

QUESTIONARIO DI AUTO-VALUTAZIONE DEI RISCHI NELLA TRATTAZIONE DELLE PRATICHE DI VISTI

Data di compilazione:

Sede:

1	2	3	4	5	6	7	Controllo		
Attività	Descrizione rischio cattiva gestione	Probabilità / impatto	Descrizione rischio corruzione	Probabilità / impatto	Tipo di risposta	Azione di risposta	SI	NO	Non rilevante
1. Accoglienza del pubblico	- l'inadeguata gestione dell'afflusso del pubblico può causare tensioni e disagi all'utenza; - l'inadeguata analisi / classificazione dell'utenza può agevolare favoritismi e scarsa attenzione alle urgenze.	Alta / Medio	- la formazione di code ed assembramenti all'esterno può favorire possibili forme di "intermediazione" improprie ai danni dell'utenza, con gravi riflessi negativi sull'immagine dell'Amministrazione.	Alta / Alto	Mitigare	- dotarsi di misure di sicurezza appropriate per i locali (art. 38 Codice visti);			
						- effettuare un'adeguata vigilanza, all'esterno e all'interno delle strutture d'ufficio, per scongiurare qualunque forma di intermediazione o di pressione esterna;			
						- gestire l'accesso per evitare la formazione di code all'esterno;			
						- ricevere i richiedenti secondo l'elenco di prenotazione o in ordine di arrivo (fornendo in tal caso agli utenti un biglietto numerico che attesti la prenotazione del turno);			
						- verificare l'adeguatezza dei locali destinati al pubblico in attesa;			
						- predisporre pannelli divisorii tra gli sportelli, per consentire un'agevole comunicazione con l'utenza, nel rispetto della privacy dei richiedenti.			
						- separare la sala d'attesa da quella degli utenti degli altri servizi consolari, in particolare quella dedicata ai servizi per i connazionali;			
						- vietare l'accesso del pubblico ai locali dove lavora il personale addetto ai visti;			
- istituire un orario di apertura al pubblico adeguato ad accogliere il numero medio di richieste giornaliere;									

						- predisporre canali privilegiati (sportelli dedicati) per le richieste di visto più urgenti o sensibili (VIP, affari, familiari di cittadini UE, casi di particolare urgenza);			
						- verificare che il personale sia adeguatamente istruito, preparato ed in grado di rispondere tempestivamente alle richieste e assicurare la ricezione delle domande più urgenti o sensibili e dei casi umanitari (art. 38 codice visti; punto 2, parte I, vol. II Manuale pratico);			
						- assicurarsi che il personale a contatto con il pubblico sia identificabile con tesserini (ove opportuno tramite sigle o codici alfanumerici) e che tutte le comunicazioni scritte verso l'esterno, comprese quelle di posta elettronica, vengano firmate con nome, cognome e qualifica (Circolare n. 1/2014, Parte seconda, sezione II, lettera C);			
						verificare con continuità il grado di professionalità e cortesia con il quale il personale accoglie l'utenza.			

OSSERVAZIONI DELLA SEDE:

(indicare eventuali situazioni particolari della Sede, criticità e/o difficoltà, nonché eventuali azioni specifiche intraprese per migliorare il servizio)

