



PROGRAMMA TRIENNALE  
PER  
LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA'  
(2015 – 2017)

## **Indice**

Premessa – Obiettivi e definizioni .....	3
Introduzione: Organizzazione e funzioni del Ministero degli Affari Esteri.....	4
1. Le principali novità .....	7
2. Elaborazione e adozione del Programma .....	12
3. Iniziative di comunicazione della trasparenza .....	17
4. Processo di attuazione del Programma .....	20
5. Dati Ulteriori .....	23

## **Premessa – Obiettivi e definizioni**

Nel presentare il quarto programma per la trasparenza, dopo quelli pubblicati nel 2011, 2012 e 2014, il Ministero degli esteri e della cooperazione internazionale intende confermare il proprio impegno rispetto all'attuazione puntuale degli adempimenti previsti dal D. lgs n. 33/2013 e dalle pertinenti direttive dell'ANAC, perseguendo al tempo stesso l'obiettivo di una ampia valorizzazione di quanto viene realizzato dal Ministero a beneficio di cittadini, imprese e istituzioni italiani, al fine di rendere sempre più noti e fruibili i servizi offerti.

Il programma di quest'anno intende anche confermare e promuovere ulteriormente presso tutti i dipendenti del Ministero, in Italia e all'estero, la cultura della legalità e della permeabilità dei processi organizzativi, nella convinzione che la trasparenza sia uno strumento essenziale per migliorare la performance dell'amministrazione nonché un potente "anticorpo" per la prevenzione dei fenomeni corruttivi.

Per tali ragioni, il programma è concepito in maniera integrata con il piano della performance e con il piano per la prevenzione della corruzione. Esso segue l'indice degli argomenti indicato nella delibera n. 50/2013.

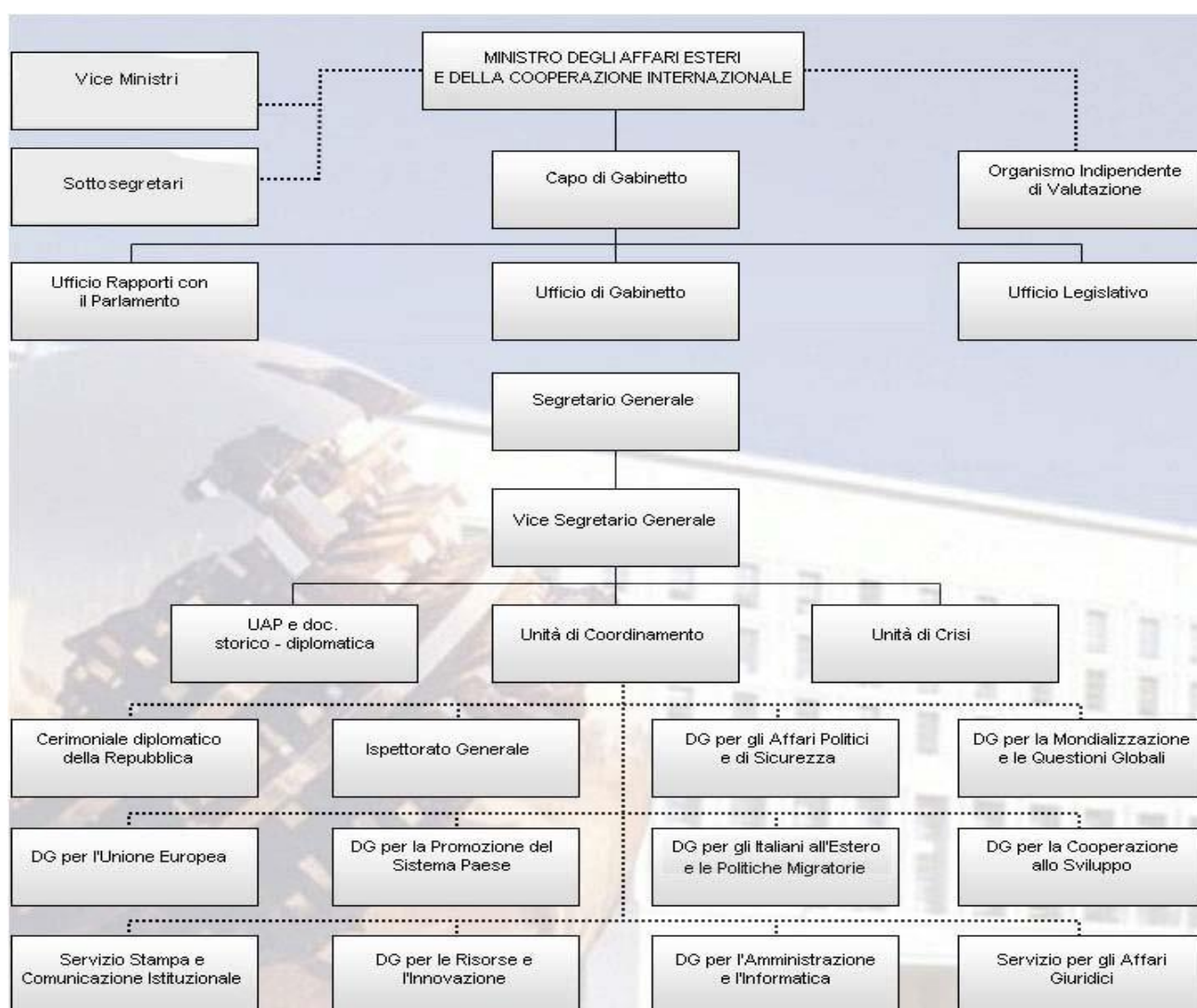
Per "trasparenza", si intende, come previsto dalla normativa, l'accessibilità per via telematica, da parte dell'utenza interna ed esterna, ad ogni aspetto rilevante per valutare l'operato dell'Amministrazione. Questa comprende tutti i dati necessari per una corretta comprensione e valutazione delle modalità organizzative e gestionali dell'Amministrazione, dei suoi risultati, dell'uso delle risorse, dei diritti di cittadini e dei soggetti giuridici legittimamente interessati.

