



PROGRAMMA TRIENNALE
PER
LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA'
(2016 – 2018)

Indice

Premessa – Obiettivi e definizioni	3
<u>Introduzione - Organizzazione e funzioni del Ministero degli Affari Esteri</u>	4
1. Le principali novità	7
2. Elaborazione e adozione del Programma	12
3. Iniziative di comunicazione della trasparenza	17
4. Processo di attuazione del Programma	20
5. Dati Ulteriori	24

Premessa – Obiettivi e definizioni

Nel presentare il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (PTTI) 2016-2018, il Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale conferma il proprio impegno all'attuazione puntuale degli adempimenti previsti dal D. lgs. n. 33/2013 sia in chiave di prevenzione della corruzione, sia nell'ottica del costante miglioramento dei servizi al pubblico e dell'efficienza ed efficacia dei processi amministrativi.

L'aggiornamento del Programma si inquadra nel processo di innovazione della normativa sulla trasparenza avviato dall'art. 7 della Legge 7 agosto 2015 n. 124 e che dovrebbe confluire a breve nell'adozione di decreti legislativi recanti disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

Obiettivo ultimo del programma è di promuovere all'interno del Ministero un approccio sistemico alla trasparenza, a beneficio di dipendenti, cittadini, imprese e istituzioni e al fine di rendere sempre più noti e fruibili i servizi offerti e migliorare la conoscenza dell'operato della Farnesina.

La definizione di trasparenza adottata, mutuata dal testo sin qui elaborato nel quadro del processo di adeguamento normativo in corso, è quella di "accessibilità totale dei dati e documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, allo scopo di tutelare i diritti fondamentali e favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche". Tale visione è temperata sia dall'esigenza di tutelare gli interessi pubblici rilevanti connessi alla condotta delle relazioni internazionali, sia dalla necessità di assicurare il pieno rispetto delle normative sulla privacy applicate dai Paesi esteri con i quali il MAECI interagisce attraverso la sua rete di uffici all'estero.

Il presente programma, conformemente alla deliberazione n. 12 del 28 ottobre 2015, continua ad essere concepito in maniera integrata con il piano della performance e con il piano per la prevenzione della corruzione e a seguire l'indice degli argomenti indicato nella delibera n. 50/2013, ma tiene anche conto dei principi e criteri direttivi fissati dall'art. 7 della L. 124/2015, tra cui è ricompresa la *«razionalizzazione e precisazione degli obblighi di pubblicazione nel sito istituzionale, ai fini di eliminare le duplicazioni e di consentire che tali obblighi siano assolti attraverso la pubblicità totale o parziale di banche dati detenute da pubbliche amministrazioni»*.

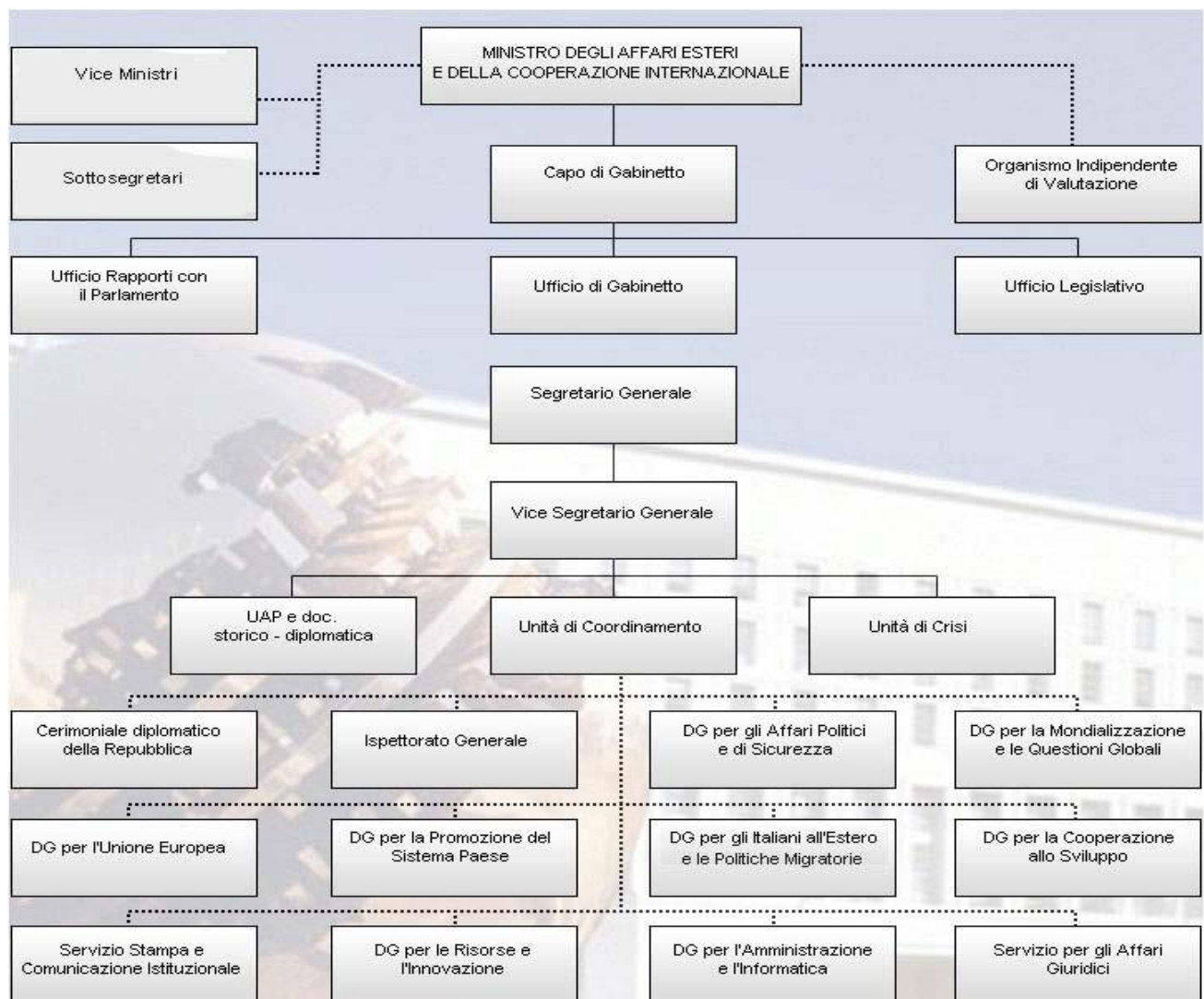
Nei seguenti paragrafi, pertanto, si darà conto sia della organizzazione e delle funzioni del MAECI, che dei programmi con cui si intende conferire piena attuazione al principio della "trasparenza", nelle more della revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza sopra ricordate.

