

Valutazione dei servizi consolari forniti dalle rappresentanze svizzere all'estero

Dipartimento federale degli affari esteri

L'essenziale in breve

Il Controllo federale delle finanze (CDF) ha esaminato i servizi consolari delle rappresentanze svizzere all'estero. L'evoluzione delle esigenze e l'aumento della domanda impongono un adeguamento dell'offerta. Quest'ultima è suddivisa in tre gruppi di prodotti: le prestazioni per i cittadini svizzeri residenti all'estero, il supporto ai viaggiatori svizzeri e il trattamento delle domande di visto. Alla fine del 2021, circa 788 000 cittadini svizzeri erano registrati presso una rappresentanza consolare.

Il Dipartimento federale degli affari esteri (DFAE) dispone di 94 centri e sezioni consolari nelle ambasciate e nei consolati generali, i cui costi ammontano a 128 milioni di franchi, ovvero il 27 per cento delle spese riguardanti la sua rete esterna. Il DFAE dedica circa 540 posti espressi in equivalenti a tempo pieno ai compiti consolari, di cui il 60 per cento alle attività per i cittadini svizzeri e il 40 per cento ai visti. Prima della pandemia di coronavirus, i suoi servizi generavano entrate per 43 milioni di franchi all'anno, di cui 34 milioni derivanti dai visti.

Nel complesso, il CDF ritiene che il DFAE disponga della strategia, degli strumenti e degli indicatori necessari per gestire e sviluppare i servizi consolari. Il CDF ritiene necessario rafforzare gli sforzi nell'ambito della trasformazione digitale con la promozione dell'uso dei servizi digitali e la partecipazione attiva del personale consolare allo sviluppo di questi servizi. I centri consolari regionali sono funzionali se dispongono di personale motivato e delle competenze dirigenziali necessarie per gestirli.

Visione strategica con un potenziale da sfruttare per i servizi digitali

I servizi consolari sono al centro dell'attenzione del DFAE, in quanto sono la parte più visibile delle sue attività presso il pubblico. La legge del 2015 sugli Svizzeri all'estero offre condizioni quadro molto più vantaggiose rispetto ad altri Paesi. La copertura dei costi delle prestazioni non è una priorità e non esistono prezzi differenziati. Il DFAE ha sviluppato una visione strategica definendo una serie di priorità per lo sviluppo dell'offerta digitale. Tuttavia, quest'ultima si aggiunge alle offerte esistenti per soddisfare le esigenze dei diversi cittadini. Lo sportello online è poco utilizzato, al di sotto delle aspettative iniziali.

Nelle rappresentanze, i dossier dei cittadini svizzeri all'estero sono custoditi in forma cartacea. In mancanza di un'archiviazione elettronica e di una gestione digitale dei dossier, risulta difficile incoraggiare il personale a fare a meno del supporto cartaceo. Inoltre, il personale guarda con timore allo sviluppo dell'offerta digitale che considera una minaccia per il proprio posto di lavoro. Il personale deve essere integrato maggiormente in questo cambiamento culturale. Gli utenti dovrebbero essere coinvolti fin dalle prime fasi di sviluppo di un servizio online per garantirne un migliore utilizzo.

Il DFAE dipende da progetti informatici sviluppati da altre amministrazioni, ad esempio per le questioni relative allo stato civile, le notifiche di trasloco, le rendite o i documenti d'identità. La mancanza di standardizzazione nello scambio dei dati è un ostacolo. Le interfacce non sono automatizzate, i documenti vengono quindi inviati per posta o per via elettronica.

Centri consolari regionali funzionali, sempre che vi siano un buon coordinamento con gli altri servizi, competenze per gestirli e personale impegnato

Il DFAE ha ridotto il numero delle rappresentanze consolari e dal 2011 ha aperto centri consolari regionali che coprono diversi Paesi. Ne esistono 16, sono funzionali a condizione che abbiano un coordinamento stretto con le altre rappresentanze del circondario consolare e i consoli onorari. Occorre inoltre trovare un equilibrio con gli altri servizi online e i servizi itineranti. I consoli onorari sono un collegamento importante e svolgono spesso più attività di quelle previste dal loro capitolato d'onori.

Dirigere un centro consolare regionale richiede esperienza e competenze dirigenziali e sociali che occorre sviluppare e considerare in fase di reclutamento. Il personale consolare sta attraversando un periodo di incertezza a causa degli sviluppi attuali, delle cancellazioni di posti di lavoro, della regionalizzazione e della digitalizzazione. Gli orientamenti della sede centrale di Berna sono percepiti come lontani dalla realtà in loco.

Qualità del servizio, ampio ventaglio delle domande e impegno per aiutare i cittadini svizzeri in difficoltà

Dal 2010, il DFAE ha rafforzato la sua attenzione al cliente e migliorato la qualità dei servizi. Il numero dei reclami presentati è diminuito. Il personale deve gestire molti servizi e riceve molte richieste di informazione tramite i diversi canali disponibili. Deve gestire reazioni negative degli utenti che si aspettano risposte tempestive o non capiscono per quale motivo il disbrigo del loro dossier necessiti di tanto tempo. Questa situazione solleva la questione dell'accessibilità e della chiarezza dell'informazione su Internet. Spesso gli utenti preferiscono contattare direttamente un servizio consolare.

I casi di protezione consolare sono più rari, circa 650 all'anno, e richiedono un monitoraggio particolare e un intervento rapido. Per la gestione delle crisi, un centinaio di casi all'anno, le rappresentanze consolari sono supportate dal Centro di gestione delle crisi del DFAE. Durante la pandemia, una delle più grandi crisi che il DFAE è stato chiamato a gestire all'estero, i vari servizi hanno dimostrato grande impegno, azioni ben coordinate e una strategia adeguata alle circostanze.

Visti, un settore a rischio regolamentato da molteplici norme

Prima dell'introduzione delle restrizioni di viaggio dovute alla pandemia sono state evase oltre 630 000 domande di visto all'anno. Questo ambito presenta il livello di rischio più elevato per i servizi consolari, ad esempio per quanto riguarda la corruzione. Il DFAE ne è consapevole. I visti sono regolamentati da numerose norme definite nel quadro dell'Accordo di Schengen. Viene garantita una stretta collaborazione con le rappresentanze dei cosiddetti Stati Schengen per monitorare le pratiche di rilascio dei visti.

La verifica interna del DFAE esamina regolarmente questa tematica e anche l'Unione europea opera valutazioni proprie. I risultati sono complessivamente buoni. Il CDF ha anche posto l'accento sull'aggiornamento regolare dei rischi locali, sui controlli delle procedure e sull'impiego di persone che svolgono audit in incognito («mystery clients») per migliorare il servizio offerto.

Testo originale in francese