## Introduzione: Organizzazione e funzioni del Ministero degli Affari Esteri

L'Amministrazione degli Affari Esteri è costituita dagli Uffici centrali del Ministero e dagli Uffici all'estero: Ambasciate, Rappresentanze Permanenti, Delegazioni Diplomatiche Speciali, Uffici consolari ed Istituti Italiani di Cultura.

A seguito dell'approvazione della legge 125/2014 (riforma della cooperazione) la denominazione del Ministero è cambiata in "Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale".

L'organigramma di seguito riportato illustra l'assetto organizzativo del MAECI:



A seguito dell'adozione del DPR 95/2010, la struttura centrale del Ministero è articolata in otto Direzioni Generali e quattro servizi, in linea con la visione di una Pubblica Amministrazione snella ed efficiente, vicina ai cittadini ed alle imprese.

La matrice organizzativa è infatti fondata su un numero ridotto di Direzioni Generali, divise per macro-aree tematiche coincidenti con le grandi priorità della nostra politica estera: affari politici e sicurezza, mondializzazione e questioni globali, promozione del Sistema Paese, Unione Europea.

Al vertice della struttura amministrativa è collocato il Segretario Generale, che sovrintende all'azione dell'Amministrazione e ne assicura la continuità delle funzioni, coordinandone gli uffici e le attività.

L'articolazione della rete diplomatico-consolare del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale al 31.12.2014 è composta dai seguenti Uffici all'estero:

- 125 Ambasciate;
- 8 Rappresentanze permanenti presso gli Organismi Internazionali;
- 1 Delegazione Diplomatica Speciale;
- 79 Uffici Consolari;
- 84 Istituti Italiani di Cultura (più 1 non operativo).

Al Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale sono attribuite dal decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 le funzioni e i compiti spettanti allo Stato in materia di:

- rapporti politici, economici, sociali e culturali con l'estero;
- rappresentanza, coordinamento e tutela degli interessi italiani in sede internazionale;
- analisi, definizione e attuazione dell'azione italiana in materia di politica internazionale e di cooperazione allo sviluppo;
- rapporti con gli altri Stati e con le organizzazioni internazionali;
- stipulazione e revisione di trattati e convenzioni internazionali e coordinamento delle relative attività di gestione;
- studio e risoluzione delle questioni di diritto internazionale, nonché di contenzioso internazionale;
- rappresentanza della posizione italiana in ordine all'attuazione delle disposizioni relative alla politica estera e di sicurezza comune previste dal Trattato sull'Unione europea e di rapporti attinenti alle relazioni politiche ed economiche estere dell'Unione europea;
- emigrazione e tutela delle collettività italiane e dei lavoratori all'estero;
- cura delle attività di integrazione europea in relazione alle istanze e ai processi negoziali riguardanti i trattati sull'Unione europea.

Queste ampie competenze possono essere ricondotte alle sei grandi aree strategiche individuate dalla Direttiva per l'Azione Amministrativa per l'anno 2015:

- Sicurezza e diritti;
- Mediterraneo e flussi migratori;
- Europa;

- Sfide globali;
- Diplomazia per la crescita;
- Riforma dell'azione amministrativa e razionalizzazione delle risorse.

## 1. Le principali novità

La presente sezione individua le aree principali, sul piano tecnico, dei contenuti e organizzativo, nelle quali il MAECI intende concentrare la sua azione propulsiva in materia di trasparenza. Le aree sono state individuate alla luce delle più recenti direttive dell'ANAC e delle priorità dell'amministrazione.

### Sul piano tecnico:

- **Informatizzazione del flusso di pubblicazione dei dati**, direttamente dagli uffici originatori alla sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale. L'obiettivo è di rendere automatica la pubblicazione dei dati, con risparmio di tempo e risorse umane e per assicurare massima trasparenza alle informazioni e ai documenti pubblicati.

Alcuni vincoli di carattere tecnico-organizzativo impongono di procedere per gradi, iniziando in particolare dai seguenti settori concordati con la Direzione Generale per l'Amministrazione e l'Informatica:

- ✓ curriculum vitae dei dirigenti amministrativi;
  - ✓ titolari di posizioni organizzative;
  - ✓ tassi di assenza;
  - ✓ cause di incompatibilità e inconferibilità;
  - ✓ report del controllo di gestione;
  - ✓ organizzazione e organigramma del MAECI;
  - ✓ beneficiari di vantaggi economici;
  - ✓ incarichi di consulenza e collaborazione nell'ambito delle missioni della Direzione Generale Affari Politici – Unità PESC-PSDC;
  - ✓ bandi di gara e contratti;
  - ✓ bilanci delle Sedi all'estero.
- **Ammodernamento tecnico e grafico del portale [www.esteri.it](http://www.esteri.it) e upgrade dei siti web della rete estera.**  
Al fine di promuovere il profilo e l'attività del MAECI presso fasce di pubblico sempre più ampie, il Servizio Stampa del Ministero ha in programma di potenziare tecnicamente il sito istituzionale e migliorarne graficamente la gestione dei contenuti. In particolare verrà migliorato il servizio di *news alert*, aggiungendo la scelta per temi di interesse e rendendo il sito idoneo alla fruizione su *smartphone* e *tablet*. Il portale integrerà inoltre i più diffusi strumenti di social networking (Flickr, Youtube, Twitter).