Introduzione - Organizzazione e funzioni del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale

L'Amministrazione degli Affari Esteri è costituita dagli Uffici centrali del Ministero e dagli Uffici all'estero: Ambasciate, Rappresentanze Permanenti, Delegazioni Diplomatiche Speciali, Uffici consolari ed Istituti Italiani di Cultura.

A seguito dell'approvazione della legge 125/2014 (riforma della cooperazione) la denominazione del Ministero è cambiata in "Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale" ed è stata creata l' "Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo".

L'organigramma di seguito riportato illustra l'assetto organizzativo del MAECI:



A seguito dell'adozione del DPR 95/2010, la struttura centrale del Ministero è articolata in otto Direzioni Generali e quattro servizi, in linea con la visione di una Pubblica Amministrazione snella ed efficiente, vicina ai cittadini ed alle imprese.

La matrice organizzativa è infatti fondata su un numero ridotto di Direzioni Generali, divise per macro-aree tematiche coincidenti con le grandi priorità della nostra politica estera: affari politici e sicurezza, mondializzazione e questioni globali, promozione del Sistema Paese, Unione Europea, Italiani all'estero e politiche migratorie, risorse e amministrazione.

Al vertice della struttura amministrativa è collocato il Segretario Generale, che sovrintende all'azione dell'Amministrazione e ne assicura la coerenza e continuità delle funzioni, coordinandone gli uffici e le attività.

L'articolazione della rete diplomatico-consolare del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale al 31.12.2015 è composta dai seguenti Uffici all'estero:

- 123 Ambasciate*;
- 8 Rappresentanze permanenti presso gli Organismi Internazionali;
- 1 Delegazione Diplomatica Speciale;
- 80 Uffici Consolari;
- 83 Istituti Italiani di Cultura

(* nel corso del 2016 verrà aperta l'ambasciata in Ulan Bator, Mongolia)

Al Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale sono attribuite dal decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 le funzioni e i compiti spettanti allo Stato in materia di:

- rapporti politici, economici, sociali e culturali con l'estero;
- rappresentanza, coordinamento e tutela degli interessi italiani in sede internazionale;
- programmazione e indirizzo dell'azione italiana in materia di cooperazione allo sviluppo (essendo l'attuazione degli interventi di cooperazione ora demandata alla Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo istituita con legge n. 125 del 2014);
- rapporti con gli altri Stati e con le organizzazioni internazionali;
- stipula e revisione di trattati e convenzioni internazionali e coordinamento delle relative attività di gestione;
- studio e risoluzione delle questioni di diritto internazionale, nonché di contenzioso internazionale;
- rappresentanza della posizione italiana in ordine all'attuazione delle disposizioni relative alla politica estera e di sicurezza comune previste dal Trattato sull'Unione europea e di rapporti attinenti alle relazioni politiche ed economiche estere dell'Unione europea;
- rapporti con le collettività italiane all'estero e tutela dei lavoratori e cittadini italiani all'estero;
- trattazione delle questioni sociali e migratorie in relazione a enti e organizzazioni internazionali

- cura delle attività di integrazione europea anche in relazione ai processi negoziali riguardanti i trattati sull'Unione europea.

Queste ampie competenze possono essere ricondotte alle sei grandi aree strategiche individuate dalla Direttiva per l'Azione Amministrativa per l'anno 2016:

- Riforma dell'azione amministrativa
- Mediterraneo;
- Sicurezza e diritti;
- Diplomazia per la crescita
- Europa
- Sfide globali;

1. Le principali novità

La presente sezione individua le aree principali, sul piano tecnico ed organizzativo, nelle quali il MAECI intende concentrare la propria azione propulsiva in materia di trasparenza. Le aree sono state individuate alla luce delle più recenti direttive dell'ANAC, delle priorità dell'amministrazione e dei risultati già conseguiti nel corso del 2015.

Sul piano tecnico:

