

finora allocati per l'intero anno. Per quanto riguarda le spese di cerimoniale (spese alberghiere, eventi conviviali, trasporti per visite in Italia) nel 1° quadrimestre è stato speso già circa il 60% del finanziamento iniziale. Infine, per quanto riguarda la gestione di Villa Madama, pur limitandosi alla sola manutenzione ordinaria, si è già impegnato l'intero stanziamento (iniziale ed integrazione) per il 2008.

Totale risorse finanziarie I quadrimestre 2008 per il raggiungimento degli obiettivi strategici.

Come noto, per la realizzazione dell'obiettivo strategico in parola, non vengono impiegate risorse finanziarie a valere su capitoli di competenza di questo CdR; sul piano delle risorse umane, per l'obiettivo in parola sono state impiegate 3 unità dell'Ufficio I di cui 1 unità solo per 3 mesi e le altre 2 per l'intero quadrimestre.

Totale risorse finanziarie I quadrimestre 2008 per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali di maggior rilievo.

Visite all'estero: Cap. 1174/4: Finanziamenti ottenuti ad oggi: € 332.000 Spese: € 270.000
Spese di Cerimoniale: Cap. 1174/2: Finanziamenti ottenuti: €538.000 Spese: 320.000
Gestione di Villa Madama: Cap. 1174/3 Finanziamenti ottenuti: €526.000 Spese: 526.000

CDR 4 : ISPETTORATO GENERALE DEL MINISTERO E DEGLI UFFICI ALL'ESTERO

Priorità politica:

Proseguire nel processo di ammodernamento dell'Amministrazione e di razionalizzazione dell'attività amministrativa anche mediante l'innovazione tecnologica.

Obiettivo strategico:

32.3.1 Onde proseguire nell'azione di semplificazione dei processi volti a migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa, porre in essere progetti innovativi per incrementare lo snellimento delle procedure e della razionalizzazione normativa; continuare la semplificazione degli aspetti organizzativi e procedurali dell'attività di gestione e di spesa, specie degli Uffici all'estero, nei cui confronti dovranno essere accentuate le verifiche ai fini dell'ottimizzazione delle loro spese; prosecuzione nell'affinamento dei parametri della sicurezza degli Uffici all'estero in relazione alle nuove forme di minaccia, fornendo indicazioni per innalzare e migliorare il livello di protezione delle strutture e del personale; perseguire l'ampliamento del ricorso alla tecnologia dell'informazione anche per la realizzazione dell'Amministrazione digitale in funzione di semplificazione e snellimento, incluso quello di carattere normativo; potenziamento anche degli strumenti per la comunicazione istituzionale tramite lo sviluppo del Portale MAE e dei collegamenti telematici del MAE con le Sedi all'estero (RIPA) e con le altre Amministrazioni pubbliche (SPC); proseguire nel processo di informatizzazione delle procedure del programma di tirocini MAE-CRUI.

Risultati conseguiti:

A) Porzioni degli obiettivi strategici conseguiti nel I quadrimestre 2008

Nel corso del 1° quadrimestre l'Ispettorato Generale ha effettuato, in relazione all'obiettivo strategico definito nella Direttiva generale 2008 dell'On. Ministro:

- 5 missioni ispettive a carattere generale a Uffici all'estero;
- 1 missione tecnica centrata sulla sicurezza delle strutture;
- 16 missioni brevi di supporto alla sicurezza delle Sedi, realizzate dai militi dell'Arma;

e ha inoltre completato:

- la sistemazione e l'aggiornamento di n. 400 fascicoli delle Sedi e del Personale oggetto di attività ispettiva.

B) Porzione dell'obiettivo istituzionale conseguita nel I quadrimestre 2008

Per quanto riguarda il perseguimento degli obiettivi strutturali, l'Ispettorato Generale ha proseguito nella sua azione di vigilanza, procedendo in particolare:

- al monitoraggio del corretto e regolare funzionamento degli Uffici in Italia e all'estero;
- ai seguiti dell'attività ispettiva. In tale ambito è stata anche predisposta la relazione annuale sull'attività ispettiva, contenente suggerimenti e raccomandazioni per le Sedi all'estero e per gli Uffici Centrali, e sono state definite nuove schede auto-ispettive da compilarsi da parte delle Sedi stesse;
- all'attività di verifica della sicurezza sia all'interno dell'edificio, anche in relazione agli eventi che avvengono al MAE, sia presso le Sedi estere e in riferimento alla puntuale attuazione del D. Lgs. 626.