### Sul piano dei contenuti:

- **Pubblicazione del bilancio del MAECI in una veste grafica profondamente rinnovata.**

Lo scopo del progetto, curato dalla Direzione Generale per le Risorse e l'Innovazione, è di rendere il bilancio del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale più comprensibile ed accessibile, facendo in modo che un documento complesso come il bilancio di una amministrazione centrale dello Stato sia fruibile non solo agli addetti ai lavori. L'impegno a garantire una autentica trasparenza del bilancio è, infatti, strumento essenziale per attuare i principi costituzionali di eguaglianza, imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche, e di integrità e lealtà nel servizio alla nazione.

Il MAECI vuole andare oltre il semplice adempimento normativo per rendere visibile in maniera chiara la destinazione che viene data alle risorse finanziarie che sono state affidate al MAECI, descrivendo i servizi e le attività che con esse sono realizzati, spiegando quante risorse sono spese, come sono spese e perché è importante continuare ad investire su di essi.

- **Valorizzazione sul sito istituzionale di informazioni e servizi per l'internazionalizzazione delle imprese italiane:**

In linea con l'obiettivo del MAECI di sostenere la ripresa economica italiana promuovendo l'azione delle nostre imprese sui mercati esteri, si intendono creare appositi link sulla sezione Amministrazione Trasparente per rendere noti e fruibili agli utenti i vari strumenti realizzati in questo campo, in particolare EXTENDER, INFOMERCATIESTERI, Diplomazia Economica Italiana, Innovitalia, RISEt, e i bandi per i contributi all'internazionalizzazione della ricerca scientifica e tecnologica e la mobilità dei ricercatori, nonché ulteriori siti in materia di attrazione degli investimenti esteri.

EXTENDER è una piattaforma che fornisce un servizio di informazione alle imprese sulle gare d'appalto internazionali e sulle anticipazioni di grandi progetti infrastrutturali nel mondo. Essa è alimentata dalla rete delle Ambasciate, Consolati, Camere di Commercio italiane all'estero e Uffici dell'Agenzia ICE. Il progetto è curato dalla Direzione Generale per il Sistema Paese del MAECI in collaborazione con Assocamerestero, Unioncamere, Confindustria e Agenzia ICE. La sua finalità è quella di favorire il rafforzamento della presenza delle imprese italiane sui mercati stranieri, attraverso la diffusione capillare sul territorio italiano delle informazioni concernenti le opportunità di investimento e di affari all'estero di specifico interesse per gli operatori economici<sup>1</sup>.

INFOMERCATIESTERI è una piattaforma ideata e realizzata dalla Direzione Generale per il Sistema Paese del MAECI per soddisfare la richiesta di informazioni sui mercati esteri proveniente dagli operatori economici nazionali. Grazie al costante lavoro di analisi delle Ambasciate e dei Consolati,

---

<sup>1</sup> EXTENDER in poco più di 10 anni di attività ha veicolato oltre **65.000 gare d'appalto** e **7500 anticipazioni** su grandi programmi e progetti di lavoro nel mondo, con una media di circa 6500 informazioni annue e un bacino di fruitori che attualmente conta **13.500** utenti.



con la collaborazione delle Unità dell'Agencia ICE in essi integrate, dell'ENIT e delle Camere di Commercio Italiane all'Estero, oltreché all'aggregazione di una ampia e qualificata gamma di fonti, infoMercatiEsteri mette a disposizione del sistema produttivo italiano uno strumento ricco di informazioni utili, standardizzate e strutturate in modo omogeneo, garantendo fruibilità ed immediatezza<sup>2</sup>.

Diplomazia Economica Italiana è un portale dedicato alla promozione delle attività di promozione del sistema Paese svolte all'estero dagli uffici della rete diplomatica-consolare e dalle regioni e dagli enti territoriali italiani.

Innovitalia è uno spazio web gestito dal Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale (MAECI) e dal Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca (MIUR) per promuovere l'internazionalizzazione della ricerca italiana. Esso intende offrire a quanti operano nel settore costanti aggiornamenti sulle attività svolte dal MAECI per la promozione della cooperazione scientifica e tecnologica con altri Paesi, sia in ambito bilaterale che multilaterale.

RISeT (Rete Informativa Scienza e Tecnologia) è la piattaforma web del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale (MAECI) dedicata alla diffusione delle informazioni scientifiche e tecnologiche raccolte dalla rete degli Addetti Scientifici, delle Ambasciate, dei Consolati e degli Istituti di Cultura italiana all'estero. Attraverso la diffusione di notizie ad alto valore aggiunto per il mondo scientifico italiano, RISeT ha l'obiettivo di favorire nuove opportunità di collaborazione, incoraggiare l'interazione tra industria e mondo accademico e promuovere in Italia la conoscenza di realtà scientifiche e tecnologiche estere e viceversa.

Il MAECI gestisce infine una sezione dedicata ai bandi di interesse per la comunità scientifica e universitaria italiana (contributi, mobilità, incarichi).

I settori del sostegno alle imprese italiane all'estero e dell'attrazione degli investimenti stranieri in Italia costituiranno una priorità del programma triennale di trasparenza del MAECI, accanto a quello sopra indicato del bilancio.

### • **Riforma della cooperazione italiana allo sviluppo.**

La Legge n. 125/2014 ha profondamente riformato il sistema italiano di cooperazione allo sviluppo, creando l'Agencia per la cooperazione, un Comitato Interministeriale per la Cooperazione allo Sviluppo e un Consiglio Nazionale per la cooperazione allo sviluppo. Il sito web istituzionale della

---

<sup>2</sup> Nonostante si tratti di un prodotto recente (il suo lancio è avvenuto nel marzo del 2013), INFORMERCATIESTERI si è accreditato come punto di accesso per l'acquisizione di informazioni puntuali sui mercati esteri, come testimonia la crescita del numero di **visitatori del sito** (oltre **630.000**) per un totale di **2.120.805 pagine visualizzate**.