1	2	3	4	5	6	7	Controllo		
Attività	Descrizione rischio cattiva gestione	Probabilità / impatto	Descrizione rischio corruzione	Probabilità / impatto	Tipo di risposta	Azione di risposta	SI	NO	Non rilevante
2. Informazioni al pubblico	- la mancanza di chiarezza, uniformità, precisione e semplicità nel fornire informazioni ai richiedenti può causare disagi all'utenza, con errori nella compilazione delle domande e nella documentazione da allegare, e danni d'immagine per l'Amministrazione.	Alta / Medio	- la mancanza di trasparenza sulle informazioni per l'ottenimento dei visti può favorire forme di "intermediazione" impropria ai danni dell'utenza, con gravi riflessi negativi sull'immagine dell'Amministrazione.	Media / Medio	Mitigare	- predisporre una bacheca all'esterno della Sede in cui affiggere, in lingua italiana e locale: * gli orari di apertura dell'Ufficio visti e le modalità per prendere appuntamento; * le liste (eventualmente armonizzate in sede di CCL) dei requisiti e condizioni generali per l'ottenimento del visto e di quelli specifici per le tipologie maggiormente richieste in loco; * comunicazione sull'inesistenza del pagamento di diritti d'urgenza (salvo quanto eventualmente previsto in accordi di facilitazione dei visti conclusi tra la UE ed il paese terzo);			
						- predisporre una bacheca in sala d'attesa (ed in quella dell'eventuale fornitore esterno di servizi) in cui affiggere, in lingua italiana e locale: * informazioni su eventuali fornitori esterni di servizi, con recapiti e l'indirizzo del sito internet, segnalando la possibilità di rivolgersi direttamente all'ufficio consolare per presentare le richieste di visto; * lista dei requisiti e condizioni per l'ottenimento dei visti; * esempi di moduli di domanda compilati; * direttiva del Ministero dell'Interno con allegata tabella sui mezzi di sostentamento; * comunicazione sull'obbligo di denuncia all'autorità giudiziaria italiana in caso di presentazione di documentazione falsa (art. 331 - 332 c.p.p.); * elenco dei "diritti e doveri" del cittadino straniero che fa ingresso in Italia (Msg. n. 137538 del 19.04.2010); * tariffa consolare sul costo dei visti;			
						- mettere a disposizione in sala d'attesa il Registro delle osservazioni e dei suggerimenti, in modo visibile e facilmente accessibile;			

					<ul style="list-style-type: none"> - adottare iniziative mirate per divulgare presso gruppi d'interesse (Autorità locali, Uffici ICE ed ENIT, Camere di commercio, Ong...) le informazioni pertinenti per facilitare la presentazione di domande di visto corrette e complete; 			
					<ul style="list-style-type: none"> - mantenere aggiornata la parte visti del sito internet della Sede avendo cura che: <ul style="list-style-type: none"> * le informazioni siano uniformate al sito del MAE con traduzione, se del caso, in lingua locale; * il collegamento con il portale "Il visto per l'Italia" (http://vistoperitalia.esteri.it) del MAE sia operativo e ben visibile; * siano riportate le specifiche informazioni di carattere pratico (orari di apertura, recapiti, modalità per gli appuntamenti, collegamenti con il sito dell'eventuale fornitore di servizi...); * elenco aggiornato, riportato anche in lingua locale, con gli eventuali requisiti addizionali (possibilmente armonizzati in sede di CCL) per le singole tipologie di visto, rispetto ai requisiti indicati nel portale "Il visto per l'Italia" (http://vistoperitalia.esteri.it); 			
					<ul style="list-style-type: none"> - adottare sistemi d'informazione al pubblico per scoraggiare intermediazioni improprie, segnalando quelle corrette previste dal Codice Visti, se utilizzate dalla Sede (fornitori esterni di servizio, intermediari commerciali). 			
					<ul style="list-style-type: none"> - affiggere in bacheca interna ed esterna un avviso che inviti gli utenti a diffidare da chi millantando contatti interni all'Ufficio Visti prometta facilitazioni al rilascio del visti in cambio di somme di danaro o altre utilità. 			

OSSERVAZIONI DELLA SEDE:

(indicare eventuali situazioni particolari della Sede, criticità e/o difficoltà, nonché eventuali azioni specifiche intraprese per migliorare il servizio)

