

STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI DEL
MINISTERO DEGLI AFFARI ESTERI

Ufficio Relazioni con il Pubblico	2
Biblioteca.....	4
Iscrizione negli schedari consolari nei Paesi dell'Europa.	6

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede orientamento e informazioni su organizzazione, norme, attività e servizi di competenza del Ministero, nonché assistenza nelle informazioni e accoglienza di suggerimenti e segnalazioni di disservizi.

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite lo sportello fisico di accoglienza, il telefono, la posta e il fax, le e-mail e il web.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Le persone fisiche, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni, professionisti.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Servizio Stampa e Comunicazione

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore Programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative (5 giorni lavorativi a settimana)	100%
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite internet, telefono e fax	Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, e-mail	Sì
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Giorno di invio della risposta – giorno di ricezione della richiesta	30 giorni nell'80% dei casi
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistiche di	Pubblicazione sul	Numero di giorni	10 giorni

	risposta	sito web della tempistica programmata	necessari per l'aggiornamento del sito web	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
Efficacia	Conformità	n.a.	n.a.	n.a.
	Affidabilità	Rispondenza del servizio alle esigenze degli utenti	Numero di reclami ricevuti / totale di prestazioni erogate all'utenza	< 5%
	Compiutezza	n.a.	n.a.	n.a.

Biblioteca

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede la consultazione di testi (libri, normative, articoli) su supporto cartaceo o elettronico (in tale caso ricevibili via e-mail) ovvero l'indicazione circa la reperibilità di documenti negli uffici dell'amministrazione

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite lo sportello fisico di accoglienza, il telefono, la posta e il fax, le e-mail.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Le persone fisiche, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni, professionisti.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo dell'Unità Analisi, Programmazione e Documentazione storico-diplomatica.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore Programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative (5 giorni lavorativi a settimana)	2 su 5
	Accessibilità multicanale	n.d.	n.d.	n.d.
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta di consultazione di documenti storico-diplomatici e l'erogazione della prestazione	Giorno di invio della risposta – giorno di ricezione della richiesta	20 giorni nell'80% dei casi
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni

	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
Efficacia	Conformità	n.d.	n.d.	n.d.
	Affidabilità	Rispondenza del servizio alle esigenze degli utenti	Numero di reclami ricevuti / totale di prestazioni erogate all'utenza	< 10%
	Compiutezza	n.d.	n.d.	n.d.

Iscrizione negli schedari consolari nei Paesi dell'Europa.

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede l'iscrizione negli schedari consolari da parte degli Uffici consolari in Europa e, quando del caso, la trasmissione del mod. Cons01 al Comune italiano competente per l'iscrizione all'AIRE.

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite lo sportello di accoglienza oppure per posta, fax o per e-mail certificata con firma digitale.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini.

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 su 5
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, fax e internet	Disponibilità del servizio tramite fax, posta, e-mail certificata	Sì
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Giorno di ricezione della richiesta – giorno di erogazione del servizio	30 giorni nell'80% dei casi

Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	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	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	30 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per rispondere	30 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione e aggiornamento sul sito web di un'informativa sulla gratuità del servizio	30 giorni
Efficacia	Conformità	n.d.	n.d.	n.d.
	Affidabilità	Rispondenza del servizio alle esigenze degli utenti	Numero di reclami ricevuti / totale di prestazioni erogate all'utenza	< 20%
	Compiutezza	n.d.	n.d.	n.d.