Inoltre, l'Ispettorato ha avviato e partecipato attivamente:

- al tavolo sulla "Sicurezza, il decoro e l'intendenza" degli Uffici dell'Amministrazione Centrale (in collaborazione con la Segreteria Generale, la DGAABP ed il SICC);
- al tavolo sulla "Security and Safety" nelle sedi all'estero in collaborazione con la Segreteria Generale e la DGAABP.

Totale risorse finanziarie I quadrimestre 2008 per il raggiungimento degli obiettivi strategici.

Codice 32.3.1.1.1

percentuale di raggiungimento: 100%

spese sostenute € 19.950,00

Codice 32.3.1.1.2percentuale di raggiungimento: **100%**spese sostenute € **107.126,00****Codice 32.3.1.1.3**percentuale di raggiungimento: **superiore al 100%**

Tale attività di sistemazione ed aggiornamento dei fascicoli è stata svolta utilizzando esclusivamente le risorse finanziarie destinate al conseguimento degli obiettivi strutturali di questo CdR e, per quanto riguarda il programma operativo del 1° quadrimestre, è stata portata a termine con esito più che positivo, essendo stata superata la quota di fascicoli aggiornati stabilita a inizio quadrimestre.

Totale risorse finanziarie I quadrimestre 2008 per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali di maggior rilievo.

CDR 5: DIREZIONE GENERALE PER LE RISORSE UMANE E L'ORGANIZZAZIONE**Priorità politica:**

Proseguire nel processo di ammodernamento dell'Amministrazione e di razionalizzazione dell'attività amministrativa anche mediante l'innovazione tecnologica.

Obiettivo strategico:

32.3.1 Onde proseguire nell'azione di semplificazione dei processi volti a migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa, porre in essere progetti innovativi per incrementare lo snellimento delle procedure e della razionalizzazione normativa; continuare la semplificazione degli aspetti organizzativi e procedurali dell'attività di gestione e di spesa, specie degli Uffici all'estero, nei cui confronti dovranno essere accentuate le verifiche ai fini dell'ottimizzazione delle loro spese; prosecuzione nell'affinamento dei parametri della sicurezza degli Uffici all'estero in relazione alle nuove forme di minaccia, fornendo indicazioni per innalzare e migliorare il livello di protezione delle strutture e del personale; perseguire l'ampliamento del ricorso alla tecnologia dell'informazione anche per la realizzazione dell'Amministrazione digitale in funzione di semplificazione e snellimento, incluso quello di carattere normativo; potenziamento anche degli strumenti per la comunicazione istituzionale tramite lo sviluppo del Portale MAE e dei collegamenti telematici del MAE con le Sedi all'estero (RIPA) e con le altre Amministrazioni pubbliche (SPC); proseguire nel processo di informatizzazione delle procedure del programma di tirocini MAE-CRUI.

Risultati conseguiti:**A) Porzione dell'obiettivo strategico, di competenza della DGRO) conseguita nel I quadrimestre 2008:**

E' stato conseguito un terzo dell'obiettivo strategico che si articola in due obiettivi operativi (a cui si aggiunga uno della DGRO - ISDI). Il piano di azione dei suddetti obiettivi - il primo riferito alla semplificazione e informatizzazione della gestione del personale da attuarsi attraverso la procedura informatizzata AMPERE (**Obiettivo operativo 32.3.1.4**); il secondo che fa capo alla semplificazione normativa attraverso l'attuazione del nuovo regolamento di organizzazione del MAE (**Obiettivo operativo 32.3.1.5**) - è stato inserito nel programma Accountability. La percentuale di realizzazione dei risultati attesi nella prima fase è pari al 100%.

B) Porzione dell'obiettivo istituzionale di maggiore significato conseguita nel I quadrimestre 2008:

E' stato regolarmente perseguito un terzo dell'obiettivo istituzionale attraverso le seguenti prioritarie attività: in primo luogo quella volta al reintegro delle dotazioni organiche del Ministero degli Affari Esteri, che negli ultimi anni hanno subito una progressiva erosione. Per far questo è stata programmata una equilibrata distribuzione nel reintegro degli organici fra posti dall'esterno (mobilità e concorsi) e dall'interno (attraverso le riqualificazioni). In tal modo la DGRO conta di fornire un rafforzato sostegno sia all'azione degli uffici della sede centrale e di quelli della rete estera finalizzata all'attività internazionale del Sistema Paese sia alla crescente domanda di servizi consolari.