1	2	3	4	5	6	7	Controllo		
Attività	Descrizione rischio cattiva gestione	Probabilità / impatto	Descrizione rischio corruzione	Probabilità / impatto	Tipo di risposta	Azione di risposta	SI	NO	Non rilevante
3. Attività allo sportello	- un'inadeguata organizzazione dell'ufficio può comportare errori nella corretta gestione delle priorità, nella ricevibilità delle domande e nell'applicazione della tariffa consolare, con possibile danno erariale e imputazione di pagamenti non dovuti per le categorie agevolate.	Media / Alto	- la mancanza di accurati controlli nella raccolta delle percezioni consolari e la mancanza di trasparenza nei criteri di presentazione delle domande e nell'iter decisionale possono favorire l'insorgere di fenomeni corruttivi.	Media / Alto	Mitigare	- assicurarsi che tutte le richieste di visto vengano presentate personalmente dal richiedente allo sportello (con le sole esclusioni previste dal Manuale pratico e salvo l'utilizzo di fornitori esterni di servizi) e il modulo di domanda venga correttamente compilato in ogni sua parte, firmato dall'interessato e corredato da una foto e dalla documentazione di supporto, senza intervento di intermediari;			
						- assicurarsi che le pratiche "respinte allo sportello" siano esclusivamente quelle dovute ad irricevibilità, con contestuale restituzione delle percezioni e consegna di comunicazione scritta al richiedente (Msg. n. 223207 del 25.06.2010), ovvero per mancanza di competenza (art. 18 e 19 Codice visti);			
						- assicurarsi che il personale allo sportello (e quello degli eventuali fornitori di servizi) applichi le esenzioni dal pagamento previste per i familiari UE, e che tali richieste siano trattate con priorità (Circolare n. 1/2014, Parte V Sezione B);			
						- assicurarsi che vengano correttamente applicate le percezioni consolari per la trattazione dei visti stabilite dalla tabella dei diritti consolari e le previsioni previste per la riduzione o la gratuità delle percezioni (art. 16 Codice Visti, Punto 4.4 Parte II, Vol. I Manuale pratico, art. 66 del D. Lgs. n. 71/2011, Accordi di facilitazione UE, Circolare n. 1/2014, Capitolo V Sezione B), riscuotendo le percezioni al momento dell'accettazione della domanda e stampando la relativa ricevuta in duplice copia, una delle quali consegnata all'interessato;			

					- procedere all'immediata apertura delle pratiche ricevibili nel sistema informatico con l'inserimento dei dati personali e degli identificatori biometrici del richiedente;			
					- verificare che vengano effettuati, quando necessario, un'attenta intervista (da parte del personale di ruolo con l'eventuale ausilio di personale a contratto per la sola traduzione), un approfondito esame della documentazione prodotta e le eventuali verifiche e riscontri sulla genuinità e veridicità degli atti e sulla rispondenza allo scopo del viaggio addotto; se necessario, verificare che vengano condotte interviste a campione di singoli partecipanti appartenenti a gruppi turistici;			
					- controllare che siano riportate nelle pratiche le opportune annotazioni degli addetti (con apposizione del timbro nominativo dell'operatore per consentire l'identificazione del personale che ha trattato la pratica, nel corso del suo iter), che permettano di ricostruire sinteticamente l'iter decisionale che ha portato al rilascio o al diniego del visto;			
					- procedere ad accurati controlli per le richieste avanzate da cittadini di Paesi destinatari di "visa ban" (sanzioni delle NU e dell'UE);			
					- provvedere al rilascio di visti multipli a lunga validità per chi ne ha i requisiti (art. 24, comma 2 Codice Visti, Punto 9.1.1.3 Parte II, Vol. I Manuale pratico, Accordi di facilitazione UE, Circolare n. 1/2014, Parte I Sezione F);			
					-dare priorità alle richieste per missioni, affari, casi umanitari, familiari UE;			
					- redigere ed aggiornare liste "bianche" di personalità note (in collaborazione con l'Ufficio commerciale e/o enti istituzionali italiani accreditati in loco);			

						- redigere ed aggiornare liste "nere" relative ad agenzie di viaggio, compagnie di assicurazione e singoli richiedenti, inserendo i segnalati locali nel sistema informatico specificandone i motivi e scambiando regolari informazioni in materia in sede di CCL (Punto 3.4, Parte I, vol. II Manuale pratico);			
						- nei casi in cui la riscossione delle percezioni avvenga tramite versamenti in banca, fornire alla banca di riferimento una tabella aggiornata delle tariffe relative ai visti nazionali e Schengen e dei casi di gratuità e monitorarne costantemente la corretta applicazione, fissando anche procedure di restituzione o integrazione delle percezioni nei casi di errori			
						- effettuare periodiche rotazioni, ove possibile, del personale di ruolo e a contratto allo sportello (Art. 37 Codice visti, Punto 1.1 Parte I vol. II Manuale pratico);			