- **Informatizzazione del flusso di pubblicazione dei dati**, direttamente dagli uffici originatori alla sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale, con conseguente risparmio di tempo e risorse e per assicurare massima trasparenza alle informazioni e ai documenti pubblicati. Il percorso è stato già intrapreso per alcune categorie di atti (posizioni organizzative del personale, dichiarazioni sulle cause di incompatibilità e inconfiribilità degli incarichi, CV del personale della dirigenza, provvedimenti dei dirigenti, bandi di gara, contratti pubblici). Il lavoro proseguirà ora sui seguenti ulteriori settori concordati con la Direzione Generale per l'Amministrazione e l'Informatica:
 - ✓ beneficiari di vantaggi economici;
 - ✓ tassi di assenza;
 - ✓ curriculum vitae del personale diplomatico;
 - ✓ incarichi di consulenza e collaborazione;
 - ✓ organizzazione e organigramma del MAECI;
 - ✓ bilanci delle Sedi all'estero.
- **Pubblicazione delle banche dati in possesso dell'Amministrazione in formato aperto**, per condividere con il pubblico il nostro patrimonio informativo, garantendone il libero riuso anche da parte di imprese, istituti di ricerca e università. A tal fine, verranno concordate con le strutture competenti le modalità e il calendario degli interventi sulle banche dati in questione.
- **Ammodernamento tecnico e grafico dei siti web della rete estera**. Al fine di promuovere il profilo e l'attività del MAECI presso fasce di pubblico sempre più ampie, il Servizio Stampa del Ministero ha aggiornato la grafica e le caratteristiche tecniche del sito dell'amministrazione centrale. In particolare è stato migliorato il servizio di *news alert*, aggiungendo la scelta per temi di interesse e reso il sito idoneo alla fruizione su *smartphone* e *tablet*. Il portale esteri.it integra inoltre i più diffusi strumenti di social networking (Flickr, Youtube, Twitter). È ora in corso lo stesso adeguamento tecnico e grafico sui singoli siti web degli uffici della rete estera. Nell'ambito di questo intervento sono state fornite agli uffici apposite "Linee guida sull'accessibilità per editori di contenuti per il web", in modo da favorire la fruizione dei contenuti on-line da parte di persone diversamente abili. È altresì in corso il processo di

allineamento dei siti del Ministero alle linee guida impartite all'inizio del 2016 dall'Agenzia per l'Italia Digitale - AgID. Verrà inoltre promossa l'armonizzazione dei profili dei social networks attivati dagli Uffici all'estero.

Sul piano dei contenuti :

- **Pubblicazione delle spese del MAECI secondo modalità chiare ed accessibili.**

Lo scopo del progetto, curato dalla Direzione Generale per le Risorse e l'Innovazione, è di rendere il bilancio del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale più comprensibile ed accessibile, facendo in modo che un documento complesso come il bilancio di una amministrazione centrale dello Stato sia fruibile non solo agli addetti ai lavori. L'impegno a garantire una autentica trasparenza del bilancio è infatti ritenuto essenziale per attuare i principi costituzionali di eguaglianza, imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche, e di integrità e lealtà nel servizio alla nazione.

Il MAECI ha allestito nel 2015 una apposita sezione web denominata "**bilancio trasparente**", al fine di andare oltre il semplice adempimento normativo, per rendere visibile in maniera chiara la destinazione che viene data alle risorse finanziarie che sono state affidate al MAECI, descrivendo i servizi e le attività che con esse sono realizzati, spiegando quante risorse sono spese, come sono spese e perché è importante continuare ad investire su di essi.

Si tratta ora di continuare ad alimentarla, aggiornarla e migliorarla, anche alla luce di quelli che saranno i nuovi obblighi derivanti dalla delega di cui all'art. 7 della L. 124/2015 in materia di pubblicazione di dati sulle spese delle pubbliche amministrazioni.

- **Valorizzazione di informazioni e servizi per l'internazionalizzazione:**

In linea con l'obiettivo del MAECI di sostenere l'internazionalizzazione di imprese, cittadini e istituzioni italiani, si sono creati appositi link anche sulla sezione Amministrazione Trasparente per rendere noti e fruibili agli utenti i vari strumenti realizzati dalla Farnesina in questo campo (tra cui EXTENDER, INFOMERCATIESTERI, Diplomazia Economica Italiana, Innovitalia, RISeT, i bandi per i contributi all'internazionalizzazione della ricerca scientifica e tecnologica e la mobilità dei ricercatori, banca dati per le candidature presso le organizzazioni internazionali, banca dati funzionari internazionali, banca dati trattati internazionali, documenti diplomatici italiani).

In questo ambito, è stato in particolare creato, a cura della Direzione generale per gli italiani all'estero e le politiche migratorie, un portale informatico sui visti di ingresso in Italia (<http://vistoperitalia.esteri.it/home.aspx#BMLink>), finalizzato a favorire i flussi turistici verso il nostro Paese e l'attrazione di talenti stranieri e imprese estere in Italia.

Obiettivo del programma per il 2016 è di continuare ad arricchire il portale esteri.it di informazioni e banche dati volte a sostenere l'internazionalizzazione del Paese, anche al fine di rilanciare la ripresa economica e la crescita.

- **Promozione della lingua italiana all'estero.**

Nel quadro di una promozione del "sistema Italia" sempre più integrata nelle componenti economica, culturale e scientifico-tecnologica, volta a dare valore aggiunto al *brand* "Italia" (compito precipuo della Direzione Generale per la promozione del Sistema Paese), assume rilievo la diffusione della lingua italiana all'estero. Il tema è stato oggetto degli Stati generali della Lingua italiana nel mondo (Firenze, ottobre 2014), da cui è scaturito il progetto di un portale unico per la diffusione dell'italiano all'estero, che sarà lanciato in occasione della II edizione degli Stati Generali della Lingua Italiana (Firenze, ottobre 2016). Il tema fa inoltre oggetto, ogni anno, della "settimana della lingua italiana nel mondo", giunta alla XV edizione nell'ottobre 2015 ("Italiano della musica, musica dell'Italiano"). La Farnesina ha messo in cantiere la XVI edizione della Settimana, che si svolgerà dal 17 al 23 ottobre 2016 e sarà dedicata al design ("L'italiano e la creatività: marchi e costumi, moda e design"), nell'ottica appunto di creare opportune sinergie tra le componenti culturale, economica e tecnologica del sistema Italia.

La nuova priorità del presente programma triennale è la valorizzazione e la messa a sistema delle informazioni e dei dati in materia di promozione della lingua italiana all'estero, che si affianca alle priorità in corso in materia di sostegno all'internazionalizzazione delle imprese italiane e di piena trasparenza sulle spese a valere sul bilancio del MAECI.