Per quanto riguarda la materia dei consolati onorari ed in particolare i fabbisogni dei titolari degli uffici consolari di 2^a categoria (Capitolo 1280), Piano gestionale 1, lo stanziamento iniziale era di 698.807 Euro. E' stata fatta una richiesta di integrazione di 368.193 Euro, cui si aggiunga un ulteriore milione di Euro, già disponibile, proveniente dal capitolo 1623.

Per quanto riguarda l'indennità di servizio all'estero viene chiesto un sostanziale reintegro della dotazione finanziaria complessivamente raggiunta con le assegnazioni del 2006 per poter finalmente promuovere un approccio orientato allo sviluppo dei servizi istituzionali che la rete diplomatico consolare offre al Paese.

Per quanto riguarda l'attività per i servizi sociali: sono stati erogati circa 80.000 pasti presso la mensa (il cui servizio si svolge in spazi rinnovati e con modalità di maggiore fruibilità, nel contesto di un contratto sottoscritto a seguito di gara di appalto europea); il soddisfacente andamento del servizio di asilo nido (che beneficia di una nuova gestione in virtù di un contratto sottoscritto a seguito di gara di appalto europea); l'assistenza ai dipendenti in servizio all'estero in materia di assicurazioni sanitarie, e il connesso rimborso dell'85% dei premi assicurativi versati; la stipula di numerose convenzioni in vari settori a favore dei dipendenti; l'avvio di una indagine ricognitiva nel settore della mobilità con i mezzi del trasporto pubblico dei dipendenti; l'assistenza ai dipendenti - in servizio all'estero e in rientro - in materia di controllo medico periodico; la firma di una convenzione che regola formalmente le relazioni tra l'Amministrazione e l'Associazione Consorti Dipendenti MAE, che svolge funzioni complementari a quelle dell'Ufficio nell'assistenza alle famiglie dei dipendenti.

Totale risorse finanziarie I quadrimestre 2008 per il raggiungimento degli obiettivi strategici.

Le risorse spese per l'obiettivo strategico sono state: Euro 853.333

Totale risorse finanziarie I quadrimestre 2008 per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali di maggior rilievo.

Le risorse spese per gli obiettivi istituzionali di maggior rilievo sono state Euro 10.609.042

CDR n. 5 DGRO – ISDI (Solo dopo il 15 febbraio con la pubblicazione del decreto 034/0203 sulla disciplina delle articolazioni interne degli uffici di livello dirigenziale generale del MAE, l'Istituto Diplomatico è diventato un'Unità della Direzione Generale per le Risorse Umane e l'Organizzazione, mantenendo tuttavia autonomia di gestione e finanziaria sui capitoli che gli vengono assegnati dalla legge di bilancio per il 2008) :

Risultati conseguiti:

A) Porzione dell'obiettivo strategico, di competenza della DGRO – ISDI, conseguita nel I quadrimestre 2008

Nel corso del I quadrimestre del 2008 è stato conseguito un terzo dell'obiettivo strategico grazie al compimento della fase preparatoria per la realizzazione del progetto Info@Point, che è inserito anche nel piano di comunicazione del Ministero MAECOM2008, che prevede un servizio di informazione per orientare gli studenti nella scelta della sede del MAE dove effettuare il tirocinio.

In questa fase vengono predisposti tutti gli strumenti di informazione da mettere a disposizione degli operatori delle linea telefonica:

1. è stato definito il testo di cui dovrà essere chiesta la pubblicazione sul sito web del MAE
2. è stato ultimato il sondaggio su un campione di 260 studenti che hanno svolto il tirocinio presso il MAE o una sede all'estero, o lo stanno ancora svolgendo

3. è stata ultimata la lista delle FAQ, anche tenendo conto delle indicazioni provenienti dalle suddette interviste

4. è stata iniziata l'elaborazione delle schede informative sugli uffici del Ministero e sulle sedi all'estero

Al termine di queste operazioni si procederà con una simulazione per verificare se il complesso delle informazioni è sufficiente

Le operazioni di cui ai punti 1 – 3 sono state portate a compimento entro i tempi preventivati; l'attività di cui al punto 4 è iniziata in anticipo rispetto a quanto programmato.