OSSERVAZIONI DELLA SEDE:

(indicare eventuali situazioni particolari della Sede, criticità e/o difficoltà, nonché eventuali azioni specifiche intraprese per migliorare il servizio)

1	2	3	4	5	6	7	Controllo		
Attività	Descrizione rischio cattiva gestione	Probabilità / impatto	Descrizione rischio corruzione	Probabilità / impatto	Tipo di risposta	Azione di risposta	SI	NO	Non rilevante
4. Trattazione e conclusioni delle pratiche	<p>- l'errata valutazione nel merito delle domande di visto può comportare il rischio di ingressi di persone che rappresentano un rischio per la sicurezza e l'ordine pubblico;</p> <p>- provvedimenti di diniego non correttamente motivati possono comportare la possibilità di soccombere in giudizio, con pagamento delle spese, oltre a causare disagi e danni a legittimi richiedenti.</p>	Media / Alto	<p>- la mancanza di corrette procedure di controllo può favorire illecite pressioni esterne o comportamenti interni che possono alterare le decisioni in merito alle domande di visto.</p>	Media / Alto	Mitigare	- verificare la completezza della documentazione, armonizzata con i partner Schengen;			
						- se è opportuno, accertare l'autenticità della documentazione fornendo all'interessato comunicazione scritta sulla sospensione dei termini per la conclusione del procedimento;			
						- il personale di ruolo MAE intervista, in caso di dubbi, il richiedente, anche e nuovamente in un secondo momento dopo la presentazione della domanda;			
						- se necessario, utilizzare apparecchiature per il controllo dell'autenticità della documentazione;			
						- in caso di documentazione falsa, segnalare la notizia di reato (artt. 331-332 c.p.p.) alla competente Procura della Repubblica, alle Autorità locali e ai partner Schengen in loco (Circolare n. 1/2014, Parte V);			
						- se necessario, chiedere pareri e verifiche all'Ufficio commerciale per i visti d'affari;			
						- in caso di esito favorevole, aggiornare e completare (compilando le Note) la pratica, da parte di personale di ruolo MAE abilitato, e inviarla tramite il sistema informatico al MAE;			
						- in caso di controllo al rientro, utilizzare l'apposita funzione prevista dal sistema informatico;			
						- insieme al visto, rilasciare la nota informativa dei diritti/doveri dello straniero, sulla base dei modelli previsti;			
						- in caso di diniego, chiudere la pratica (a cura del personale di ruolo MAE) ed emettere un provvedimento di diniego motivato (firmato, protocollato e datato, redatto sulla base degli appositi modelli Schengen o nazionali), con indicazione delle modalità di impugnazione			

					presso il competente organo giurisdizionale, che va sempre notificato all'interessato (copia del diniego firmato dal richiedente per ricevuta va conservato agli atti nella relativa pratica e nella raccolta dei provvedimenti di diniego);			
					- inserire l'iter decisionale nella scheda informatica (in particolare, per i dinieghi, inserire sinteticamente i motivi nel campo note);			
					- in caso di rifiuto per segnalazione SIS, fornire all'interessato le informazioni previste per il diritto di accesso, rettifica e cancellazione dei dati (Circolare n. 1/2014, Capitolo terzo, Parte I, Sezione F); se il rifiuto riguarda una richiesta di motivi familiari, applicare la procedura prevista per i ricongiungimenti tra stranieri (Msg. n. 93898 del 12.03.2008) ovvero tra stranieri e cittadini UE (Msg. n. 306/75114 del 28.02.2008);			
					- rispettare i tempi per la presentazione e la trattazione delle domande di visti Schengen (Art. 9, comma 2 e Art. 23 Codice Visti; Punti 3.2 e 8, Parte II Vol. I Manuale pratico) e nazionali;			
					- procedere al rilascio di VTL nei soli casi previsti (Art. 25 Codice visti e Punto 9.1.2, Parte II, Vol. I Manuale pratico);			
					- in caso di rilascio di un VTL a responsabilità di Sede, informare per messaggistica il Centro Visti e la Segreteria Generale.			

