



Focus

Più efficienza, migliori servizi

E' stata realizzata dal Ministero degli Affari Esteri la "Guida per l'utilizzazione dei servizi consolari: come fare per..?" Tra i primi Consolati a diffonderla Berlino, Bruxelles e Madrid. "In rete con l'Italia" dedica questo numero all'evento.

Una Guida pratica e di facile lettura sulle funzioni e i servizi dei Consolati italiani. E' il nuovo tassello del progetto della Farnesina "Il Consolato a casa", che punta a razionalizzare l'attività delle Rappresentanze diplomatiche e facilitare l'accesso ai servizi da parte dei nostri connazionali all'estero. **Fino ad oggi esistevano molteplici guide redatte da ciascun Consolato, alcune più complete, altre meno,** lo sforzo di questa iniziativa è proprio quello di offrire al pubblico uno strumento che ponga tutti i cittadini su un piano di parità indipendentemente dal Paese in cui si trovano.

Gli obiettivi della Guida...

E' l'Ambasciatore **Adriano Benedetti, Direttore Generale per gli Italiani all'Estero**, a spiegare le finalità di questo nuovo strumento: "La Guida nasce dall'esigenza, fortemente sentita dalla Direzione Generale per gli Italiani all'Estero, di **favorire la comunicazione ed agevolare l'informazione su tematiche molto complesse ed articolate** che tuttavia costituiscono l'oggetto fondamentale del rapporto quotidiano tra gli Uffici consolari ed i cittadini/utenti.

E' innanzi tutto uno strumento pratico che si rivolge a tutti gli italiani residenti fuori d'Italia, diretti beneficiari dell'attività consolare, e vuole offrire loro informazioni chiare ed accessibili, nella convinzione che questo possa consentire una migliore, più immediata e più semplice fruizione dei servizi offerti e possa servire, nel contempo, a migliorarli. Mi auguro che questo lavoro, per la sua praticità, l'immediatezza dei messaggi, la sinteticità dei testi e la grafica accattivante, possa risultare prezioso per i connazionali e costituire, indirettamente, un piccolo contributo alla semplificazione dell'importante lavoro svolto dalla Rete consolare italiana all'estero, con impegno e responsabilità".



Focus

Più efficienza, migliori servizi
Gli obiettivi della Guida...
...e la sua struttura
Il progetto "Consolato a casa"

Intervista

Un aiuto per la collettività
Parla il Console Generale a Madrid
Sergio Barbanti

Per le iscrizioni
alla newsletter:

dgit2newsletter@esteri.it

PER FAVORE NELLA MAIL INDICARE:
NOME E COGNOME, PAESE, CITTA',
NAZIONALITA', PROFESSIONE.

...e la sua struttura

La Guida, realizzata con il coordinamento del Ministro Plenipotenziario Vincenza Lomonaco, è composta da **84 pagine** ed è divisa in sezioni tematiche. All'interno della sezione centrale, sono inserite delle **“schede”, corrispondenti ai principali servizi di cui i connazionali all'estero possono beneficiare** presso gli Uffici consolari. Per ciascun servizio, oltre ad una breve descrizione che precisa in maniera essenziale quanto è utile sapere sull' argomento, viene fornita l'indicazione di come fare per ottenerlo; viene specificato se il servizio è gratuito o a pagamento e se è necessario o meno recarsi personalmente presso l'Ufficio consolare. Così **ad esempio per ottenere il passaporto elettronico, servizio attivato nell'ottobre del 2006**, vengono indicati i documenti necessari per richiederlo, è specificato che si tratta di un servizio a pagamento e che è necessario recarsi personalmente presso l'Ufficio Consolare, previo appuntamento telefonico. Tutte informazioni che consentono un risparmio di tempo per l'utente ma anche per i Consolati. Una sezione della Guida è riservata alle informazioni sulle nostre collettività all'estero con notizie quantitative, ad esempio **sono attualmente 3.484mila gli italiani all'estero di cui il 57% residenti in Europa, il 38% nelle Americhe**, il restante 5% negli altri Continenti, e indicazioni sugli Organi rappresentativi delle collettività, come i COMITES (Comitati degli Italiani all'Estero), il CGIE (Consiglio Generale degli Italiani all'Estero) e le Associazioni.

Il lettore di questa Guida dunque potrà limitarsi a **cogliere elementi di carattere generale o, se necessario, potrà utilizzarla per informazioni più operative**; inoltre, una lettura più approfondita potrà consentirgli, anche tramite i principali riferimenti legislativi, contenuti in nota, di disporre di informazioni più specifiche, seppur sintetiche e semplificate, e, in molti casi, delle fonti necessarie per un eventuale approfondimento.