- **Riforma della cooperazione italiana allo sviluppo**

La Legge n. 125/2014 ha profondamente riformato il sistema italiano di cooperazione allo sviluppo, creando l'Agenzia Italiana per la cooperazione allo Sviluppo, un Comitato Interministeriale per la Cooperazione allo Sviluppo e un Consiglio Nazionale per la cooperazione allo sviluppo. La riforma ha preso concreto avvio il 1 gennaio 2016, con l'attivazione dell'Agenzia. Il sito web istituzionale della Farnesina continua peraltro ad essere uno degli strumenti principali di diffusione presso l'opinione pubblica di informazioni e dati sulle politiche di cooperazione, sulla attuazione della riforma e sui numerosi cambiamenti introdotti.

Sul piano organizzativo:

- **Individuazione dei referenti per la trasparenza presso gli Uffici dell'amministrazione centrale e gli uffici della rete estera**

Analogamente a quanto realizzato nell'ambito del piano per la prevenzione della corruzione, si è individuato un referente per la trasparenza in ciascun ufficio della rete estera, sul quale concentrare l'attività di monitoraggio degli adempimenti e di introduzione delle novità. Si tratta di una innovazione organizzativa volta a rendere progressivamente più efficienti le sezioni "amministrazione trasparente" dei siti degli uffici periferici.

Si tratta ora di nominare i referenti anche presso gli uffici dell'amministrazione centrale, con l'obiettivo di responsabilizzare le singole strutture della Farnesina nel continuo processo di pubblicazione e aggiornamento dei dati.

- **Misure di monitoraggio e vigilanza nell'aggiornamento dei dati.**

I primi anni di attuazione del D. lgs n. 33/2013 hanno richiesto l'accentramento di tutte le attività in capo al responsabile per la trasparenza, dovendo necessariamente impostare in maniera unitaria il sito "amministrazione trasparente" e il flusso dei dati dai vari uffici coinvolti.

Si tratta ora di responsabilizzare sempre più le singole Direzione Generali e Servizi del Ministero, delegando loro, nelle aree di competenza, il compito di assicurare gli aggiornamenti dei dati, osservare le scadenze previste e promuovere gli adeguamenti necessari. In questo quadro, si procederà a dettagliare gli obblighi di comunicazione/pubblicazione ricadenti sui singoli uffici, con la connessa chiara individuazione delle responsabilità dei dirigenti preposti, in linea con quanto indicato nella deliberazione ANAC n. 12 del 28 ottobre 2015.

Con messaggio circolare 250369 del 19 novembre 2015 sono state diramate apposite, differenziate istruzioni per gli uffici periferici della rete estera, che hanno problematiche distinte dal resto della pubblica amministrazione italiana, dovendo interfacciarsi con ordinamenti giuridici stranieri e con percezioni del rapporto tra trasparenza e tutela della privacy diverse dalla nostra. Obiettivo del programma triennale è anche quello di assistere gli uffici periferici nel complesso compito di adeguamento agli obblighi vigenti.

- **Iniziative di formazione del personale**

Gli adempimenti in materia di trasparenza si fanno via via più complessi. L'interpretazione delle norme non sempre è agevole e univoca. Nuove previsioni normative sono peraltro attese a seguito della delega legislativa prevista dall'art. 7 della legge 124/2015. In aggiunta alle istruzioni fornite dalla Segreteria Generale in qualità di struttura responsabile per la trasparenza, è emersa l'esigenza di promuovere specifici moduli formativi e occasioni dedicate di aggiornamento per i dipendenti dell'amministrazione centrale e per quelli destinati in servizio all'estero. A tal fine, d'intesa con l'Unità per l'aggiornamento professionale del MAECI, si è inserito in maniera ormai regolare uno specifico modulo sulla trasparenza, ritagliato sulle esigenze e attività della Farnesina, nelle varie attività di formazione del personale della Farnesina. Sono state altresì ottenute dalla Scuola Nazionale di

Amministrazione nuove attività formative in questo campo rivolte anche ai dipendenti del MAECI.

Obiettivo del programma triennale è di intensificare la formazione, aggiornandone i contenuti anche in funzione di quelle che saranno le novità, in termini di obblighi di pubblicazione, a seguito della delega contenuta nell'art. 7 della Legge 124/2015.

2. Elaborazione e adozione del Programma

2.1 Obiettivi strategici in materia di trasparenza e integrazione con il ciclo della Performance.

La **Direttiva per l'azione amministrativa 2016** del MAECI prevede come prima area di intervento:

“Riforma dell'azione amministrativa. Occorre proseguire il processo di riforma e di razionalizzazione della spesa conformemente agli impegni assunti. Dovranno essere seguiti con cura i temi della trasparenza e della prevenzione della corruzione. Andrà assicurata l'affermazione dei principi di responsabilità manageriale, decentramento decisionale, valorizzazione delle professionalità, con particolare riferimento alla parità di genere, innovazione tecnologica, semplificazione procedimentale, misurazione e valutazione del merito individuale. Particolare attenzione andrà riservata all'attuazione della riforma della Cooperazione e alla razionalizzazione e valorizzazione del patrimonio immobiliare.”

Il **Piano della Performance** del MAECI per il triennio 2016-2018, dal canto suo, tiene in considerazione gli interventi pianificati all'interno del Programma triennale per la Trasparenza e ne monitora l'attuazione, anche mediante l'attribuzione di uno specifico obiettivo strategico, di responsabilità della Segreteria Generale del MAE, relativo appunto alla “**Attuazione del Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità**”, così definito:

- *Ampliare la trasparenza sulle attività del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale per avvicinare cittadini e istituzioni alle azioni di politica estera.*

Mediante questo obiettivo l'Amministrazione si propone di ampliare la trasparenza sui processi organizzativi e i risultati dell'Amministrazione, anche attraverso il sito web istituzionale nonché mediante specifiche giornate di apertura alla società civile, per avvicinare cittadini e istituzioni alle azioni di politica estera.

