

**STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI DEL
MINISTERO DEGLI AFFARI ESTERI**

Trattazione delle domande di visto Schengen (per corto soggiorno).....	2
Rilascio visti d'affari.....	4
Livelli differenziati di corsi di lingua organizzati dagli IIC.....	6
Passaporti.....	8

Trattazione delle domande di visto Schengen (per corto soggiorno)

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Il servizio prevede la trattazione delle domande di Visti d'ingresso di corto soggiorno per l'Italia e per lo Spazio Schengen

Modalità di erogazione:

Il servizio viene effettuato presso gli Uffici Consolari abilitati. Inoltre, è possibile – in alcune Sedi – presentare la domanda anche attraverso le agenzie di outsourcing dedicate.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:

Cittadini stranieri.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente:

Responsabile pro-tempore dell'Ufficio consolare interessato. D.G. competente.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative (5 giorni lavorativi a settimana)	3
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, fax e internet	Disponibilità del servizio tramite fax, posta, e-mail certificata	SI (solo per informazioni, non per accedere al servizio)
Tempestività	Tempestività	Tempo di trattazione della pratica	Tempi in giorni	15 giorni
Trasparenza	Responsabili	Capo Ufficio consolare	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina sul sito web indicante il nome del Capo dell'Ufficio consolare	30 giorni
	Procedure di contatto	Prenotazione organizzata dagli Uffici consolari	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	30 giorni
	Tempistiche di risposta	Tempo di ricezione della pratica	Tempi in giorni	15
	Eventuali spese a carico dell'utente	Art 16 Codice Visti e Accordi di facilitazione UE	Pubblicazione e aggiornamento sul sito web di	costo ordinario 60 euro

		Art 43 Codice visti (utilizzo opzionale agenzie esterne)	un'informativa sui costi del servizio	Per agenzie esterne costo massimo 30 euro
Efficacia	Conformità (corrispondenza del servizio o della prestazione con le specifiche regolamentate o formalmente previste con le procedure standard del servizio)	Normativa Schengen sui visti.	Pubblicazione e aggiornamento sul sito web di un'informativa sui costi del servizio	30 giorni
	Affidabilità (coerenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/ fruitore)	Coerenza con le di informazioni indicate sul sito web	Pubblicazione e aggiornamento sul sito web	30 giorni
	Compiutezza (esaustività del servizio o della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del cliente/ fruitore)	Servizio esaustivo	Rilascio / diniego	SI / NO

Rilascio visti d'affari

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Il servizio prevede la trattazione delle domande di visti d'affari per l'Italia e per lo Spazio Schengen

Modalità di erogazione:

Il servizio viene effettuato presso gli Uffici Consolari abilitati. Inoltre, è possibile – in alcune Sedi – presentare la domanda anche attraverso le agenzie di outsourcing dedicate.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:

Cittadini stranieri.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente:

Responsabile pro-tempore dell'Ufficio consolare interessato. D.G. competente.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative (5 giorni lavorativi a settimana)	3
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, fax e internet	Disponibilità del servizio tramite fax, posta, e-mail certificata	SI (solo per informazioni, non per accedere al servizio)
Tempestività	Tempestività	Tempo di trattazione della pratica	Tempi in giorni	3 giorni
Trasparenza	Responsabili	Capo Ufficio consolare	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina sul sito web indicante il nome del Capo dell'Ufficio consolare	30 giorni
	Procedure di contatto	Prenotazione organizzata dagli Uffici consolari	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	30 giorni
	Tempistiche di risposta	Tempo di ricezione della pratica	Tempi in giorni	5
	Eventuali spese a carico dell'utente	Art 16 Codice Visti e Accordi di facilitazione UE Art 43 Codice	Pubblicazione e aggiornamento sul sito web di un'informativa	costo ordinario 60 euro Per agenzie

		visti (utilizzo opzionale agenzie esterne)	sui costi del servizio	esterne costo massimo 30 euro
Efficacia	Conformità	Normativa Schengen sui visti.	Pubblicazione e aggiornamento sul sito web di un'informativa sui costi del servizio	30 giorni
	Affidabilità	Coerenza con le di informazioni indicate sul sito web	Pubblicazione e aggiornamento sul sito web	30 giorni
	Compiutezza	Servizio esaustivo	Rilascio / diniego	SI / NO