Farnesina sarà uno degli strumenti con cui il MAECI informerà l'opinione pubblica sulla attuazione della riforma e sui numerosi cambiamenti introdotti.

- **Semestre di Presidenza Italiana del Consiglio dell'Unione Europea.**

La Delegazione per l'Organizzazione del semestre ha pubblicato i dati a consuntivo relativi alla gestione del semestre di Presidenza, illustrandone le principali risultanze in occasione di un evento organizzato da Transparency International il 16 marzo a Roma, dal titolo "Trasparenza e Anti-corruzione nel semestre italiano". Tutti i dati sono reperibili alla pagina <http://www.esteri.it/mae/it/presidenzaitalianaue/l-organizzazione-e-il-finanziamento-della-presidenza-italiana-del-consiglio-dell-unione-europea.html>

Sul piano organizzativo:

- **Individuazione dei referenti per la trasparenza presso gli Uffici periferici.**  
Analogamente a quanto realizzato nell'ambito del piano per la prevenzione della corruzione, si intende nominare un referente per la trasparenza in ciascun ufficio della rete estera, sul quale concentrare l'attività di monitoraggio degli adempimenti e di introduzione delle novità. Si tratta di una innovazione organizzativa volta a rendere progressivamente più efficienti le sezioni "amministrazione trasparente" dei siti degli uffici periferici.
- **Misure di monitoraggio e vigilanza dell'aggiornamento dei dati.**  
I primi anni di attuazione del D. lgs n. 33/2013 hanno richiesto l'accentramento di tutte le attività in capo al responsabile per la trasparenza, dovendo necessariamente impostare in maniera unitaria il sito "amministrazione trasparente" e il flusso dei dati dai vari uffici coinvolti.  
Si tratta ora di responsabilizzare le singole Direzione Generali e Servizi del Ministero, delegando loro, nelle aree di competenza, il compito di assicurare gli aggiornamenti dei dati, osservare le scadenze previste e promuovere gli adeguamenti necessari. In questo quadro, verranno emanate apposite istruzioni circolari alle varie strutture del Ministero.  
Apposite, differenziate istruzioni verranno emanate per gli uffici periferici della rete estera, che hanno problematiche distinte dal resto della pubblica amministrazione italiana, dovendo interfacciarsi con ordinamenti giuridici stranieri e con percezioni del rapporto tra trasparenza e tutela della privacy diverse dalla nostra. Si è peraltro già avviata una specifica azione di sensibilizzazione dei Capi degli uffici all'estero in procinto di essere assegnati all'incarico.

- **Iniziative di formazione e aggiornamento del personale**

Gli adempimenti in materia di trasparenza si fanno via via più complessi. L'interpretazione delle norme non sempre è agevole e univoca. In aggiunta alle istruzioni fornite dalla Segreteria Generale in qualità di struttura responsabile per la trasparenza, è emersa l'esigenza di promuovere specifici moduli e occasioni dedicate di aggiornamento per i dipendenti dell'amministrazione centrale e per quelli destinati in servizio all'estero. A tal fine, d'intesa con l'Unità per l'aggiornamento professionale della DGRI, verranno inseriti specifici moduli sulla trasparenza nelle attività ordinarie di aggiornamento specialistico del personale del MAECI. Verrà inoltre promossa la partecipazione di personale del MAECI ad eventuali attività formative organizzate in questo settore dalla SNA.

## 2. Elaborazione e adozione del Programma

### 2.1 Elaborazione del Programma

L'elaborazione concettuale del Programma e la sua successiva stesura hanno visto il coinvolgimento degli Uffici ministeriali competenti in materia, delle Associazioni dei Consumatori e dell'Organismo Indipendente di valutazione del Ministero degli Affari Esteri nelle seguenti modalità e tempistiche:

<b>Mese</b>	<b>Struttura/e</b>	<b>Funzione</b>
dicembre 2014	<ul style="list-style-type: none"><li>- Segreteria Generale-Unità di Coordinamento con il contributo:</li><li>- Direzione Generale per l'Amministrazione e l'Informatica;</li><li>- Direzione Generale per le Risorse e l'Innovazione;</li><li>- Servizio per la Stampa e la comunicazione istituzionale;</li><li>- Direzione Generale per il Sistema Paese</li><li>- Ispettorato Generale (nella sua funzione anche di struttura responsabile per la prevenzione della corruzione)</li></ul>	Coordinamento per: <ul style="list-style-type: none"><li>- analisi e la valutazione dei risultati raggiunti nel 2014 in materia di trasparenza;</li><li>- fissazione delle priorità per il triennio 2015-2017</li></ul>
Gennaio 2015	Segreteria Generale-Unità di Coordinamento (con il contributo delle suddette strutture)	Redazione della prima bozza del Programma triennale 2015-2017;
febbraio 2015	Segreteria Generale-Unità di Coordinamento	Redazione della bozza definitiva del Programma triennale 2015-2017;  Convocazione delle Associazioni rappresentate nel Consiglio nazionale dei

		Consumatori e degli Utenti per presentazione del programma.
	Organismo Indipendente di Valutazione	Parere sul Programma
	Gabinetto dell'On. Ministro	Adozione del Programma con la firma del decreto ministeriale.