OSSERVAZIONI DELLA SEDE:

(indicare eventuali situazioni particolari della Sede, criticità e/o difficoltà, nonché eventuali azioni specifiche intraprese per migliorare il servizio)

1	2	3	4	5	6	7	Controllo		
Attività	Descrizione rischio cattiva gestione	Probabilità / impatto	Descrizione rischio corruzione	Probabilità / impatto	Tipo di risposta	Azione di risposta	SI	NO	Non rilevante
5. Organizzazione e funzionamento dell'ufficio	<p>- la mancanza di precise e predeterminate procedure organizzative e di funzionamento può causare difficoltà nell'individuazione certa delle persone responsabili per ogni singola attività e nell'individuazione di chi ha compiuto specifiche attività od operazioni;</p> <p>- una non adeguata conoscenza, da parte del personale, della normativa e degli aggiornamenti della stessa può causarne un'errata applicazione.</p>	Media / Alto	<p>- la carenza di rigidi controlli può comportare accessi non autorizzati al sistema informatico e ad un suo utilizzo fraudolento, con conseguente illecito rilascio di visti.</p>	Media / Alto	Mitigare	- controllare l'accesso alla Sezione Visti individuando, con ordine di Servizio, il personale autorizzato ad accedervi;			
						- assegnare, con ordine di Servizio, le mansioni all'interno dell'Ufficio, distinguendo quelle attribuibili solo a personale di ruolo (es. responsabile e sostituto, amministratore di sistema);			
						- assegnare i profili di utenza per l'accesso all'LVIS riservando i livelli di abilitazione massima al solo personale di ruolo, assicurandosi che ogni operatore utilizzi esclusivamente il proprio profilo, senza scambio di password;			
						- accertarsi che, nella fase di inserimento delle domande nel sistema informatico, tutti i campi richiesti siano debitamente compilati dall'operatore, non limitandosi ai soli campi obbligatori;			
						- in caso di momentaneo abbandono della postazione di lavoro, assicurarsi di aver bloccato il PC o essere usciti dal programma visti;			
						- organizzare con cadenza regolare "staff meeting" con partecipazione di tutto il personale coinvolto, anche sporadicamente, nell'attività dei visti, compresi Capo Missione/Capo Cancelleria o il Titolare dell'Ufficio Consolare;			
						- illustrare con staff meeting ad hoc le modifiche normative e le novità procedurali comunicate dal Ministero per messaggistica, accertandosi che trovino piena e concreta applicazione;			
						- richiamare il personale ai generali doveri e responsabilità dei dipendenti pubblici, previsti dalla vigente normativa;			
						- qualora siano presenti Uffici Consolari, l'Ambasciata assicurerà il coordinamento per un'applicazione uniforme della normativa;			

						- assicurarsi che il personale abbia a disposizione, per pronta consultazione, i testi normativi di riferimento, e accesso alla Guida Pratica (reperibile nella MAEnet sotto la voce Procedure);			
						- mantenere aggiornata, per pronta consultazione, la raccolta dei messaggi e delle comunicazioni inviati alla Sede;			
						- consegnare al contabile della Sede le percezioni con cadenza il più possibile ravvicinata;			
						- aggiornare con cadenza semestrale i dati sul portale AMPERE relativi all'organico della sezione visti e ai tempi di trattazione delle pratiche (Circolare n. 1/2014, Capitolo secondo, parte I Sezione I);			

OSSERVAZIONI DELLA SEDE:

(indicare eventuali situazioni particolari della Sede, criticità e/o difficoltà, nonché eventuali azioni specifiche intraprese per migliorare il servizio)

