



Ministero degli Affari Esteri  
e della Cooperazione Internazionale

**Direzione Generale per i Servizi ai  
Cittadini all'Estero e le Politiche  
Migratorie  
Ufficio II**

## **RELAZIONE RIEPILOGATIVA SULL'UTILIZZO DELLE RISORSE ASSEGNATE DALLA LEGGE 28 NOVEMBRE 2024, N.188 - ANNO 2025**

### ***Premessa***

La Legge 28 novembre 2024, n. 188 ha istituito un fondo con una dotazione annua di **4 milioni di euro**, finalizzato al rafforzamento dei servizi consolari in favore dei cittadini italiani residenti o presenti all'estero.

Nel primo anno di attuazione, le risorse assegnate hanno consentito di avviare un insieme articolato di interventi volti a sostenere la capacità operativa della Rete diplomatico-consolare, in un contesto caratterizzato da una crescita costante dell'utenza (i cittadini italiani all'estero sono aumentati del 3.3% in un anno, passando dai 7.132.284 del 31 dicembre 2024 ai 7.363.513 della stessa data del 2025, e confermando l'andamento di lungo periodo) e da un progressivo incremento della domanda di servizi. La presente relazione evidenzia un utilizzo complessivamente coerente ed efficace delle risorse disponibili, con un impatto concreto sul miglioramento dell'efficienza dei servizi, sulla riduzione delle criticità operative e sul rafforzamento della capacità di risposta delle Sedi. E questo, nonostante l'assegnazione delle risorse sia avvenuta solo ad ottobre 2025, che ha inciso sulle possibilità di programmazione degli interventi, limitando in parte la possibilità di pianificare iniziative di carattere più strutturale.

La distribuzione geografica delle 90 Sedi diplomatico-consolari beneficiarie delle risorse stanziata dalla Legge n.188/2024 per l'anno 2025 è la seguente:

- 36 Sedi in Europa;
- 24 Sedi in America meridionale;

- 18 Sedi in America settentrionale e centrale;
- 5 Sedi in Africa;
- 7 Sedi in Asia e Oceania.

Ai sensi dell'art. 1, comma 2, della Legge n. 188/2024, entro il 31 marzo di ogni anno il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale deve pubblicare sul proprio sito internet una relazione riepilogativa contenente i dati aggregati relativi all'utilizzo delle somme assegnate nell'anno precedente.

La presente relazione è stata predisposta sulla base dei resoconti trasmessi da ciascuna Sede beneficiaria, contenenti l'indicazione dettagliata delle risorse impiegate o impegnate. Al fine di agevolare l'allocazione delle risorse, le sedi sono state invitate a orientare la programmazione degli interventi sulla base di quattro macroaree di riferimento:

- a) **potenziamento delle risorse umane;**
- b) **potenziamento delle risorse strumentali;**
- c) **miglioramento degli spazi destinati all'accoglienza dei connazionali;**
- d) **semplificazione e innovazioni dei processi.**

È stata inoltre offerta alle Sedi la possibilità di individuare ulteriori iniziative per il rafforzamento dei servizi consolari, non riconducibili alle macrocategorie proposte, ma derivanti da specifiche esigenze legate al contesto locale, anche ampliando a settori di intervento diversi da quelli sopra indicati.

### ***Le categorie d'impiego delle risorse***

#### **a) Il potenziamento delle risorse umane**

In un contesto caratterizzato da una comunità di Italiani iscritti all'A.I.R.E. in continua crescita e dalla conseguente elevata domanda di servizi, le Sedi beneficiarie dei fondi della Legge n. 188/2024 hanno impegnato il **65,2% del totale erogato** per il **potenziamento delle risorse umane**. E ciò, anche in ragione degli adempimenti straordinari richiesti alla Rete: il Referendum Costituzionale del 22 e 23 marzo 2026; gli adempimenti procedurali legati alle modifiche introdotte dalla Legge 23 maggio 2025, n. 74, relative all'acquisto della cittadinanza italiane; il forte aumento di domande di rilascio di carte d'identità elettroniche CIE, in vista della scadenza delle carte d'identità cartacee il 3 agosto 2026.

Dalle relazioni emerge come il potenziamento delle risorse abbia interessato particolarmente i settori dell'anagrafe, soprattutto per i lavori di bonifica anagrafica, della cittadinanza, dello stato civile e del servizio di rilascio delle CIE.