## 2.2 Obiettivi strategici in materia di trasparenza e integrazione con il ciclo della Performance.

La **Direttiva per l'azione amministrativa 2015** del MAECI prevede la seguente area di intervento:

“Riforma dell'azione amministrativa e razionalizzazione delle risorse. Occorre proseguire il processo di riforma e di riduzione della spesa conformemente agli impegni assunti, con l'affermazione di principi improntati a responsabilità manageriale, decentramento decisionale, valorizzazione delle professionalità, con particolare riferimento alla parità di genere, innovazione tecnologica e procedurale, semplificazione procedimentale, misurazione e valutazione del merito individuale, razionalizzazione del patrimonio e delle risorse a disposizione. Particolare attenzione andrà riservata all'attuazione della riforma della cooperazione, alla trasparenza e all'attività per la prevenzione della corruzione.”

Il **Piano della Performance** del MAECI, dal canto suo, tiene in considerazione gli interventi pianificati all'interno del Programma triennale per la Trasparenza e ne monitora l'attuazione, anche mediante l'attribuzione dei seguenti specifici obiettivi nel quadro dei controlli strategico e di gestione.

Nell'ambito della Programmazione strategica e del Piano della Performance del Ministero degli Esteri per il triennio 2015-2017 è stato previsto uno specifico obiettivo strategico, di responsabilità della Segreteria Generale del MAE, relativo appunto alla **“Attuazione del Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità”**, il cui target si sostanzia nella realizzazione nel seguente obiettivo operativo:

- *Ampliare la trasparenza sulle attività del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale per avvicinare cittadini e istituzioni alle azioni di politica estera.*

L'obiettivo è quello di ampliare la trasparenza sui processi organizzativi e i risultati dell'Amministrazione, anche attraverso il sito web istituzionale e l'annuario statistico nonché mediante specifiche giornate di apertura alla società civile, per avvicinare cittadini e istituzioni alle azioni di politica estera.

Inoltre, è previsto l'ulteriore obiettivo di dare attuazione alle diverse politiche pubbliche finalizzate ad incoraggiare il conferimento e l'assunzione di incarichi di responsabilità da parte del personale femminile, nonché consolidare, in armonia con il piano di azioni positive elaborato dal Comitato Unico di Garanzia - CUG, le prassi amministrative in tal senso con l'obiettivo specifico di conseguire un aumento quantitativo delle donne impegnate in posizioni di responsabilità.

### 2.3 Organi deputati all'attuazione del Piano

Attività	Dirigente responsabile	Commento
Iniziative previste sul piano organizzativo	Capo dell'Unità di Coordinamento E responsabile per la Trasparenza del MAECI	Il responsabile svolge stabilmente un'attività di controllo sull'adempimento da parte dell'amministrazione degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente. Egli svolge altresì un'azione di impulso per l'attuazione delle iniziative previste dal programma, in particolare per quelle di carattere organizzativo.
Attestazione dell'assolvimento degli obblighi di trasparenza	Organismo Indipendente di Valutazione	Responsabile della promozione ed attestazione dell'avvenuto assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza, che nella sua attività opera in stretto raccordo con la Segreteria Generale.
Programma di Comunicazione	Capo del Servizio Stampa e Comunicazione	Responsabile del Programma di Comunicazione è il Capo del Servizio Stampa e Comunicazione, che si avvale dei contributi di Direzioni Generali e Servizi del Ministero di volta in volta interessati. Egli si avvale inoltre dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
Aggiornamento tecnico	Capo del Servizio	Il Capo del Servizio Stampa e

della pubblicazione dei dati nella sezione “Amministrazione Trasparente”	Stampa e Comunicazione	Comunicazione si avvale dei contributi di Direzioni Generali e Servizi del Ministero di volta in volta interessati.
Informatizzazione del flusso dei dati	Direttore Generale per l’Amministrazione le Comunicazioni e l’Informatica	Si avvale degli esperti informatici per organizzare, d’intesa con gli uffici che generano dati, il flusso informatizzato diretto sul sito amministrazione trasparente.
Iniziative di sviluppo professionale	Direttore Generale per le Risorse e l’Innovazione	Attraverso l’Unità per l’Aggiornamento Professionale verranno promosse attività formative sulla trasparenza a beneficio dei dipendenti del MAECI.
Iniziative sul piano dei contenuti	Direttore Generale per le Risorse e l’Innovazione, Direttore Generale per la Promozione del Sistema Paese E Direttore Generale per la Cooperazione allo Sviluppo	Gli uffici della DGRI, DGSP e DGCS elaboreranno i contenuti in materia di bilancio, di internazionalizzazione delle imprese italiane e di riforma del sistema italiano di cooperazione allo sviluppo.

## 2.4 Cronoprogramma di attuazione del Programma

N.	Area d’intervento	Azione	Scadenza
1	Programma triennale per la Trasparenza e l’Integrità	Aggiornamento e integrazione nel ciclo della performance	Gennaio/febbraio di ogni anno
2	Programma Comunicazione	Predisposto/aggiornato	31 marzo di ogni anno
3	Sito Trasparenza	Nuovi contenuti	Aggiornamento costante
4	Sito Trasparenza	Aggiornamento contenuti	Aggiornamento costante
5	Codificazione	Nuove istruzioni/Circolari	Aggiornamento costante

6	Codificazione	Riassetto Circolari	Aggiornamento costante
7	Monitoraggio	Piano ispezioni	31 marzo di ogni anno
8	Sensibilizzazione	Giornate Trasparenza	Entro il 31 dicembre di ogni anno



### **3. Iniziative di comunicazione della trasparenza**

#### **3.1 Iniziative e strumenti di comunicazione della trasparenza**

Il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale offre nel suo sito istituzionale informazioni costantemente aggiornate sulle attività di politica estera (Incontri internazionali, Unione Europea ed ONU, processi G8/G20, clima/energia/ambiente, diritti umani, terrorismo internazionale, migrazioni, etc.).

