

I servizi consolari on-line

Lo scorso 26 ottobre è stato **presentato a Bruxelles, dal Sottosegretario agli Esteri Alfredo Mantica, il progetto “Servizi consolari a distanza”**, che prevede la possibilità, per il cittadino italiano residente all'estero, di avviare alcune procedure amministrative ovvero richiedere certificati e documenti via Internet, versando i diritti amministrativi con carta di credito, via computer. La Farnesina ha realizzato una piattaforma informatica indispensabile per lo sviluppo del progetto “Servizi consolari a distanza” denominata **Sistema Integrato di Funzioni Consolari (SIFC)**, operativa già negli Uffici consolari di Bruxelles, Berlino, Monaco di Baviera e Berna, e in corso di installazione in altre Sedi, in vista della diffusione presso tutta la Rete consolare. Si tratta di **una piattaforma che unisce e integra il programma di anagrafe, di stato civile, quello relativo ai passaporti e le percezioni consolari**. In virtù di tale integrazione si realizza quindi la piena polifunzionalità degli sportelli consolari dove il SIFC è installato. Tale piattaforma, concepita tra il 2006 e il 2007, è stata presentata nel 2008 alla Fiera della Pubblica Amministrazione, meritando significative manifestazioni di interesse.

Le due fasi del progetto

Obiettivo successivo di questo importante investimento tecnologico del Ministero degli Affari Esteri è lo sviluppo dei servizi consolari a distanza, finalizzati al **miglioramento dei servizi offerti all'utente** e alla riduzione della necessità, per i connazionali, di recarsi fisicamente presso il Consolato di riferimento. Più specificamente, il processo relativo ai servizi consolari a distanza si articola in due fasi principali:

- la prima è in corso di finalizzazione, con la progressiva **distribuzione a tutta la Rete del relativo software** (già operativo in circa quaranta Sedi diplomatiche e consolari). Si tratta della **gestione on-line degli appuntamenti**: la prenotazione via Internet della visita in Consolato consente all'utente di essere ricevuto ad un orario determinato (annullando i tempi di attesa). **Grazie a questo sistema il connazionale riesce ad ottenere più rapidamente le risposte e i servizi dagli operatori consolari** avendo ricevuto, al momento della prenotazione, indicazioni circa il servizio richiesto;

- la seconda fase, che verrà avviata **entro il 2010**, consentirà il vero e proprio accesso ad alcuni servizi consolari via Internet e il **dialogo telematico tra gli Uffici all'estero** e le banche dati della Pubblica amministrazione, con particolare riguardo al Ministero degli Interni.

I servizi consolari a distanza sono un progetto suscettibile di avere delle ripercussioni sui carichi di lavoro delle Sedi e sul rapporto tra Sedi consolari e Circostrizioni relative, e si interseca quindi con il tema della razionalizzazione della Rete consolare. "Tempi e modi saranno adattati alle necessità e alle indicazioni che giungeranno da Ambasciatori e Consoli", ha assicurato il Sottosegretario Mantica. **La delegazione parlamentare, guidata dal Presidente della Commissione Esteri della Camera, Stefano Stefani**, è stata accolta nella sua visita a Bruxelles dall'Ambasciatore d'Italia in Belgio, Sandro Siggia. Presenti anche il **Ministro Plenipotenziario Carla Zuppetti, Direttore Generale per gli Italiani all'Estero e le Politiche Migratorie e il Consigliere Tomaso Marchegiani, Funzionario della Direzione**.

I vantaggi per gli utenti

Alfredo Mantica ha spiegato: “Siamo venuti a Bruxelles perché qui c'è il sistema per dimostrare come funziona il nuovo Consolato digitale, cioè **la possibilità che avranno i singoli cittadini di collegarsi tramite PC alla piattaforma** che consentirà loro di poter accedere ai servizi consolari direttamente da casa propria, con un semplice clic”. **Sarà infatti possibile chiedere l'iscrizione, il trasferimento, la variazione e la cancellazione dall' AIRE** (Anagrafe degli Italiani residenti all'Estero), avviare la richiesta di passaporto e ottenere certificati di stato civile. **Si potrà pagare per i servizi richiesti direttamente on-line, con la carta di credito.** Tramite il nuovo portale sarà possibile accedere alle informazioni che riguardano il Consolato italiano competente per territorio, alla cui pagina web, con tutte le relative informazioni, si verrà automaticamente reindirizzati. Oltre a questo collegamento, **all'interno del sistema digitale appare la mappa, presa da Google Map**, che indica la posizione geografica, con rispettivo indirizzo del Consolato. Per molti dei servizi consolari, grazie al Consolato digitale, il PC sostituirà dunque sportello e impiegato

Totem

Oltre a poter accedere ai servizi consolari a distanza attraverso il computer personale, ai connazionali che ne fossero sprovvisti verrà offerto l'accesso alla nuova piattaforma attraverso terminali pubblici, chiamati “Totem”, ossia **computer messi a disposizione degli utenti e collocati negli Uffici consolari** ed eventualmente anche in altre strutture facenti capo al Ministero degli Esteri, ma sempre sotto la supervisione di personale autorizzato. **Questo per agevolare il pubblico a familiarizzare con i servizi on-line**, in particolare le persone che hanno difficoltà con l'uso di Internet e del computer. **“Si tratta di un sistema transitorio utilizzato soprattutto nella fase iniziale” ha chiarito il Sottosegretario Mantica.** “Al momento il Ministero degli Affari Esteri non intende”, ha sottolineato il Sottosegretario, “mettere questi Totem in strutture che non siano gestite direttamente dal Ministero degli Esteri. Comunque abbiamo due anni di sperimentazione davanti”, ha concluso Mantica, **“vediamo le risposte che darà la gente a questo nuovo servizio”.**