B) Porzione dell'obiettivo istituzionale conseguita nel I° quadrimestre 2008: E' stato raggiunto un terzo dell'obiettivo istituzionale attraverso la realizzazione dei corsi preposting, di quelli per neo assunti, di quelli per segretari e consiglieri di legazione, di quelli nel settore linguistico e informatico

Totale risorse finanziarie I quadrimestre 2008 per il raggiungimento degli obiettivi strategici:

Le risorse spese per il conseguimento dell'obiettivo sono stati esclusivamente gli emolumenti del personale che vi si è impegnato, a tempo pieno o parziale: il Direttore dell'Istituto, un Segretario di Legazione, un funzionario terza area F3 e una collaboratrice seconda area F2, per un totale di € 80.612.

Totale risorse finanziarie I quadrimestre 2008 per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali di maggior rilievo.

Le risorse spese per il conseguimento degli obiettivi istituzionali sono stati: 662.646

CDR 6: DIREZIONE GENERALE PER GLI AFFARI AMMINISTRATIVI, BILANCIO E PATRIMONIO**Priorità politica:**

Proseguire nel processo di ammodernamento dell'Amministrazione e di razionalizzazione dell'attività amministrativa anche mediante l'innovazione tecnologica.

Obiettivo strategico:

32.3.1 Onde proseguire nell'azione di semplificazione dei processi volti a migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa, porre in essere progetti innovativi per incrementare lo snellimento delle procedure e della razionalizzazione normativa; continuare la semplificazione degli aspetti organizzativi e procedurali dell'attività di gestione e di spesa, specie degli Uffici all'estero, nei cui confronti dovranno essere accentuate le verifiche ai fini dell'ottimizzazione delle loro spese; prosecuzione nell'affinamento dei parametri della sicurezza degli Uffici all'estero in relazione alle nuove forme di minaccia, fornendo indicazioni per innalzare e migliorare il livello di protezione delle strutture e del personale; perseguire l'ampliamento del ricorso alla tecnologia dell'informazione anche per la realizzazione dell'Amministrazione digitale in funzione di semplificazione e snellimento, incluso quello di carattere normativo; potenziamento anche degli strumenti per la comunicazione istituzionale tramite lo sviluppo del Portale MAE e dei collegamenti telematici del MAE con le Sedi all'estero (RIPA) e con le altre Amministrazioni pubbliche (SPC); proseguire nel processo di informatizzazione delle procedure del programma di tirocini MAE-CRUI.

Risultati conseguiti:

A) Porzione dell'obiettivo strategico conseguita nel I quadrimestre 2008

Nel corso del 1° quadrimestre del 2008 questa Direzione Generale ha continuato l'attività di semplificazione dei procedimenti di spesa all'estero.

L'articolazione dei capitoli di bilancio gestiti dalle Sedi estere, modificata nell'e.f. 2007, è stata ulteriormente semplificata dalla legge finanziaria per il 2008, mediante le accresciute facoltà di utilizzo del "fondo consumi intermedi", capitolo di spesa 1613 originariamente istituito con la L. 350/03.

Sono state diramate nuove istruzioni ministeriali in materia di gestione unificata all'estero delle spese per i consumi

intermedi, con una sostanziale semplificazione ed una maggiore autonomia e conseguente responsabilità di spesa a carico dei funzionari delegati.

Si è provveduto all'assegnazione annuale delle risorse per tutta la rete estera e al finanziamento delle stesse per il primo semestre 2008.

La Direzione Generale è altresì impegnata nella attivazione di una Banca Dati informatizzata del patrimonio immobiliare del MAE ubicato all'estero.

A tal fine sono stati avviati contatti con l'Agenzia del Demanio e con il SICC per individuare il software idoneo alla gestione del patrimonio immobiliare, da mettere a disposizione del MAE, per la mappatura dei beni immobili situati all'estero.