1	2	3	4	5	6	7	Controllo		
Attività	Descrizione rischio cattiva gestione	Probabilità / impatto	Descrizione rischio corruzione	Probabilità / impatto	Tipo di risposta	Azione di risposta	SI	NO	Non rilevante
6. Tenuta dei registri e delle vignette	- la mancanza di rigide procedure di gestione può causare ammanchi di vignette, con difficoltà nell'attribuire responsabilità certe nel caso di irregolarità.	Media / Alto	- la mancanza di verifiche e controlli può comportare la sottrazione indebita di vignette visto.	Media / Alto	Mitigare	- inserire nella raccolta dei visti annullati gli stickers annullati o, se non disponibili, la loro fotocopia;			
						- tenere aggiornato il registro di passaggio di consegne degli stickers;			
						- inserire in ordine cronologico, nell'apposita Raccolta, un esemplare originale dei provvedimenti di diniego;			
						- adottare le misure di sicurezza per la conservazione e l'utilizzo degli stickers (Tel.sso 100/CV/520 del 26.2.99; Art. 37 del Codice Visti; Punto 1.2, Parte I, Vol. II Manuale pratico; Circolare n. 1/2014, Parte seconda, sezione IV);			
						- inoltrare le richieste di stickers esclusivamente tramite il sistema L-Vis e confermarne nel sistema la ricezione, dopo avere verificato l'integrità della confezione pervenuta in Sede;			
						- attenersi scrupolosamente alle indicazioni (in particolare per la distribuzione degli stickers agli addetti e la verifica delle scorte) previste al punto 5 (Vignette Visto) della Circolare n. 1/2014, Parte seconda, sezione VI.			

OSSERVAZIONI DELLA SEDE:

(indicare eventuali situazioni particolari della Sede, criticità e/o difficoltà, nonché eventuali azioni specifiche intraprese per migliorare il servizio)

1	2	3	4	5	6	7	Controllo		
Attività	Descrizione rischio cattiva gestione	Probabilità / impatto	Descrizione rischio corruzione	Probabilità / impatto	Tipo di risposta	Azione di risposta	SI	NO	Non rilevante
7. Archiviazione delle pratiche	- un'archiviazione inefficiente delle pratiche può causare difficoltà in sede di verifica delle pratiche e di eventuale redazione di relazioni difensive, in caso di ricorsi.	Media / Medio	- carenze nell'archiviazione delle pratiche può favorire la scomparsa / occultamento di fascicoli.	Medio / Alto	Mitigare	- creare un fascicolo per ogni richiesta di visto che contenga copia del formulario con le annotazioni dell'iter decisionale, la documentazione di supporto e la copia del visto rilasciato o del provvedimento di diniego e conservarle in uno spazio idoneo a garantire la limitazione dell'accesso e in maniera da consentire una facile consultazione da parte del personale autorizzato (art. 37 comma 3 Codice visti, Punto 14, Parte II, Vol. I Manuale pratico)			
						- rispettare i termini di conservazione delle pratiche di almeno due anni, con le eccezioni previste dalla Circolare n. 1/2014, Parte seconda, sezione VI;			
						- effettuare, a cura del responsabile dell'Ufficio, periodici controlli a campione delle pratiche archiviate, verificando sia la completezza della documentazione che il rispetto dei criteri e delle formalità previsti per la concessione o il diniego del visto.			

OSSERVAZIONI DELLA SEDE:

(indicare eventuali situazioni particolari della Sede, criticità e/o difficoltà, nonché eventuali azioni specifiche intraprese per migliorare il servizio)

1	2	3	4	5	6	7	Controllo		
Attività	Descrizione rischio cattiva gestione	Probabilità / impatto	Descrizione rischio corruzione	Probabilità / impatto	Tipo di risposta	Azione di risposta	SI	NO	Non rilevante
8. Attività in ambito di Cooperazione Consolare e Locale	- la mancanza di un corretto coordinamento con gli altri partner Schengen presenti in loco può favorire fenomeni di visa shopping, causare un mancato scambio di informazioni essenziali o di best practices e aumentare il rischio di incorrere in censure da parte degli organi comunitari per il non rispetto di specifici obblighi.	Media / Basso	N/A	N/A	Eliminare	- partecipare alle riunioni di CCL che hanno luogo in base all'articolo 48 del Codice Visti;			
						- se non vi sono riunioni con cadenza regolare, farsi parte attiva nel sollecitare le stesse e nel segnalare l'anomalia alla Delegazione UE, se presente;			
						- redigere idoneo verbale delle riunioni o ottenerne copia, da trasmettere al Centro Visti (Punto 4.3., Parte II, Vol. II Manuale pratico, Circolare 1/2014 Parte prima, sezione V);			
						- procedere allo scambio di informazioni in merito a visti concessi e negati, alle cd liste bianche e nere, alle agenzie accreditate, all'outsourcing, alle compagnie assicurative e ad ogni altro tipo di informazione di cui al Punto 2, Parte 2, Vol. II del Manuale pratico.			
						- nelle Sedi a rischio di immigrazione clandestina, scambiare informazioni su eventuali circostanze ambientali negative esterne ai locali delle Sedi diplomatico-consolari, e su eventuali contatti con le autorità locali al fine di prevenire rischi di malversazioni o irregolarità.			