La comunicazione del MAECI è inoltre focalizzata sul suo ruolo di fornitore di servizi (ai cittadini, alle imprese, alle istituzioni).

Esiste poi la sezione del sito denominata "Amministrazione trasparente", organizzata secondo quanto prescritto dal d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 ([http://www.esteri.it/mae/it/ministero/trasparenza\\_comunicazioni\\_legali/](http://www.esteri.it/mae/it/ministero/trasparenza_comunicazioni_legali/)), nella seguente articolazione:

- Disposizioni generali
- Organizzazione
- Consulenti e collaboratori
- Personale
- Bandi di concorso
- Performance
- Enti controllati
- Attività e procedimenti
- Provvedimenti
- Controlli sulle imprese
- Bandi di Gara e Contratti
- Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici
- Bilanci
- Beni immobili e gestione patrimonio
- Controlli e rilievi sull'amministrazione
- Servizi erogati
- Pagamenti dell'Amministrazione
- Opere Pubbliche
- Interventi straordinari di emergenza
- Altri contenuti – corruzione
- Altri contenuti – accesso civico
- Altri contenuti – accessibilità e catalogo di dati, metadati e banche dati

Nel corso del 2014 il MAECI ha anche avviato la creazione della sezione Amministrazione Trasparente nei minisiti degli Uffici periferici della rete diplomatico-consolare, onde garantire in maniera uniforme le informazioni per l'utenza sia a livello centrale che periferico.

La pubblicazione sul sito telematico del Ministero di tutti i dati concernenti il funzionamento dell'Amministrazione, nonché il loro regolare aggiornamento, rappresenta la principale modalità operativa per realizzare l'obiettivo di trasparenza del Piano. Analoga pubblicazione di dati e informazioni viene curata sul sito telematico interno dell'Amministrazione, dedicato e riservato ai dipendenti.

### **3.2. Organizzazione delle Giornate della Trasparenza**

Una significativa evoluzione del concetto di "trasparenza" al MAE è rappresentata dall'apertura del Palazzo della Farnesina e di Villa Madama al pubblico. Il pubblico dei fruitori (oltre 4000 nel solo 2014) è composto da cittadini, Associazioni, scolaresche, Università, delegazioni di diplomatici stranieri, Alte personalità.

Nel corso del 2014, il MAECI ha promosso dal 29 maggio al 6 giugno una rassegna di iniziative ("Farnesina Porte Aperte") inserite nell'ambito della "giornata della trasparenza", prevista dal Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità approvato dall'Amministrazione. Obiettivo della rassegna era di presentare una immagine della Farnesina aperta ai cittadini, all'avanguardia nei propri settori di intervento e produttiva di risultati concreti in favore del sistema paese. L'evento principale della rassegna è stato la presentazione dell'Annuario statistico del MAE 2014, in occasione del quale sono stati illustrati al pubblico e alla stampa i dati più rilevanti dell'attività e della performance del Ministero nel 2013 nelle sue varie articolazioni ("trasparenza attraverso i numeri"), anche in un'ottica comparata con gli altri Paesi.

Nell'ambito degli eventi connessi al Semestre di Presidenza Italiana del Consiglio dell'Unione europea, il 16 e 17 dicembre 2014 la Segreteria Generale ha promosso una seconda serie di iniziative: obiettivo della rassegna, nell'illustrare i risultati del semestre di Presidenza italiana dell'UE, era quello di avvicinare i cittadini all'amministrazione, anche attraverso alcune mostre di forte significato simbolico (tra cui l'esposizione dei Trattati originali che hanno marcato la storia dell'integrazione europea) e di presentare l'attività del MAECI per promuovere all'estero le eccellenze culturali e scientifiche del Paese.

Nel corso del 2015, in coerenza con gli obiettivi del controllo strategico, il MAECI si propone di continuare a perseguire questa azione di apertura volta ad avvicinare cittadini e istituzioni alle azioni di politica estera attraverso

l'organizzazione di almeno una nuova edizione di "Farnesina Porte Aperte", già programmata per fine maggio, nel cui ambito realizzare la giornata della trasparenza.

Uno degli appuntamenti principali della Farnesina è la Conferenza degli ambasciatori, la cui prossima edizione è prevista a Roma a inizio estate. Sono allo studio le formule più appropriate per diffondere maggiormente al pubblico esterno gli esiti di questo evento.

## 4. Processo di attuazione del Programma

### 4.1 Individuazione dei dirigenti responsabili della trasmissione dei dati e misure organizzative volte ad assicurare la regolarità e la tempestività dei dati.

Il Responsabile della Trasparenza è stato individuato nella figura del Capo dell'Unità di Coordinamento della Segreteria Generale, che si avvale della collaborazione di un funzionario diplomatico e di un dipendente della III area funzionale già in servizio presso la Segreteria Generale del MAECI. Egli opera quale figura distinta dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione onde rispondere in maniera più funzionale alla complessità organizzativa del MAECI nella prima fase di introduzione e consolidamento delle numerose novità previste dal D.Lgs n. 33/2013. Proprio tenendo conto dell'esigenze di intervenire in maniera centralizzata su tutte le strutture del MAECI il Responsabile della Trasparenza è stato individuato nel capo della struttura istituzionalmente preposta al coordinamento dell'attività degli Uffici a Roma e della Rete all'estero.

