



Ministero degli Affari Esteri

Gabinetto del Ministro

Interrogazione a risposta immediata in Commissione degli onorevoli Menia e Di Biagio (FLI) sui servizi consolari a Monaco di Baviera.

In merito a quanto richiesto dagli Onorevoli Interroganti sui servizi consolari, a prescindere dalle problematiche connesse alla crescente riduzione delle risorse umane a disposizione e in attesa dell'entrata a regime dei servizi consolari on-line che dovrebbero velocizzare e semplificare per molti connazionali le abituali operazioni per le quali si rivolgono agli Uffici consolari, il Ministero degli affari Esteri, sulla falsariga di quanto adottato anche da diversi altri partner europei, ha da tempo deciso - d'intesa con l'Avvocatura Generale dello Stato - di avvalersi della possibilità di stipulare contratti di esternalizzazione di alcuni servizi nell'interesse dell'utenza.

→ In particolare, in circa 50 Paesi viene affidata a società esterne l'istruzione delle pratiche di visto. La normativa europea - che ha fatto propria la pratica della esternalizzazione - stabilisce in proposito che il costo di tale servizio non può eccedere la metà del costo del visto (€ 60, quindi non oltre € 30).

Alla stessa stregua, per i servizi ai cittadini italiani all'estero sono attivi presso alcune sedi dei call-center finalizzati a fornire all'utenza rapide informazioni e/o a fissare appuntamenti per il disbrigo di pratiche presso gli uffici consolari. Il costo di tale servizio viene negoziato in ogni Paese con il contractor locale a seconda delle condizioni del mercato locale.

Nulla viene incassato dalle Sedi diplomatico-consolari e va comunque sottolineato che **resta ferma la possibilità per gli utenti di rivolgersi direttamente all'ufficio senza alcun costo aggiuntivo negli orari di apertura al pubblico per espletare le pratiche consolari.** Il servizio di esternalizzazione consente solo di evitare di recarsi presso la Sede e di ottenere una risposta in tempi più brevi.

Anche nel caso specifico di Monaco di Baviera, il sistema di call-center non rappresenta una soluzione obbligata, dato che l'utenza può continuare a usufruire dei servizi di informazione e prenotazione senza alcun costo addizionale via Web o centralino. Il servizio di call-center si va infatti ad affiancare ai sistemi di prenotazione già in essere direttamente presso la Sede e on-line su internet, consentendo all'utenza di essere servita anche negli orari non d'ufficio come con il servizio di prenotazione telematica.

Vorrei infine rassicurare gli onorevoli interroganti che, *compatibilmente con l'attuale* contesto di riduzione e razionalizzazione della spesa pubblica, il Ministero degli



Esteri continuerà ad esercitare il massimo impegno per individuare soluzioni che assicurino servizi efficienti e accessibili ai nostri connazionali all'estero. In tale contesto vorrei anche rassicurare sul fatto che in tutti i Paesi dove sono stati finora attivati dei servizi di esternalizzazione, l'utenza si è finora dimostrata soddisfatta.