L'obiettivo si declina infatti in tre indicatori:

- Grado di compliance, completezza, aggiornamento e apertura degli obblighi di pubblicazione previsti dal D.lgs. 33/2013 (>80%);
- Visitatori al MAECI durante le giornate di apertura ai cittadini finalizzate a illustrare l'attività del Ministero (>2000);
- Accessi alla sezione “Amministrazione trasparente” del sito web istituzionale (>250.000 visualizzazioni).

2.2 Elaborazione del Programma

L'elaborazione concettuale del Programma e la sua successiva stesura hanno visto il coinvolgimento degli Uffici ministeriali competenti in materia, delle Associazioni dei Consumatori e dell'Organismo Indipendente di valutazione del Ministero degli Affari Esteri nelle seguenti modalità e tempistiche:

Mese	Struttura/e	Funzione
gennaio 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Segreteria Generale-Unità di Coordinamento con il contributo: - Direzione Generale per l'Amministrazione e l'Informatica; - Direzione Generale per le Risorse e l'Innovazione; - Servizio per la Stampa e la comunicazione istituzionale; - Direzione Generale per il Sistema Paese - Ispettorato Generale (nella sua funzione anche di struttura responsabile per la prevenzione della corruzione) 	Coordinamento per: <ul style="list-style-type: none"> - analisi e la valutazione dei risultati raggiunti nel 2015 in materia di trasparenza; - fissazione delle priorità per il triennio 2016-2018
febbraio 2016	Segreteria Generale-Unità di Coordinamento	Redazione della prima bozza del Programma triennale 2016-2018;
marzo 2016	Segreteria Generale-Unità di Coordinamento	Redazione della bozza definitiva del Programma triennale 2016-2018; Presentazione del Piano al Consiglio di Amministrazione; Incontro con le Associazioni rappresentate nel

		Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.
	Organismo Indipendente di Valutazione	Parere sul Programma
	Gabinetto dell'On. Ministro	Adozione del Programma con la firma del decreto ministeriale.

2.3 Organi deputati all'attuazione del Piano

Attività	Dirigente responsabile	Commento
Iniziativa previste sul piano organizzativo	Capo dell'Unità di Coordinamento e responsabile per la Trasparenza del MAECI	Il responsabile svolge stabilmente un'attività di controllo sull'adempimento da parte dell'amministrazione degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente. Egli svolge altresì un'azione di impulso per l'attuazione delle iniziative previste dal programma, in particolare per quelle di carattere organizzativo.
Attestazione dell'assolvimento degli obblighi di trasparenza	Organismo Indipendente di Valutazione	Responsabile della promozione ed attestazione dell'avvenuto assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza, che nella sua attività opera in stretto raccordo con la Segreteria Generale.
Programma di Comunicazione	Capo del Servizio Stampa e Comunicazione	Responsabile del Programma di Comunicazione è il Capo del Servizio Stampa e Comunicazione, che si avvale dei contributi di Direzioni Generali e Servizi del Ministero di volta in volta interessati. Egli si avvale inoltre dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
Adeguamento dei siti	Capo del Servizio	Il Capo del Servizio Stampa e

web degli uffici all'estero e inserimento dei dati nella sezione "Amministrazione Trasparente"	Stampa e Comunicazione	Comunicazione si avvale dei contributi di Direzioni Generali e Servizi del Ministero di volta in volta interessati.
Informatizzazione del flusso dei dati	Direttore Generale per l'Amministrazione le Comunicazioni e l'Informatica	Si avvale degli esperti informatici per organizzare, d'intesa con gli uffici che generano dati, il flusso informatizzato diretto sul sito amministrazione trasparente.
Iniziative di sviluppo professionale	Capo Unità per l'aggiornamento professionale del personale del ministero	Attraverso l'apposita Unità della DGRI sono promosse attività formative sulla trasparenza a beneficio dei dipendenti del MAECI.
Iniziative sul piano dei contenuti	Direttore Generale per le Risorse e l'Innovazione, Direttore Generale per la Promozione del Sistema Paese Direttore generale per gli Italiani all'estero e le politiche migratorie e Direttore Generale per la Cooperazione allo Sviluppo	Gli uffici della DGRI, DGSP, DGIT e DGCS elaboreranno i contenuti in materia di bilancio, di internazionalizzazione di imprese, cittadini e istituzioni, di promozione della lingua, di riforma del sistema italiano di cooperazione allo sviluppo.

2.4 Cronoprogramma di attuazione del Programma

N.	Area d'intervento	Azione	Scadenza
1	Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità	Aggiornamento e integrazione nel ciclo della performance	Gennaio/febbraio di ogni anno
2	Programma Comunicazione	Predisposto/aggiornato	31 marzo di ogni anno
3	Sito Trasparenza	Nuovi contenuti	Aggiornamento costante

4	Sito Trasparenza	Aggiornamento contenuti	Aggiornamento costante
5	Codificazione	Nuove istruzioni/Circolari	Aggiornamento costante
6	Codificazione	Riassetto Circolari	Aggiornamento costante
7	Monitoraggio	Piano ispezioni	entro 31 marzo di ogni anno
8	Sensibilizzazione	Giornate Trasparenza	Entro il 31 dicembre di ogni anno

3. Iniziative di comunicazione della trasparenza

3.1 Iniziative e strumenti di comunicazione della trasparenza

Il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale offre nel suo sito istituzionale informazioni costantemente aggiornate sulle attività di politica estera (Incontri internazionali, Unione Europea ed ONU, processi G8/G20, clima/energia/ambiente, diritti umani, terrorismo internazionale, migrazioni, etc.).