Nella sua attività, il Responsabile della Trasparenza si avvale della collaborazione:

- dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che garantisce il contatto diretto con i cittadini che chiedono informazioni e servizi e veicola le richieste di accesso civico ex art. 5 d.lgs. 33/2013;
- del Servizio per la Stampa e la Comunicazione Istituzionale e in particolare della Sezione che gestisce il sito esteri.it per la tempestiva e corretta pubblicazione dei dati nella sezione "Amministrazione Trasparente";
- della Direzione Generale per l'Amministrazione e l'Informatica che è impegnata nel processo di digitalizzazione e dematerializzazione dei dati e con cui si intende procedere a una progressiva informatizzazione del flusso di dati per permettere una diretta pubblicazione sul sito istituzionale.

Il Responsabile della Trasparenza lavora inoltre in stretta collaborazione con il Responsabile della Prevenzione della Corruzione, individuato nella figura dell'Ispettore Generale, che conduce le iniziative di contrasto alla corruzione e di promozione della cultura della legalità e dell'integrità.

I responsabili per il contenuto dei dati e l'accuratezza delle informazioni sono i Dirigenti responsabili dei singoli procedimenti amministrativi. Alla pagina [http://www.esteri.it/mae/it/ministero/trasparenza\\_comunicazioni\\_legali/attivita\\_e\\_procedimenti/tipologie\\_di\\_procedimento.html](http://www.esteri.it/mae/it/ministero/trasparenza_comunicazioni_legali/attivita_e_procedimenti/tipologie_di_procedimento.html) è disponibile l'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza del Ministero, con l'indicazione del dirigente responsabile e del titolare del potere sostitutivo e dei relativi recapiti telefonici e di posta elettronica. Presso le Sedi estere, responsabili dell'accuratezza dei dati sono i titolari degli Uffici.

Per i procedimenti a istanza di parte, ogni interessato può rivolgersi agli uffici all'estero e all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Tra le misure volte a garantire maggiore sensibilità del personale in servizio al MAECI sulle tematiche della Trasparenza, sono stati organizzati dei moduli di aggiornamento professionale, specificatamente dedicati ai dipendenti in procinto di assumere presso gli Uffici all'estero. Accanto a questi moduli sono stati creati anche dei moduli sul controllo della performance, in un'ottica di sempre maggiore sensibilizzazione su trasparenza e misurazione dei risultati dell'Amministrazione.

Per promuovere un migliore raccordo con gli uffici periferici della rete estera è prevista la nomina di referenti di sede per la trasparenza.

Sempre sul piano organizzativo, sono previste apposite istruzioni circolari volte a responsabilizzare i dirigenti preposti alle strutture dell'amministrazione centrale e degli uffici periferici sulle funzioni di monitoraggio, verifica e aggiornamento dei dati da pubblicare.

#### **4.2 Comunicazioni telematiche con l'utenza e accesso civico.**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è la prima, fondamentale, interfaccia del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale con i cittadini, italiani e stranieri. Essa cerca di rispondere al meglio all'esigenza di assicurare trasparenza amministrativa, accesso a servizi adeguati, ascolto delle esigenze, promozione dell'innovazione e della semplificazione, verifica della soddisfazione del cittadino.

L'URP intrattiene quotidianamente contatti per posta elettronica, fax, telefono e visite dirette con centinaia di cittadini. Tale funzione riveste un'importanza cruciale permettendo di risolvere i problemi concreti degli utenti e costituisce al contempo una sfida e un'opportunità per l'amministrazione degli esteri.

Poiché l'URP del MAECI costituisce spesso il primo contatto dei cittadini stranieri con l'amministrazione italiana, le sue risposte rappresentano un biglietto da visita prezioso per l'Italia, potendo incidere sull'immagine e l'attrattività complessiva del nostro sistema Paese.

La politica adottata dall'URP è quella di fornire una risposta entro 24-48 ore lavorative, presentando la soluzione del caso, o comunque fornendo risposte concrete, opzioni o chiarimenti.

Tutte le richieste che giungono all'URP sono registrate immediatamente tramite il software denominato **Customer Relationship Management (CRM)**. Questo registra telefonate, fax, lettere, messaggi di posta elettronica (non certificata) e permette all'operatore di inserire una scheda sull'utente, sull'argomento trattato e il messaggio pervenuto, con delle note estremamente utili che permettono al capo ufficio di valutare accuratamente e fornire istruzioni in merito alla soluzione del caso. Il CRM, inoltre, permette di tenere un archivio di tutti i casi trattati, così da rendere ancora più semplice il reperimento dei dati e, conseguentemente, la soluzione dei casi stessi.

Nel corso del 2014 l'URP ha dato riscontro a 651 persone che si sono recate presso il MAECI, 8.996 richieste per telefono e 16.987 email.

L'oggetto delle richieste sono così suddivise:

- Visti: 24%
- Servizi consolari (anagrafe, passaporti, stato civile, cittadinanza, etc.): 31%
- Viaggi all'estero: 9%
- Lavoro/Studio: 13%
- Commerciale/Culturale/Cooperazione allo Sviluppo: 9%
- Altro: 14%

Tramite l'URP transitano inoltre le richieste di “**accesso civico**”, che è il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni o dati la cui pubblicazione è obbligatoria ai sensi della normativa vigente.

La richiesta è gratuita e non deve essere motivata. Essa va presentata, senza particolari modalità, al Responsabile della trasparenza tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico i cui recapiti sono disponibili al seguente indirizzo: [http://www.esteri.it/MAE/IT/Ministero/Servizi/Sportello\\_Info/](http://www.esteri.it/MAE/IT/Ministero/Servizi/Sportello_Info/) .

L'Amministrazione entro 30 giorni pubblica l'informazione o il dato richiesto sul sito dandone contestuale comunicazione al richiedente; ovvero, se il documento risulta già pubblicato, né darà avviso al richiedente.