B) Porzione dell'obiettivo istituzionale conseguita nel I quadrimestre 2008

La Direzione Generale si è confrontata con la nuova struttura del bilancio dello Stato, articolata in 34 "missioni" e 169 "programmi", come previsto dall'art. 1, comma 480 della L.F. per il 2007 ed ha promosso tutti gli interventi necessari per allineare i capitoli di spesa dei CdR MAE al nuovo contesto per "programmi" previsto per il 2008. Si segnalano a tal fine gli importanti strumenti di flessibilità di bilancio introdotti, di cui questa Direzione è stata promotrice:

- la rimodulazione degli accantonamenti previsti per il MAE dal comma 507 dell'art. 1, L.F. 2007, pari a circa 109 MEuro, al fine di garantire principalmente la funzionalità della Rete estera, pur nel rispetto della percentuale complessiva di contenimento della spesa imposto dalla disposizione;
- la ripartizione di 2,6 MEuro dal "Fondo per la Sicurezza" e di 16,5 MEuro dal "Fondo per Consumi Intermedi" per integrare i settori che hanno presentato maggiori criticità, quali l'Unità di Crisi, il Cerimoniale, il Servizio Stampa, il Servizio per l'Informatica e le Telecomunicazioni, il funzionamento della Sede Centrale.

Con messaggio circolare del 13.3.08, previe intese con l'Organo di controllo, sono state fornite alla rete Istruzioni Operative sulle modalità di apertura e funzionamento del "Fondo Speciale" previsto dalla Legge Finanziaria per il 2007 e disciplinato dal Decreto Interministeriale MAE-MEF 5/10/2007. E' stata altresì autorizzata l'apertura del Fondo Speciale per l'Ambasciata d'Italia presso la Santa Sede e per l'Ambasciata d'Italia a Parigi e sono in corso istruttorie per istanze provenienti da altre Sedi.

Per quanto di competenza, la Direzione Generale ha dato un rilevante contributo all'utilizzo ed alla diffusione della cultura della digitalizzazione dei procedimenti di spesa per i finanziamenti verso la rete estera in ambito Unione Europea,

collocandosi tra le prime amministrazioni che ha smaterializzato la relativa documentazione.

Nell'ambito dell'ottimizzazione dei tempi di finanziamento della rete estera, si è provveduto, mediante procedimenti di prelevamento da CCVT, a finanziare gli emolumenti del personale a contratto (per il I semestre) e le spese per le consultazioni elettorali.

Si è provveduto a predisporre la raccolta dei dati delle entrate delle Sedi all'estero (anche sollecitando l'adempimento), ai fini della certificazione del differenziale delle entrate consolari utili per la razionalizzazione degli uffici all'estero (art. 1 comma 568, L. 296/06, come integrato dall'attuale Legge finanziaria), i cui dati (parziali alla data del 30.4.08) mostrano un notevole incremento rispetto al differenziale 2005-2006. Si conta di poter trasmettere il decreto a firma dell'On.le Ministro entro il mese di maggio.

Proseguono i contatti con l'Agenzia del Demanio, al fine di dare seguito al Piano di dismissione degli immobili all'estero redatto secondo i dettami della L. 296/06 (art. 1, commi 1311 e ss. — DM MAE 648/214 del 5.11.07). E' stata da ultimo acquisita la disponibilità dell'Agenzia a provvedere direttamente alle operazioni di vendita, permuta e permuta contro lavori previste nel citato D.M..

Totale risorse finanziarie I quadrimestre 2008 per il raggiungimento degli obiettivi strategici.**€ 106.082,64****Totale risorse finanziarie I quadrimestre 2008 per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali di maggior rilievo.****€ 272.575,16**

CDR 7 : SERVIZIO STAMPA E INFORMAZIONE

Priorità politica:

Proseguire nell'azione di diffusione della lingua e di valorizzazione del patrimonio culturale dell'Italia all'estero e nel rafforzamento della cooperazione scientifica e tecnologica.

Obiettivo strategico:

4.9.2 Intraprendere iniziative di comunicazione per promuovere l'immagine dell'Italia ed il suo ruolo politico ed economico nelle aree geografiche e nei settori prioritari per la politica estera italiana

Priorità politica:

Proseguire nel processo di ammodernamento dell'Amministrazione e di razionalizzazione dell'attività amministrativa anche mediante l'innovazione tecnologica.

