

Traccia 1

Arrivo dell'Ambasciatore in Italia

L'Ambasciata richiede l'utilizzo della sala VIP presso il Cerimoniale di Stato dell'aeroporto di Roma Fiumicino ed il servizio di auto sottobordo tramite il portale "Ceri online". L'Ambasciatore è accolto al suo arrivo a Roma all'aeroporto (dalle ore 08.00 alle 20.00) da un funzionario del Cerimoniale Diplomatico della Repubblica. Nel caso di arrivo in aereo nelle ore notturne, l'Ambasciatore viene accolto dall'apposito personale in servizio all'aeroporto di Fiumicino.

Nei giorni che seguono, il Vice Capo del Cerimoniale Diplomatico della Repubblica (o un alto funzionario diplomatico) gli rende al più presto una visita di cortesia, in Residenza oppure in Cancelleria.

Successivamente, l'Ambasciatore designato rende visita al Capo del Cerimoniale Diplomatico della Repubblica, al quale consegna la copia figurata delle Lettere di richiamo del suo predecessore e la copia di quelle del suo accreditamento. A partire da tale momento, l'Ambasciatore potrà incontrare il Segretario Generale, i Direttori Generali e i funzionari del Ministero degli Affari Esteri e gli altri membri del Corpo Diplomatico accreditati presso il Quirinale.

Quale forma di rispetto nei confronti del Signor Presidente della Repubblica, il nuovo Ambasciatore non intratterrà contatti con i Presidenti di Senato e Camera, con i Presidenti della Commissione Esteri di Senato e Camera, con il Presidente del Consiglio dei Ministri o con altri Membri del Governo, né presiederà eventi conviviali in forma ufficiale, fino alla presentazione al Capo dello Stato delle Lettere Credenziali, atto che segna la formale finalizzazione del suo accreditamento. Allo stesso titolo, il nuovo Ambasciatore si asterrà dal rilasciare pubbliche interviste o dichiarazioni ufficiali alla stampa.

Per esigenze di contatto e per incontri specifici dettati da circostanze particolari, il nuovo Ambasciatore chiederà espressa autorizzazione al Capo del Cerimoniale Diplomatico della Repubblica.

Il Capo dell'Ufficio I del Cerimoniale Diplomatico della Repubblica concorda con la Presidenza della Repubblica la data per la presentazione delle Lettere Credenziali, ed il Capo del Cerimoniale Diplomatico della Repubblica comunica al nuovo Ambasciatore il giorno e l'ora dell'udienza.

Traccia 2

La misurazione della customer satisfaction, ossia del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici, è un tema che riscuote crescente interesse in diversi settori della Pubblica Amministrazione. Indagini sulla qualità percepita sono adottate in molti servizi di sportello, ospedali, scuole, asili nido, servizi pubblici locali, ma anche da parte di molte amministrazioni centrali. È il segno di una cultura diffusa di orientamento al cittadino e di una consapevolezza dell'importanza del suo giudizio per orientare le scelte dell'amministrazione e valutare la qualità dei servizi offerti.

A fronte di questo rilevante interesse al tema da parte nelle amministrazioni pubbliche, nell'ambito del progetto Cantieri è stato promosso e realizzato un laboratorio che potesse valorizzare le esperienze realizzate, sistematizzare le conoscenze disponibili e fornire a tutte le amministrazioni pubbliche delle linee guida per realizzare indagini di customer satisfaction in modo corretto ed efficace.

In particolare, sono stati costituiti quattro gruppi di lavoro tematici, che hanno rispettivamente lavorato sulla definizione di un approccio metodologico corretto, individuando metodi e strumenti di indagine utilizzabili dalle amministrazioni pubbliche, sulle applicazioni concrete di customer satisfaction nei servizi di front office, nei servizi sanitari e nei servizi rivolti agli anziani.

I gruppi di lavoro hanno coinvolto un numero elevato di dirigenti e operatori delle seguenti amministrazioni. Attraverso un'analisi e un confronto di esperienze già realizzate, i partecipanti hanno cercato di individuare le soluzioni che le amministrazioni possono sperimentare nelle indagini sulla qualità percepita, senza tuttavia limitarsi alla semplice elaborazione dello strumento tecnico, sia esso il questionario o indagini più di tipo qualitativo; l'obiettivo del confronto è stato infatti soprattutto quello di individuare anche i fattori critici che favoriscono o ostacolano la realizzazione di tali indagini all'interno delle amministrazioni.

Passare dal volontarismo a una cultura sistematica della valutazione e a una modalità organizzativa stabile di ascolto e considerazione della voce del cittadino, necessita di un coinvolgimento attivo di tutta l'amministrazione, dal livello politico a quello degli operatori dei servizi coinvolti. Il manuale vuole dunque essere uno strumento utile per tutti coloro che vogliono avviare la sperimentazione o consolidare le proprie indagini di customer satisfaction, con un forte orientamento allo sviluppo di una cultura del servizio e del miglioramento continuo della qualità.

Traccia 3

Dall'entrata in vigore del Trattato di Maastricht, il cittadino dell'Unione europea gode del diritto di protezione e assistenza consolare, qualora si trovi in uno Stato terzo al di fuori dell'Unione europea, da parte di qualsiasi altra Rappresentanza di un Paese europeo: e ciò, secondo un principio di non discriminazione e naturalmente ove non sia presente una Rappresentanza diplomatico-consolare del proprio Paese. Tale diritto è altresì incardinato all'art. 46 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. L'art. 35, comma 3, del Trattato sull'Unione europea stabilisce altresì che le missioni diplomatiche e consolari degli Stati membri e le delegazioni dell'Unione "contribuiscono all'attuazione del diritto di tutela dei cittadini dell'Unione nel territorio dei paesi terzi".

Per il principio di non discriminazione, in caso di comprovata urgenza ai cittadini dell'Unione europea in stato di occasionale grave necessità non altrimenti fronteggiabile (e sempre nel caso in cui non abbiano in loco una propria Rappresentanza diplomatico-consolare) possono essere eccezionalmente concesse limitate erogazioni in denaro (art. 24, comma 2 del Decreto legislativo 3 febbraio 2011, n. 71). Ad essi possono altresì essere forniti i mezzi per il rimpatrio (ai sensi del comma 3 del medesimo articolo).

Tali erogazioni in denaro, che prendono la forma di prestito con promessa di restituzione, sono soggette alle modalità di cui alla circolare sugli interventi di assistenza.

Prima di procedere all'erogazione di un eventuale prestito con promessa di restituzione, le Rappresentanze diplomatico-consolari devono tuttavia chiedere sempre l'impegno al rimborso della spesa alle Autorità dello Stato membro di cui il richiedente ha la cittadinanza - direttamente o tramite l'Ufficio IV di questa Direzione Generale.

Con la Decisione 96/409/PESC, gli Stati membri hanno adottato un documento di viaggio provvisorio di modello uniforme, rilasciato dagli Stati membri ai cittadini dell'Unione europea nel territorio di paesi in cui lo Stato membro d'origine di questi cittadini non disponga di rappresentanza diplomatica o consolare. Nello spirito della decisione, tale documento "consente di fornire un'effettiva assistenza ai cittadini dell'Unione che si trovano in difficoltà" e al contempo "dimostrerà chiaramente i vantaggi concreti derivanti dalla qualità di cittadino dell'Unione".

L'Italia ha introdotto l'utilizzo di tale documento di viaggio provvisorio, ex art. 23 del Decreto legislativo 3 febbraio 2011, n. 71, anche per i propri cittadini che debbano rimpatriare sprovvisti di altro documento.