Coerentemente con il **processo di digitalizzazione e semplificazione amministrativa** che interessa il MAECI ed in generale la Pubblica Amministrazione, le risorse risultano inoltre

essere state impiegate da molte Sedi nel processo di digitalizzazione degli archivi. Molte Sedi hanno inoltre potenziato la comunicazione con i connazionali e migliorato la reperibilità telefonica, adibendo risorse all'attività di centralini e *call center* dedicati e alla gestione di canali di informazione e avvisi sui servizi consolari, inclusi i profili *social*.

#### **b) Potenziamento delle risorse strumentali**

Gli Uffici hanno utilizzato oltre il **14% delle somme percepite** per il **potenziamento delle proprie risorse strumentali**. Nello specifico, i fondi sono stati allocati per l'acquisto di materiale informatico (PC, monitor, stampanti, fotocopiatrici, *laptop*) e di aggiornamenti dei sistemi operativi, fondamentali per garantire una struttura informatica sempre aggiornata ed in grado di supportare la gestione di pratiche, il cui numero è in costante crescita. L'acquisto di materiale informatico è anche giustificato dall'attivazione, in molti Uffici consolari, di ulteriori postazioni necessarie al regolare svolgimento delle attività istituzionali.

#### **c) Miglioramento degli spazi destinati all'accoglienza dell'utenza**

**L'11,4% dei fondi allocati** è stato utilizzato dalle Sedi per il **miglioramento degli spazi destinati all'accoglienza degli utenti, connazionali o stranieri**. Gli interventi riguardano sia le sale d'attesa, sia le aree di passaggio. Da rilevare l'iniziativa di alcune Sedi rivolta al miglioramento della sicurezza degli spazi adibiti all'accoglienza attraverso l'impiego di società di sorveglianza, da affiancare al personale dell'Arma.

Alla società di sorveglianza sono state talvolta attribuite anche funzioni di accoglienza e gestione dei flussi degli utenti, con netti benefici a catena: i flussi di utenti vengono gestiti in modo più efficiente, riducendo eventuali vischiosità o imprevisti suscettibili di ostacolare o rallentare l'accesso ai servizi e, di conseguenza, la loro erogazione.

Altre Sedi hanno infine provveduto all'installazione di schermi nelle sale d'attesa, anche per condividere informazioni su servizi offerti, sulla Sede e la circoscrizione consolare.

#### **d) Gli interventi di semplificazione e innovazione di processo**

**Il 6,3% dei fondi erogati** è stato impiegato dalle Sedi in **interventi di semplificazione e innovazioni di processo**. Nella scelta sull'utilizzo delle risorse, molti Uffici consolari hanno dato priorità alla digitalizzazione degli archivi, essenziale per migliorare l'efficienza amministrativa, la qualità dei servizi ai cittadini nonché la sicurezza dei dati.

Una parte di questi fondi è stata poi impiegata a favore di innovazioni utili al miglioramento della comunicazione con i connazionali. L'interlocuzione con gli utenti è stata facilitata attraverso il **potenziamento di centralini e dei siti internet**, mediante sistemi di risposte automatiche, con l'introduzione di centralini automatizzati, assistenti virtuali e *chatbot* con collegamento a Whatsapp o attivabili anche tramite piattaforme di messaggistica.

Tra le iniziative finanziate dalle Sedi per l'ottimizzazione dell'erogazione dei servizi, si segnala anche l'installazione di sistemi informatizzati di gestione delle code presso la sala d'attesa ai servizi consolari, affiancati al sistema di prenotazione Prenot@mi, per consentire un

controllo automatizzato degli accessi ai servizi e una gestione dell'utenza ordinata e dinamica.

Tra le iniziative volte alla semplificazione di processo, si segnala che, grazie ai fondi allocati, alcune sedi hanno potuto procedere all'installazione di terminali per i pagamenti elettronici.

**e) Altro**

Tra i progetti individuati dalle Sedi, a integrazione delle macrocategorie suggerite, si segnalano le missioni del Funzionario Itinerante, finalizzato al dispiegamento di postazioni mobili per la captazione dei dati biometrici ai fini del rilascio del passaporto. Coerentemente con l'indicazione di impiegare i fondi esclusivamente per il potenziamento dei servizi consolari, il servizio si prefigge l'obiettivo di migliorare la gamma di servizi offerti ai nostri connazionali che non risiedono nelle vicinanze delle sedi consolari o sono impossibilitati a raggiungerle, in particolare nelle zone in cui non è stato nominato un Console Onorario (che può avvalersi delle postazioni mobili per i passaporti- FICO).