere lavorativo organizzato dalla SSEF 'Ezio Vanoni', Dipartimento delle Scienze Aziendali. L'iniziativa formativa è stata già inserita nelle *Linee guida per la rilevazione dei fabbisogni formativi 2013*.

**Obiettivi** | Ampliare e approfondire le conoscenze dei componenti del CUG sulle materie che costituiscono oggetto dell'attività di tale organo, al fine di agevolarne e potenziarne l'azione.

**Soggetti coinvolti** | Direzione Centrale del Personale

**Tempi** | 2013