La comunicazione del MAECI è inoltre focalizzata sul suo ruolo di fornitore di servizi (ai cittadini, alle imprese, alle istituzioni).

Esiste poi la sezione del sito denominata "Amministrazione trasparente", organizzata secondo quanto prescritto dal d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 (http://www.esteri.it/mae/it/ministero/trasparenza_comunicazioni_legali/), nella seguente articolazione:

- Disposizioni generali
- Organizzazione
- Consulenti e collaboratori
- Personale
- Performance
- Enti controllati
- Attività e procedimenti
- Provvedimenti
- Controlli sulle imprese
- Bandi di gara e contratti
- Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici
- Bilanci
- Beni immobili e gestione patrimonio
- Controlli e rilievi sull'amministrazione
- Servizi erogati
- Pagamenti dell'Amministrazione
- Opere Pubbliche
- Pianificazione e governo del territorio
- Informazioni ambientali
- Interventi straordinari di emergenza
- Altri contenuti – Corruzione
- Altri contenuti – Accesso civico
- Altri contenuti – Accessibilità e Catalogo di dati, metadati e banche dati
- Altri contenuti – Dati ulteriori

Nel corso del 2015 il MAECI ha inoltre inserito una ulteriore sottosezione “Bilancio trasparente”, allo scopo di rendere visibile la destinazione che viene data alle risorse finanziarie che provengono dal contribuente, descrivendo i servizi e le attività che con esse sono realizzati dagli uffici e dalle strutture del MAECI. Si è anche realizzata la creazione della sezione Amministrazione Trasparente nei siti degli Uffici periferici della rete diplomatico-consolare ed avviata la realizzazione di tale sottosezione anche sui siti degli Istituti Italiani di Cultura, onde garantire in maniera uniforme le informazioni per l’utenza sia a livello centrale che periferico.

La pubblicazione sul sito telematico del Ministero di tutti i dati concernenti il funzionamento dell’Amministrazione, nonché il loro regolare aggiornamento, rappresenta la costante modalità operativa per realizzare l’obiettivo di trasparenza del Piano. Nel corso del prossimo triennio si intende affinare la pubblicazione dei dati in formato aperto al fine di realizzare una trasparenza sempre più effettiva, che vada al di là dell’adempimento formale di legge. Analoga pubblicazione di dati e informazioni viene curata sul sito telematico interno dell’Amministrazione, dedicato e riservato ai dipendenti.

La Farnesina incoraggia infine l’utilizzo a fini istituzionali dei principali *social media* da parte degli uffici e del personale del Ministero come forma ulteriore di trasparenza. A tale riguardo sono state emanate nel luglio del 2014 apposite “Linee guida sull’utilizzo dei social media”, pubblicate nella sezione Amministrazione Trasparente. Attualmente circa il 35% dei nostri uffici all’estero ha un profilo twitter.

3.2. Organizzazione delle Giornate della Trasparenza

Una significativa evoluzione del concetto di “trasparenza” alla Farnesina è rappresentata dall’apertura del Palazzo della Farnesina e di Villa Madama al pubblico in occasione di rassegne di eventi denominate “Farnesina Porte Aperte”. Il pubblico dei fruitori (oltre 3700 nel 2015) è composto da cittadini, Associazioni, scolaresche, Università, delegazioni di diplomatici stranieri, Alte personalità.

Nel corso del 2015, il MAECI ha promosso due rassegne di questo tipo inserite nell’ambito della “giornata della trasparenza”, prevista dal Programma Triennale per la Trasparenza e l’Integrità approvato dall’Amministrazione. La prima dal 22 al 29 maggio ha avuto come filo conduttore il centenario dell’ingresso dell’Italia nella Prima Guerra Mondiale. La seconda dal 16 al 22 dicembre ha avuto come tema di fondo il sessantesimo anniversario dell’ingresso dell’Italia nelle Nazioni Unite. Obiettivo delle due rassegne era di presentare una immagine della Farnesina aperta ai cittadini, all’avanguardia nei propri settori di intervento e produttiva di risultati concreti in favore del sistema paese.

Il 21 luglio dello scorso anno ha inoltre avuto luogo la presentazione dell'annuario statistico del MAECI 2015 (XVI edizione), in occasione del quale sono stati illustrati al pubblico e alla stampa i dati e i numeri più rilevanti dell'attività e della performance del Ministero nel 2014 nelle sue varie articolazioni, anche in un'ottica comparata con gli altri Paesi.

Nel corso del 2016, in coerenza con gli obiettivi del controllo strategico, il MAECI si propone di continuare a perseguire questa azione di apertura con due nuove edizioni di "Farnesina Porte Aperte", in corso di preparazione, volte ad avvicinare cittadini e istituzioni alle azioni di politica estera. La prossima edizione, programmata dal 7 al 13 maggio, sarà dedicata alla valorizzazione dell'arte contemporanea italiana quale strumento di promozione del sistema Paese.

4. Processo di attuazione del Programma

4.1 Individuazione dei dirigenti responsabili della trasmissione dei dati e misure organizzative volte ad assicurare la regolarità e la tempestività dei dati.

Il Responsabile della Trasparenza è stato individuato nella figura del Capo dell'Unità di Coordinamento della Segreteria Generale, che si avvale della collaborazione di un funzionario diplomatico e di un funzionario della III area funzionale già in servizio presso la Segreteria Generale del MAECI. Egli opera quale figura distinta dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione onde rispondere in maniera più funzionale alla complessità organizzativa del MAECI in questi primi anni di introduzione e consolidamento delle numerose novità previste dal D.Lgs n. 33/2013 e dei suoi prossimi aggiornamenti a seguito della delega legislativa prevista dall'art. 7 della Legge 124/2015. Proprio tenendo conto dell'esigenze di intervenire in maniera centralizzata su tutte le strutture del MAECI il Responsabile della Trasparenza è stato individuato nel capo della struttura istituzionalmente preposta al coordinamento dell'attività degli Uffici a Roma e della Rete all'estero.