OSSERVAZIONI DELLA SEDE:

(indicare eventuali situazioni particolari della Sede, criticità e/o difficoltà, nonché eventuali azioni specifiche intraprese per migliorare il servizio)

1	2	3	4	5	6	7	Controllo		
Attività	Descrizione rischio cattiva gestione	Probabilità / impatto	Descrizione rischio corruzione	Probabilità / impatto	Tipo di risposta	Azione di risposta	SI	NO	Non rilevante
9. Gestione dei rapporti con il fornitore esterno dei servizi dei visti (outsourcing)	- una gestione inadeguata dei rapporti con i fornitori esterni di servizi, in sede di selezione e di attuazione del contratto, può produrre scarsa correttezza delle procedure applicate e errori nella condotta del personale della ditta esterna.	Alto	- una inadeguata attività di vigilanza e controllo della Sede sull'impresa esterna, anche attraverso la visita alle installazioni e la verifica dell'efficienza del servizio, può produrre fenomeni che possono alterare le decisioni in merito alle domande di visto.	Alto	Mitigare	- nella fase di selezione del fornitore rispettare le indicazioni e la modulistica contrattuale contenute nel messaggio ministeriale n. 22889 del 6 febbraio 2017 (vedi MAENet > Procedure > Procedure della DGIT - Centro Visti (Guida Pratica) > Cooperazione con fornitori esterni di servizi)			
						- effettuare frequenti controlli non preannunciati presso il fornitore esterno, sotto il profilo funzionale, della sicurezza e della tutela dei dati personali, anche monitorando telematicamente i sistemi di appuntamenti, e per verificarne il corretto funzionamento nei rapporti con gli utenti. Di tali controlli è opportuno che resti traccia agli atti dell'Ufficio;			
						- svolgere ogni opportuna attività di sorveglianza e verifica volta a garantire la correttezza delle procedure e della condotta del personale della ditta: in particolare sull'adeguata formazione del personale, sugli accessi al sistema di organizzazione degli appuntamenti e alle registrazioni di sorveglianza;			
						- verificare la corretta ricezione del pubblico e l'applicazione di misure anticorruzione (assenza di precedenti penali per il personale in servizio, disposizioni su retribuzioni, rotazioni, cooperazione nella selezione del personale – Allegato X del Codice Visti).			
						- effettuare regolarmente attività di formazione del personale in servizio presso il fornitore esterno;			

					- Verificare che siano fornite agli utenti le informazioni previste sia attraverso il sito internet che in bacheca;			
					- verificare che le pratiche ricevute dall'outsourcing siano percepite nel sistema L-VIS in tempi ravvicinatissimi, al fine di contabilizzare tutte le percezioni ed evitare somme giacenti non contabilizzate, e discrasie tra il numero delle pratiche presentate e le somme pagate;			
					- verificare l'adozione e l'attuazione di procedure idonee per la protezione dei dati personali dei richiedenti il visto, in possesso del fornitore di servizi, attuando in particolare le previsioni del Codice Visti relative alla loro distruzione (Regolamento CE n 810/2009)..			
					- mettere in atto procedure di controllo sulle liste degli appuntamenti gestiti dal fornitore esterno, attuando su tali liste adeguati sistemi di protezione dei dati, conservazione e distruzione. Analoghi accorgimenti vanno adottate in relazione alle eventuali registrazioni delle riprese video a circuito chiuso effettuate dalla società esterna.			

OSSERVAZIONI DELLA SEDE:

(indicare eventuali situazioni particolari della Sede, criticità e/o difficoltà, nonché eventuali azioni specifiche intraprese per migliorare il servizio)

