

**Standard di Qualità dei Servizi del
Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale
Anno 2017**

Passaporti	2
Rilascio Visti d'affari	3
Atti di Stato Civile	4
Corsi di lingua organizzati dagli Istituti Italiani di Cultura.....	5
Biblioteca	6
Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	7

Passaporti

Principali caratteristiche del servizio erogato: il servizio prevede il rilascio del passaporto.

Modalità di erogazione: il servizio viene erogato per il tramite degli uffici consolari.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio: cittadini italiani.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente: responsabile pro-tempore dell'ufficio consolare.

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% (4 giorni di apertura su 5 giorni lavorativi)
	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 prestazioni effettuate almeno un giorno prima del termine previsto/ numero totale di richieste	80%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	Tempestivo
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	Tempestivo
	Tempistiche di risposta	Tempo di risposta all'utenza	Numero di giorni necessari per la risposta all'utenza	30 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Spese previste dalla normativa	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	Tempestivo
Efficacia	Affidabilità (coerenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/ fruitore)	Pertinenza e coerenza con le 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)	Esaustività della prestazione erogata	Conclusione del procedimento	Rilascio/Diniego

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. I tempi possono eccezionalmente subire variazioni nei casi in cui la normativa o particolari esigenze di sicurezza nazionale impongano specifici controlli.

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 e Direttore Generale 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)	2
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, fax, telefono, email e posta elettronica certificata	Disponibilità del servizio tramite posta, fax, telefono, email e posta elettronica certificata	SI (solo per informazioni, non per accedere al servizio)
Tempestività	Tempestività	Tempo di trattazione della pratica	Tempi in giorni	2 giorni nel 95% delle sedi
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	Tempestivo
	Procedure di contatto	Prenotazione organizzata dagli Uffici consolari	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	Tempestivo
	Tempistiche di risposta	Tempo di ricezione della pratica	Tempi in giorni	5 giorni nel 95 % delle sedi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Art 16 Codice Visti e Accordi di facilitazione UE Art 43 Codice visti (utilizzo opzionale agenzie esterne)	Pubblicazione e aggiornamento sul sito web di un'informativa sui costi del servizio	costo ordinario 60 euro Per agenzie 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 informazioni indicate sul sito web	Pubblicazione e aggiornamento sul sito web	30 giorni
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Conclusione del procedimento	Rilascio / diniego

Atti di stato civile

Principali caratteristiche del servizio erogato: ricezione da parte degli Uffici consolari di atti di stato civile formati all'estero e loro trasmissione ai Comuni Italiani, ad esclusione di quelli ricevuti e trasmessi nei procedimenti di riconoscimento della cittadinanza "jure sanguinis".

Modalità di erogazione: il servizio viene erogato per il tramite degli uffici consolari.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio: cittadini italiani e stranieri.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente: responsabile pro-tempore dell'ufficio.

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	90% (4,5 giorni di apertura su 5 giorni lavorativi)
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, fax, internet e telefono	Numero di servizi erogati via posta, fax, web, mail o call center/ Numero totale dei servizi erogati	60%
Tempestività	Tempestività	Tempo di trattazione della pratica entro i termini di legge (art. 2 Legge 7.08.1990, n. 241 e succ. modifiche e D. Lgs n. 71/2011)	Numero di prestazioni effettuate almeno un giorno prima del termine previsto / Numero totale di richieste pervenute	80%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	30 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	tempestivo
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza e coerenza con le informazioni indicate sul sito web	Pubblicazione e aggiornamento sul sito web	30 giorni
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso della amministrazione/ Numero totale di istanze pervenute	90%

Corsi di lingua organizzati dagli Istituti Italiani di Cultura

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 fisico e on-line della lingua italiana.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio: cittadini stranieri, divisi in tre diversi livelli di conoscenza della lingua italiana.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente: Direttore IIC e Direttore Generale 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
	Accessibilità multicanale	Possibilità di iscrizione on-line	Disponibilità del servizio tramite internet	Sì
Tempestività	Tempestività	Tempo di trattazione della pratica di iscrizione	Entro inizio corsi	Sì
Trasparenza	Responsabili	Direttore IIC/Addetto Responsabile	Numero giorni per aggiornamento sito web	Tempestivo
	Procedure di contatto	Iscrizione presso gli IIC	Numero giorni per aggiornamento sito web	15 giorni
	Tempistiche di risposta	Tempo di trattazione della pratica di iscrizione	Entro inizio corsi	Sì
	Eventuali spese a carico dell'utente	Costo dell'iscrizione e ai corsi	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	15 giorni
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 e successive modifiche ed integrazioni; Quadro Comune Europeo di Riferimento	Organizzazione di 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 ai fini della soddisfazione dell'utenza	Conseguimento livelli di competenza previsti e rispondenza alla descrizione nell'offerta corsi per livelli	Sì

Biblioteca

Principali caratteristiche del servizio erogato: servizi bibliotecari quali accesso e registrazione sul portale nazionale, consultazione del catalogo, reference, consultazione locale dell'opera, prestito locale, fotocoproduzione (con mezzi propri), condivisione documentale (fornitura documenti/document delivery).

Modalità di erogazione: servizio effettuato tramite sportello fisso d'accoglienza, telefono, email d'ufficio, portale opac di polo, portale opac nazionale, consultazione sito web istituzionale, consultazione portale IPZS.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio: persone fisiche, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni, professionisti.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente: Capo dell'Unità di Analisi, Programmazione, Statistica e Documentazione storica.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico d'accoglienza	Giornate lavorative con accesso attivo: 5 giorni lavorativi a settimana	4 su 5
	Accessibilità multicanale	Telefono, email diretta, email da portale opac nazionale e di polo	Tempistiche di risposta previste	- immediata; - entro 3 giorni dalla ricezione; - entro 20 giorni dalla ricezione
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la richiesta di erogazione del servizio e l'erogazione della prestazione	Percentuale di risposte fornite entro 20 giorni dalla richiesta	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione relativa al responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	Tempestivo
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web delle tempistiche programmate	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	Affidabilità (coerenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/ fruitore)	Rispondenza del servizio alle esigenze degli utenti in relazione ai servizi previsti	Percentuale di reclami ricevuti/totale prestazioni erogate	< 10%
	Compiutezza (esaustività del servizio o della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del cliente/ fruitore)	Rispondenza del servizio alle esigenze finali dell'utente	Esigenza evidenziata dall'utenza: implementazione servizi di Condivisione documentale	Prestito Interbibliotecario

Ufficio Relazioni con il Pubblico URP

Principali caratteristiche del servizio erogato: il servizio prevede orientamento e informazioni su organizzazione, nome, attività e servizi del Ministero, nonché assistenza nel reperimento di informazioni, accoglienza di suggerimenti e segnalazioni di disservizi. L'URP riceve altresì istanze di accesso civico (semplice o generalizzato) ai sensi del D.Lgs 33/2013 e richieste di accesso documentale ai sensi della Legge 241/90 e successive modifiche, per le quali vigono appositi termini di legge per le risposte. L'ufficio risponde ai quesiti anche in lingua inglese, francese o spagnola.

Modalità di erogazione: Il servizio viene effettuato tramite lo sportello fisico di accoglienza, il telefono, la posta, il fax, le e-mail (posta elettronica ordinaria e certificata) e il web.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio: 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 d'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	20 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 del sito web	tempestivo
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo
	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	Affidabilità (coerenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/ fruitore)	Rispondenza del servizio alle esigenze degli utenti	Numero di reclami ricevuti / totale di prestazioni erogate all'utenza	< 5%