Il progetto “Consolato a casa”

La Guida ai servizi consolari fa parte di un progetto più ampio, fatto di diverse altre iniziative che coinvolgono le nostre Rappresentanze all'estero. A questo proposito **il Viceministro degli Affari Esteri con delega per gli Italiani nel Mondo, Franco Danieli** ci tiene a precisare: **“La Guida consolare si inserisce nel più vasto contesto dell'importante attività di comunicazione e relazione con il pubblico che il Ministero degli Affari Esteri**, anche per rispondere alle esigenze di semplificazione delle procedure amministrative poste dalla più recente normativa in materia, sta realizzando sia attraverso il più efficace utilizzo delle tecnologie informatiche, sia con il ricorso ad un approccio omogeneo nella presentazione delle informazioni offerte dal Ministero e dalla Rete diplomatico-consolare ai cittadini.

Colgo questa occasione per sottolineare il mio personale impegno a condurre a termine l'operazione che abbiamo denominato: **“il Consolato**

Focus

Più efficienza, migliori servizi
*Gli obiettivi della Guida...
...e la sua struttura
Il progetto "Consolato a casa"*

Intervista

Un aiuto per la collettività
*Parla il Console Generale a Madrid
Sergio Barbanti*

a casa". Ciò considerando che l'emigrazione italiana di massa si è esaurita a metà degli anni '70 e quella di oggi è certamente cosa ben diversa: **gli italiani all'estero sono cambiati e sono cambiate le esigenze**, è quindi necessario che anche le politiche adottate nei loro confronti si adeguino, tenendo conto dell'evoluzione della nostra società, della sua crescente internazionalizzazione e modernizzazione.

Oggi si parla di "espatriati", non più di emigranti, di persone che decidono di trasferirsi all'estero non per bisogno ma sempre più spesso per interessi diversi o per esigenze professionali e culturali. Le nostre collettività sono spesso ben integrate nei Paesi di accoglienza, che in moltissimi casi forniscono loro ottimi servizi, e risultano composte da persone che hanno accesso alle informazioni attraverso Internet e che d'altra parte **hanno difficoltà, per ragioni di lavoro, a recarsi in Consolato**. E' apparso quindi necessario sia potenziare i servizi offerti per via telematica, sia offrire strumenti informativi, quali la Guida ai servizi consolari, che consentano di facilitare il dialogo con le Rappresentanze. A questi è mia intenzione affiancare anche altre misure che **migliorino l'accesso agli Uffici consolari**, che continueranno ovviamente a restare un insostituibile punto di riferimento per i connazionali all'estero, oltre che per gli stranieri che intendono recarsi in Italia".

Intervista

Un aiuto per la collettività

La Guida ai servizi consolari arriva a Madrid dove le nostre Rappresentanze stanno tra l'altro lavorando per potenziare l'offerta dei servizi via Internet. Anche perchè la comunità continua a crescere e le risorse sono limitate. La parola al Console Generale Sergio Barbanti.

Il Consolato di Madrid è uno dei primi a utilizzare la nuova Guida ai servizi consolari, redatta dal Ministero. Crede che potrà essere un valido strumento per aiutare le nostre comunità e snellire un po' il lavoro delle Rappresentanze?

Ne sono certo. I bisogni delle collettività sono cambiati ed i mezzi per farvi fronte, mi riferisco in particolare a quelli dell'**era informatica e di Internet**, sarebbero stati impensabili solo alcuni decenni fa. Questo aiuta molto. Anche se in Europa tante necessità dei nostri connazionali sono soddisfatte nell'ambito della comune appartenenza all'UE, ogni nuovo strumento informativo di supporto al lavoro dei Consolati è il benvenuto.

Come utilizzerete la Guida? In che modo la distribuirete alle nostre comunità?

Per le iscrizioni
alla newsletter:

dgit2newsletter@esteri.it

PER FAVORE NELLA MAIL INDICARE:
NOME E COGNOME, PAESE, CITTA',
NAZIONALITA', PROFESSIONE.

Prevediamo la stampa di un certo numero di esemplari della Guida che verranno distribuiti al pubblico al Consolato Generale a Madrid e negli Uffici della Rete dipendente. **La Guida verrà messa a disposizione degli utenti soprattutto per via telematica** e avvalendosi comunque della Rete consolare onoraria, degli Enti rappresentati all'estero (l'Istituto per il Commercio Estero, l'Ente Nazionale Italiano per il Turismo, etc.) e, non ultimo, dei COMITES (Comitati degli Italiani all'Estero). E' doveroso segnalare al riguardo che il **COMITES di Madrid ha intrapreso nel gennaio di quest'anno un'iniziativa pionieristica con la costruzione di un proprio portale web**, destinato agli italiani in Spagna (www.comitesspagna.com), che ha la finalità di fornire le notizie necessarie e di comune interesse per la collettività residente in questo Paese, rompendo le barriere create dalla distanza e rafforzando i legami all'interno di una comunità costantemente in aumento.