Nella sua attività, il Responsabile della Trasparenza si avvale della collaborazione:

- dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che garantisce il contatto diretto con i cittadini che chiedono informazioni e servizi e veicola le richieste di accesso civico ex art. 5 d.lgs. 33/2013;
- del Servizio per la Stampa e la Comunicazione Istituzionale e in particolare della Sezione che gestisce il sito esteri.it per la tempestiva e corretta pubblicazione dei dati nella sezione "Amministrazione Trasparente";
- della Direzione Generale per l'Amministrazione e l'Informatica che è impegnata nel processo di digitalizzazione e dematerializzazione dei dati e con cui si intende procedere a una progressiva informatizzazione del flusso di dati per permettere una diretta pubblicazione sul sito istituzionale.

Il Responsabile della Trasparenza lavora inoltre in stretta collaborazione con il Responsabile della Prevenzione della Corruzione, individuato nella figura dell'Ispettore Generale, che conduce le iniziative di contrasto alla corruzione e di promozione della cultura della legalità e dell'integrità.

I responsabili per il contenuto dei dati e l'accuratezza delle informazioni sono i Dirigenti responsabili dei singoli procedimenti amministrativi. Alla pagina Home > Ministero > Amministrazione trasparente > Attività e procedimenti è disponibile l'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza del Ministero, con l'indicazione del dirigente responsabile e del titolare del potere sostitutivo e dei relativi recapiti telefonici e di posta elettronica. Presso le Sedi estere, responsabili dell'accuratezza dei dati sono i titolari degli Uffici.

Per i procedimenti a istanza di parte, ogni interessato può rivolgersi agli uffici all'estero e all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Tra le misure volte a garantire maggiore sensibilità del personale in servizio al MAECI sulle tematiche della Trasparenza, sono stati organizzati dei moduli di aggiornamento professionale, specificatamente dedicati ai dipendenti in procinto di assumere presso gli Uffici all'estero. Accanto a questi moduli sono stati creati anche dei moduli sul controllo della performance, in un'ottica di sempre maggiore sensibilizzazione su trasparenza e misurazione dei risultati dell'Amministrazione.

Per promuovere un migliore raccordo con gli uffici periferici della rete estera sono stati individuati i referenti di sede per la trasparenza ed emanate apposite istruzioni circolari volte a responsabilizzare i dirigenti preposti alle strutture dell'amministrazione centrale e degli uffici periferici sulle funzioni di monitoraggio, verifica e aggiornamento dei dati da pubblicare.

Infine, tra le misure organizzative volte ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi, si è provveduto ad elaborare un programma di gestione dei dati sui contratti pubblici, con pubblicazione dei medesimi anche in formato aperto, tramite cui si assicura la pubblicazione automatica sia delle informazioni sulle singole procedure che dei dati sui relativi provvedimenti finali.

4.2 Comunicazioni telematiche con l'utenza e accesso civico.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è la prima, fondamentale, interfaccia del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale con i cittadini, italiani e stranieri. Essa cerca di rispondere al meglio all'esigenza di assicurare trasparenza amministrativa, accesso a servizi adeguati, ascolto delle esigenze, promozione dell'innovazione e della semplificazione, verifica della soddisfazione del cittadino.

L'URP intrattiene quotidianamente contatti per posta elettronica, fax, telefono e visite dirette con centinaia di cittadini. Tale funzione riveste un'importanza cruciale permettendo di risolvere i problemi concreti degli utenti e costituisce al contempo una sfida e un'opportunità per l'amministrazione degli esteri.

Poiché l'URP del MAECI costituisce spesso il primo contatto dei cittadini stranieri con l'amministrazione italiana, le sue risposte rappresentano un biglietto da visita prezioso per l'Italia, potendo incidere sull'immagine e l'attrattività complessiva del nostro sistema Paese.

La politica adottata dall'URP è quella di fornire una risposta entro 24-48 ore lavorative, presentando la soluzione del caso, o comunque fornendo risposte concrete, opzioni o chiarimenti.

Tutte le richieste che giungono all'URP sono registrate immediatamente tramite il software denominato **Customer Relationship Management (CRM)**. Questo registra telefonate, fax, lettere e messaggi di posta elettronica (non certificata) e permette all'operatore di inserire una scheda sull'utente, sull'argomento trattato e il messaggio pervenuto, che permette al capo ufficio di valutare e fornire istruzioni in merito alla soluzione del caso. Il CRM, inoltre, permette di tenere un archivio di tutti i casi trattati, così da rendere ancora più semplice il reperimento dei dati e, conseguentemente, la soluzione dei casi stessi.

Nel corso del 2015 l'URP ha dato riscontro a 558 persone che si sono recate presso il MAECI, 7772 richieste per telefono e 14.658 email.

L'oggetto delle richieste sono così suddivise:

- Visti: 28%
- Servizi consolari (anagrafe, passaporti, stato civile, cittadinanza, etc.): 35%
- Promozione culturale: 4%
- Lavoro/Concorsi: 10%
- Consigli di Viaggio: 7%
- Informazioni sulle sedi estere: 2%
- Altro: 14%

Tramite l'URP transitano inoltre le richieste di “**accesso civico**”, che è il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni o dati la cui pubblicazione è obbligatoria ai sensi della normativa vigente.