Livelli differenziati di corsi di lingua organizzati dagli IIC

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Il servizio si articola attraverso l'organizzazione di tre diversi livelli di insegnamento della lingua italiana

Modalità di erogazione:

Insegnamento della lingua italiana

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:

Cittadini stranieri e italiani, divisi in tre diversi livelli di conoscenza della lingua italiana

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente:

Direttore IIC, Addetto reggente, Addetto responsabile e Direttore DGSP

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'IIC per partecipare ai corsi	N. giornate lavorative di svolgimento corsi in base a tipologia corsi	2 / in base a tipologia corsi
	Accessibilità multicanale	Possibilità di iscrizione on-line	Disponibilità del servizio tramite internet	Entro l'inizio dei corsi
Tempestività	Tempestività	Tempo di trattazione della pratica di iscrizione	Completamento della pratica di iscrizione	Entro l'inizio dei corsi
Trasparenza	Responsabili	Direttore IIC/Addetto responsabile/Addetto reggente	Numero giorni per l'aggiornamento del sito web con l'indicazione del nome del responsabile	30
	Procedure di contatto	Iscrizione presso gli IIC	Numero giorni per aggiornamento sito web	30
	Tempistiche di risposta	Tempo di trattazione della pratica di iscrizione	Conferma iscrizione	Entro l'inizio dei corsi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Costo dell'iscrizione ai corsi	In base al Paese di operatività	In base ai parametri del Paese di operatività
Efficacia	Conformità (corrispondenza del servizio o della prestazione con le specifiche regolamentate o formalmente previste con le procedure standard del servizio)	Legge n. 401/90 e Regolamento applicativo n. 392/95; Quadro Comune Europeo di Riferimento	Organizzazione di tre livelli differenziati di corsi di lingua italiana – principianti/intermedi/avanzati	3

	Affidabilità (coerenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/ fruitore)	Coerenza con le informazioni indicate nell'offerta corsi sul sito web	Pubblicazione e aggiornamento sul sito web	30 giorni
	Compiutezza (esaustività del servizio o della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del cliente/ fruitore)	Servizio esaustivo	Rispondenza alla descrizione nell'offerta corsi / Conseguimento dei livelli di competenza previsti	Durata dei corsi / Numero ore di attività didattica

Passaporti

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Il servizio prevede il rilascio di Passaporti

Modalità di erogazione:

Il servizio viene effettuato tramite l'Ufficio consolare

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:

Cittadini italiani

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente:

Responsabile pro-tempore dell'Ufficio consolare interessato. D.G. competente.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello di accoglienza	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/ Numero totale di giornate lavorative	80%
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, fax, internet e telefono	Si/No	Si
Tempestività	Tempestività	Tempo di trattazione della pratica entro i termini di legge (art. 8 Legge 21.11.1967 n. 1185)	Numero di giorni necessari per la prestazione	30
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	30 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	30 giorni
	Tempistiche di risposta	Tempo di risposta all'utenza	Numero di giorni necessari per la risposta all'utente	30 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Spese previste dalla normativa (attualmente € 82 per libretto e tassa)	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web dell'indicazione delle spese a carico dell'utente	30 giorni

Efficacia	Conformità	Criteri ex Legge 1185/1967	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	30 giorni
	Affidabilità	Pertinenza e coerenza con le informazioni indicate sul sito web	Pubblicazione e aggiornamento sul sito web	30 giorni
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Conclusione del procedimento	Rilascio/Diniego