La Guida si inserisce in un più vasto progetto di razionalizzazione della Rete. Quali sono le principali iniziative in Spagna?

Dato il forte aumento della collettività, stiamo cercando di potenziare i Consolati Onorari che si trovano in prima fila, avvalendoci sia delle poche risorse finanziarie, sia delle risorse tecnologiche, sia di una migliore distribuzione della Rete onoraria sul territorio. **Il fatto che molte operazioni oggi possano essere fatte agevolmente via Internet senza recarsi presso i Consolati, aiuta sia noi, sia i connazionali.** Certo, sarebbe molto utile una riforma amministrativa che agevoli certi iter burocratici ancora legati a criteri ormai superati dalle effettive necessità e dalla tecnologia. I connazionali ora prendono come riferimento il settore privato e si aspettano quindi la stessa efficienza: **non capiscono, ad esempio, come possa richiedere mesi una variazione d'anagrafe** quando il cambio di una prenotazione aerea (o un'operazione bancaria) si fa immediatamente per telefono o attraverso Internet.

In particolare in riferimento all'informatizzazione dei servizi quali possono essere richiesti via Internet? E' un sistema che si sta diffondendo, in che misura?

Internet è un potente strumento di comunicazione, straordinario per dare soluzione a molti dei problemi di sottodimensionamento delle risorse umane e finanziarie rispetto alle esigenze dell'utenza. Ma la pagina web non si limita ad essere informativa: grazie all'applicazione della legge sulle autocertificazioni, permette al cittadino di rivolgersi al proprio Consolato evitando di doversi recare allo sportello. **Il tutto**

Focus

Più efficienza, migliori servizi
*Gli obiettivi della Guida...
...e la sua struttura
Il progetto "Consolato a casa"*

Intervista

Un aiuto per la collettività
*Parla il Console Generale a Madrid
Sergio Barbanti*

con un costo ed uno sforzo minimo, 24 ore al giorno, sette giorni la settimana. Già oggi grazie ad Internet ed alle Poste si possono completare svariate procedure, quali l'iscrizione e la cancellazione all'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero, le variazioni dell'indirizzo, l'iscrizione nelle liste elettorali, le richieste di certificati di stato civile o penali, la registrazione di variazioni allo stato civile, la richiesta di attribuzione del Codice fiscale. Grazie al supporto del Ministero degli Esteri stiamo lavorando per ampliare questa lista. **Comunque la misura della diffusione è data anche dall'età dei connazionali;** è evidente che Internet è un mezzo più diffuso in una certa fascia d'età, quella più giovane, ma è anche vero che, quasi sempre, tutti possono contare su un amico od un parente dotato di computer e con accesso alla rete telematica.

Quali sono le principali criticità che il Consolato di Madrid deve affrontare? Nel marzo 2006 lei parlava di un incremento, negli ultimi 10 anni, del 550% dei nostri connazionali, soprattutto a causa dei rientri dal Sud America. A un anno di distanza cosa è cambiato?

Purtroppo nulla, anzi abbiamo meno personale di quando la collettività era un quinto di quella attuale. Il ritmo di crescita dei connazionali continua ad essere sostenuto: basti pensare che **nel 2006 i nuovi iscritti all' Anagrafe sono stati 7.650** (più del totale degli iscritti nel '93, che erano 6.879; oggi sono 51.400) e che da gennaio 2007 ne abbiamo registrati circa altri 2.000. Al carico di lavoro già pesantissimo di prima, adesso si è aggiunta **la possibilità di richiedere al Consolato il nuovo passaporto con dati biometrici che permette l'ingresso negli USA senza visto.** Lo vogliono tutti, anche chi ha il passaporto ancora valido. Va considerato inoltre che sono in aumento le richieste di concessione della cittadinanza, la cui istruttoria è estremamente lunga e complessa, in quanto va ricostruito e controllato minuziosamente il passato di diverse generazioni, con dati scarsamente corrispondenti a quanto risulta alle Anagrafi italiane. La richiesta di servizi è quindi in aumento ed è un errore considerare la Spagna alla stregua di un altro Paese europeo: **con quasi il 50% della collettività di provenienza dall'America Latina, il tipo e carico di lavoro è più simile a quello di un Consolato in Argentina.** Qui, in altre parole, si comincia da zero, con lo sforzo che questo comporta, non essendo strutturalmente preparati a farlo.

Per le iscrizioni
alla newsletter:

dgit2newsletter@esteri.it

PER FAVORE NELLA MAIL INDICARE:
NOME E COGNOME, PAESE, CITTA',
NAZIONALITA', PROFESSIONE.

● Focus

● Intervista