La richiesta è gratuita e non deve essere motivata. Essa va presentata, senza particolari modalità, al Responsabile della trasparenza tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico i cui recapiti sono disponibili al seguente indirizzo: http://www.esteri.it/MAE/IT/Ministero/Servizi/Sportello_Info/.

L'Amministrazione entro 30 giorni pubblica l'informazione o il dato richiesto sul sito dandone contestuale comunicazione al richiedente; ovvero, se il documento risulta già pubblicato, né darà avviso al richiedente.

4.3 Effettivo utilizzo della sezione “Amministrazione trasparente” da parte degli utenti

Nel corso del 2015 la sezione “Amministrazione trasparente” ha ricevuto 54.756 accessi e 389.530 visualizzazioni (in aumento rispetto alla rilevazione sul 2014), che testimoniano un interesse e sensibilità crescenti rispetto ai temi della

Trasparenza. Le sotto-sezioni più cliccate in questo ambito sono state: bandi di gara e contratti; telefoni e posta elettronica; retribuzioni dirigenziali.

Il sito web esteri.it ha ricevuto a sua volta 6.021.841 accessi e 18.673.940 visualizzazioni. Le indagini sul numero di accessi alle pagine in questione vengono effettuate periodicamente dal Servizio per la Stampa e la Comunicazione Istituzionale del MAECI, anche per comprendere gli interessi del pubblico e adattare di conseguenza le politiche di comunicazione e trasparenza del Ministero.

5. Dati Ulteriori

Al fine di promuovere la cultura della trasparenza e dell'accessibilità l'Amministrazione pubblica alla pagina "Dati Ulteriori" di amministrazione trasparente numerose informazioni e banche dati aggiuntive a quelle previste da obblighi di legge, tra le quali si ritiene utile menzionare:

- Il portale **Trattati internazionali-ATRIO**, curato dal Servizio per gli Affari Giuridici del Ministero
- I dati relativi alle iniziative relative la promozione di più alti standard ambientali presso la Sede centrale e la rete estera (c.d. "**Farnesina Verde**"). In questo ambito, è stato promosso un foro di consultazione e scambio di buone pratiche tra la Farnesina e le ambasciate accreditate a Roma, per affiancare al ruolo della diplomazia nei grandi negoziati internazionali in materia ambientale anche iniziative concrete in favore di luoghi di lavoro maggiormente eco-compatibili.
- **L'Annuario Statistico**, curato dall'Ufficio di Statistica del Ministero, è un vero e proprio racconto in cifre della politica estera italiana e delle strutture preposte alla sua attuazione. Nell'annuario statistico confluiscono le informazioni su una serie di attività misurabili e sull'organizzazione e le risorse umane e finanziarie del MAECI. In particolare sono evidenziate le informazioni relative alla gestione delle relazioni internazionali, visti di ingresso in Italia, servizi consolari per gli italiani all'estero, sostegno all'internazionalizzazione delle imprese, lingua e cultura italiana, processi di informatizzazione e dematerializzazione dei flussi documentali. Sono attualmente disponibili on line tutti gli annuari statistici pubblicati dal MAECI a partire dalla creazione dell'Ufficio di Statistica nell'anno 2000.
- L'acuirsi delle situazioni di crisi nel mondo e l'aumento dei casi di rapimento o comunque di pericolo in cui possono venirsi a trovare i nostri connazionali, rendono sempre più importanti i servizi messi a disposizione dall'Unità di crisi del Ministero, in particolare attraverso i due siti web "**Viaggiare Sicuri**" (informazioni accurate e raccomandazioni da osservare per ogni Paese del mondo) e "**Dove Siamo nel Mondo**" (sistema di registrazione e tracciabilità per i connazionali che si recano in aree di crisi). Il programma di trasparenza del MAECI continuerà ad attribuire massima priorità a tali servizi, di grande interesse e utilità pratica per il cittadino.
- La Farnesina intende continuare ad innovare i propri metodi di lavoro, valorizzando i dipendenti che si impegnano in tal senso. A tal fine è stato promosso il premio "**Buone prassi – Farnesina che innova**", che ogni anno

premia le migliori innovazioni nei tre settori dei servizi ai cittadini, servizi alle imprese e organizzazione interna. La raccolta dei premi, con una sintetica descrizione dei progetti vincitori e delle loro finalità è pubblicata sul sito istituzionale sia per opportuna diffusione all'interno e all'esterno di quanto realizzato dal Ministero, sia per dare il meritato riconoscimento agli autori delle innovazioni premiate.

- L'Unità di Analisi, Programmazione e Documentazione Storico Diplomatica del Ministero provvede alla conservazione ed alla messa a disposizione del pubblico della documentazione storico-diplomatica prodotta dagli Uffici centrali del Ministero e dalle Rappresentanze diplomatiche e consolari all'estero. Con il portale **Politica estera e Storia: documenti e immagini della Diplomazia Italiana**, la Farnesina ha inteso valorizzare tale patrimonio culturale rendendo accessibili online tutti i volumi sinora pubblicati della raccolta ufficiale dei Documenti Diplomatici italiani (DDI). La realizzazione tecnica del portale è stata curata dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, che ha provveduto all'acquisizione digitale dei documenti ed alla implementazione di una piattaforma di facile utilizzo per la fruizione del materiale.

- Sempre più numerosi sono i **cittadini italiani che lavorano o collaborano con gli organismi internazionali**. Confidando di fornire un servizio utile a questa tipologia di utenti, il Ministero ha deciso di mettere a disposizione on-line una serie di strumenti:
 - Banca Dati relativa ai distacchi di personale della pubblica amministrazione presso l'Unione Europea, le organizzazioni internazionali o Stati esteri;
 - Elenco Funzionari internazionali di cittadinanza italiana;
 - portale per le candidature presso le Organizzazioni internazionali.