



PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE DI VISTO A DOMICILIO

Anno di riferimento: 2019

➤ Responsabili del Progetto

- Cons. Amb. Stefano Bianchi (DGIT, Capo del Centro Visti)
 - Cons. Leg. Nikola Jovanovic (DGIT, Vicario del Centro Visti)
-

Descrizione sintetica del progetto

Il progetto consente di presentare la domanda di visto per l'Italia direttamente a domicilio.

Il servizio avviene a costo zero per l'Amministrazione, in quanto sono utilizzati esclusivamente personale e apparecchiature messe a disposizione dai fornitori esterni di servizi.

Su richiesta del richiedente visto, gli operatori degli outsourcer si recano presso il domicilio dell'utente (anche al di fuori delle città in cui trovano i Visa Application Centre - VAC) per ricevere la domanda e raccogliere i dati biometrici dell'utente. A tal fine, si avvalgono di dispositivi mobili messi a disposizione dallo stesso outsourcer e testati dalla Farnesina presso 4 Sedi pilota.

Un servizio visti capillare e tagliato su misura dell'utente ha evidenti benefici per l'immagine della rete diplomatico-consolare italiana e per l'utenza, con evidenti ritorni in termini di *customer satisfaction* e di promozione economica del Sistema Paese. Si pensi soprattutto alle aziende italiane che operano in località distanti dai centri visti, ma che hanno necessità di invitare personale straniero nel nostro Paese.

Settori interessati

Interessa il sistema di rilascio dei visti. Potenzialmente, ogni Ufficio Consolare abilitato al rilascio di visti che si avvale dell'outsourcing (al momento 58 Sedi, per un totale di 1.708.920 domande di visto trattate nel 2018) può attivare il servizio di ricezione delle impronte e di presentazione delle domande di visto a domicilio, senza alcun costo né per la Sede né per la Farnesina, in quanto i costi del servizio sono sostenuti direttamente dal richiedente.

Le principali Sedi con utenza visti di più alta fascia hanno avviato il servizio, attivando nel primo trimestre 34 postazioni mobili. Particolare interesse si è registrato in **Cina, Russia, India e Turchia**.

Il metodo di lavoro sviluppato è estendibile a tutte le procedure che prevedano l'acquisizione di dati biometrici e non, che vengano poi trasferiti nei sistemi informatici della Farnesina.

Situazione antecedente alla realizzazione del progetto

Prima della realizzazione del progetto i richiedenti visto dovevano necessariamente recarsi di persona presso il Centro visti per consegnare la documentazione e fornire i dati biometrici.

In città congestionate dal traffico o in Paesi di grande estensione geografica, ciò comportava lunghi viaggi e costi addizionali per il richiedente, ovvero - soprattutto nel caso di visti con potenziali benefici per il sistema economico italiano come turismo e affari - scoraggiava la richiesta di visti per l'Italia, orientando la scelta della destinazione del viaggio verso altri Paesi Schengen.

Principali iniziative in cui si è concretizzato il progetto

- Identificazione con la DGAI di una procedura informatica omogenea per tutta la rete, al fine di garantire il rispetto dei parametri di sicurezza utilizzati per la raccolta dei dati;
 - sperimentazione dei dispositivi mobili messi a disposizione dai principali outsourcer in Paesi e contesti organizzativi diversi;
 - adeguamento dei contratti di esternalizzazione di servizi relativi allo svolgimento di attività connesse al rilascio dei visti, prevedendo che le disposizioni in materia di protezione dei dati personali si estendono anche ai dati ricevuti attraverso dispositivi mobili;
 - messaggio della DGIT Ufficio VI (Centro Visti) alla rete Consolare per la pubblicizzazione e descrizione della nuova funzionalità;
 - monitoraggio dell'attuazione del servizio e assistenza alle Sedi.
-

Miglioramenti apportati dal progetto al servizio

Il progetto ha semplificato in modo sensibile il processo di presentazione della domanda di visto, con un notevole miglioramento nel servizio all'utenza, per la quale lo sportello consolare costituisce il primo biglietto da visita del nostro Paese. In tal modo **l'Italia si pone all'avanguardia in termini di competitività con i principali partner Schengen.**

Nell'ambito del processo di digitalizzazione e semplificazione dei servizi consolari in corso, la presentazione della **domanda di visto a domicilio tramite i dispositivi mobili costituisce un tassello fondamentale della politica volta ad attrarre un crescente numero di turisti di fascia alta e uomini d'affari in Italia.** La maggior facilità di richiedere il visto per l'Italia consentirà di aumentare il numero di richieste presentate e il relativo gettito per l'erario.

Possono avvalersi del servizio non solo i cittadini stranieri che intendono visitare il nostro Paese, ma anche le aziende italiane che necessitano di ricevere in Italia proprio personale straniero o clienti e partner d'affari.

Ostacoli più significativi riscontrati nell'attuazione del progetto

- Necessità di definire una procedura informatica al contempo compatibile con l'applicativo in uso fornito dalla DGAI, efficiente e sicura;
 - necessità di coinvolgere tutti gli outsourcer di cui si avvale la rete diplomatico-consolare italiana, e assicurarsi che seguissero la procedura informatica predefinita;
 - approfondimento del quadro normativo, sia sotto il profilo della normativa europea e nazionale in materia di rilascio dei visti, sia in materia di protezione dei dati personali, con riferimento anche ai dati ricevuti attraverso dispositivi mobili di operatori esterni.
-

Modalità di coinvolgimento del personale

Il personale coinvolto è tutto il personale dei Consolati/Ambasciate di riferimento. Lo sviluppo della procedura informatica e la sua verifica, così come la sperimentazione del buon funzionamento delle apparecchiature mobili ha riguardato il personale informatico della DGAI-VIII, nonché quello della DGIT Centro Visti per la definizione dei metodi di lavoro.

Il personale all'estero è stato coinvolto inviando apposite istruzioni a tutta la rete e monitorando la progressiva attivazione del servizio.