#### **4.3 Effettivo utilizzo della sezione “Amministrazione trasparente” da parte degli utenti**

Nel corso del 2014 la sezione “Amministrazione trasparente” ha ricevuto 48.491 accessi e 276.354 visualizzazioni, che testimoniano una particolare sensibilità dell'utenza rispetto ai temi della Trasparenza. Il sito web esteri.it ha ricevuto a sua volta 5.423.013 accessi e 18.370.169 visualizzazioni. Le indagini sul numero di accessi alle pagine in questione vengono effettuate periodicamente dal Servizio per la Stampa e la Comunicazione Istituzionale del MAECI.

## 5. Dati Ulteriori

Al fine di promuovere la cultura della trasparenza e dell'accessibilità l'Amministrazione pubblica sul sito istituzionale i seguenti dati ulteriori:

- Il portale **Trattati internazionali-ATRIO**, completamente rinnovato nel 2014 e in costante aggiornamento, è una raccolta degli Accordi internazionali, bilaterali e multilaterali di cui l'Italia è parte. Esso si compone di due interfacce, una ad uso interno con funzionalità di gestione e amministrazione, ed una ad uso del pubblico (consultabile attraverso la Sezione Affari giuridici della pagina web [www.esteri.it](http://www.esteri.it)), contenente i Trattati in vigore per l'Italia. Scopo del portale è mettere a disposizione degli operatori, interni ed esterni, un archivio digitalizzato che riporti i dati essenziali ed il testo degli Accordi internazionali di cui l'Italia è Parte.

Per gli addetti interni, esso permette di sostituire in gran parte gli archivi cartacei, consentendo una maggiore speditezza nella trattazione delle pratiche relative agli Accordi. Per quanto riguarda l'utilizzo da parte degli utenti esterni, il portale appare particolarmente utile per diffondere informazioni sul quadro convenzionale vigente in materie di grande importanza pratica per il cittadino quali quella giudiziaria, fiscale, di investimenti e per l'esecuzione delle sentenze all'estero. Gli utenti esterni che ne fanno prioritario utilizzo, oltre alle Amministrazioni dello Stato, risultano essere gli operatori giuridici ed economici (studi legali, commercialisti, imprese, notai).

Dal 28 maggio 2014, data di lancio del nuovo portale, gli accessi alla pagina di ricerca sono stati complessivamente 34.357 con una media di 4.908 al mese (stima presunta di 58.898 annui). Il numero degli utenti esterni al MAECI è stato di 9.743 (in media 1.392 al mese e quindi una stima presunta di 16.702 annui).

Gli aggiornamenti dei contenuti sono compiuti su base quotidiana. Al 31 dicembre 2014, i nuovi dati inseriti hanno riguardato 131 Accordi. Attualmente sono pubblicati circa 4.000 Accordi in formato pdf. In aggiunta alla copia elettronica del testo del trattato, sono riportati i dati relativi alla firma, all'entrata in vigore, alla pubblicazione in Gazzetta ufficiale, agli Stati Parte e le eventuali informazioni circa riserve e dichiarazioni interpretative depositate dall'Italia al momento dell'adesione. Le voci disponibili *on line* sono circa 10.000.

Per l'utente esterno, oltre alla nuova veste grafica, uniformata al sito web del MAECI, la ricerca viene semplificata ed ampliata nelle varie possibilità e combinazioni, nonché resa più precisa dalla scelta tra opzioni di Paesi ed Organizzazioni internazionali.

- I dati relativi alle iniziative relative alla promozione di più alti standard ambientali (pannelli solari, riduzione dei consumi elettrici, riduzione del

consumo di carta, mobilità intelligente, impianti di riutilizzo delle acque) presso la Sede centrale della Farnesina e gli uffici della rete estera (c.d. “**Farnesina Verde**”). In questo ambito, è stato promosso un foro di consultazione e scambio di buone pratiche tra la Farnesina e le ambasciate accreditate a Roma, per affiancare al ruolo della diplomazia nei grandi negoziati internazionali in materia ambientale (COP Parigi 2015) anche iniziative concrete in favore di luoghi di lavoro maggiormente eco-compatibili.

- **L’Annuario Statistico** è un vero e proprio racconto in cifre della politica estera italiana e delle strutture preposte alla sua attuazione. Nell’annuario statistico confluiscono le informazioni su una serie di attività misurabili e sull’organizzazione e le risorse umane e finanziarie del MAECI. In particolare sono evidenziate le informazioni relative alla gestione delle relazioni internazionali, visti di ingresso in Italia, servizi consolari per gli italiani all’estero, sostegno all’internazionalizzazione delle imprese, lingua e cultura italiana, processi di informatizzazione e dematerializzazione dei flussi documentali. Sono attualmente disponibili on line tutti gli annuari statistici pubblicati dal MAECI a partire dalla creazione dell’Ufficio di Statistica nell’anno 2000.
- L’acuirsi delle situazioni di crisi nel mondo e l’aumento dei casi di rapimento o comunque di pericolo in cui possono venirsi a trovare i nostri connazionali, rendono sempre più importanti i servizi messi a disposizione dall’Unità di crisi del Ministero degli esteri e della cooperazione internazionale, in particolare attraverso i due siti web “**Viaggiare Sicuri**” (informazioni accurate e raccomandazioni da osservare per ogni Paese del mondo) e “**Dove Siamo nel Mondo**” (sistema di registrazione e tracciabilità per i connazionali che si recano in aree di crisi). Il programma di trasparenza del MAECI continuerà ad attribuire massima priorità a tali servizi, di grande interesse e utilità pratica per il cittadino.
- Su richiesta di alcuni interessati, sono stati pubblicati on-line gli **stati di servizio del personale diplomatico e dei dirigenti collocati a riposo** a partire dall’anno 2000.