Obiettivo strategico:

32.3.1 Onde proseguire nell'azione di semplificazione dei processi volti a migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa, porre in essere progetti innovativi per incrementare lo snellimento delle procedure e della razionalizzazione normativa; continuare la semplificazione degli aspetti organizzativi e procedurali dell'attività di gestione e di spesa, specie degli Uffici all'estero, nei cui confronti dovranno essere accentuate le verifiche ai fini dell'ottimizzazione delle loro spese; prosecuzione nell'affinamento dei parametri della sicurezza degli Uffici all'estero in relazione alle nuove forme di minaccia, fornendo indicazioni per innalzare e migliorare il livello di protezione delle strutture e del personale; perseguire l'ampliamento del ricorso alla tecnologia dell'informazione

anche per la realizzazione dell'Amministrazione digitale in funzione di semplificazione e snellimento, incluso quello di carattere normativo; potenziamento anche degli strumenti per la comunicazione istituzionale tramite lo sviluppo del Portale MAE e dei collegamenti telematici del MAE con le Sedi all'estero (RIPA) e con le altre Amministrazioni pubbliche (SPC); proseguire nel processo di informatizzazione delle procedure del programma di tirocini MAE-CRUI.

Risultati conseguiti:

A) Porzioni degli obiettivi strategici conseguiti nel I quadrimestre 2008

AGENZIE DI STAMPA Nella direttiva del Ministro degli Affari Esteri 2008 è stato previsto, nell'ambito dell'obiettivo strategico n.9.2 assegnato al Servizio Stampa, il seguente obiettivo operativo: "Ridefinizione dei rapporti contrattuali del Servizio Stampa con le agenzie di stampa italiane e rinnovo, in particolare, della convenzione triennale con l'agenzia Ansa". D'intesa con la Presidenza del Consiglio dei Ministri, è stato pertanto portato a termine il processo di profonda revisione e razionalizzazione delle Convenzioni in essere con le agenzie di stampa, sia per ottenere servizi sempre più in linea con le esigenze di comunicazione dei committenti, che per incrementare i flussi informativi nelle - e sulle- aree e settori prioritari per la nostra politica estera. L'azione di questo Servizio si è concentrata sul miglioramento/ampliamento dei servizi a risorse invariate, perseguendo inoltre una maggiore specializzazione delle agenzie, evitando il più possibile il generalismo e incoraggiando invece un'attività informativa "a progetto" secondo priorità strategiche ed in funzione di obiettivi specifici. A tal fine, questo Servizio ha anche promosso un coordinamento con le altre Direzioni Generali che intrattengono rapporti convenzionali con le agenzie di stampa. La razionalizzazione di tali rapporti convenzionali ha consentito economie che sono state destinate alla realizzazione di un importante progetto di comunicazione: "Esteri NEws" - Il notiziario della diplomazia italiana, un vero e proprio TG volto a far meglio conoscere al pubblico le molteplici attività e progetti promossi dalla Farnesina e dalla sua vasta rete all'estero. Le Convenzioni sono state firmate e si è ultimata la fase di progettazione dei nuovi servizi con le varie Agenzie di stampa, la maggior parte dei quali sono già operativi. Nel secondo quadrimestre si procederà alla fase di monitoraggio dei servizi e di verifica dei benefici operativi.

PARTECIPAZIONE DEL MAE A MANIFESTAZIONI NAZIONALI SULLA COMUNICAZIONE PUBBLICA. Nella direttiva del Ministro degli Affari Esteri 2008 è stato previsto altresì per il Servizio Stampa, nell'ambito dell'obiettivo strategico n.3.1, il seguente obiettivo operativo: "Pianificazione e organizzazione della partecipazione del MAE a manifestazioni nazionali sulla comunicazione pubblica dei servizi al cittadino e alle imprese. In particolare è stata prevista l'attività di programmazione, coordinamento, organizzazione e partecipazione del Ministero al Forum PA, che si terrà a Roma tra il 12-15 maggio p.v.. Si è pertanto proceduto a: portare a termine i contatti organizzativi con i responsabili del

Forum PA; programmare i servizi, le iniziative a carattere convegnistico-congressuale e i relativi contenuti da presentare all'evento; definire e scegliere il progetto dello stand espositivo; pianificare e avviare le iniziative di promozione e comunicazione che saranno attuate in occasione della manifestazione; presentare il programma MAE per i convegni e per le altre iniziative previste dagli organizzatori del Forum PA; effettuare le verifiche operative sull'iter delle attività precedentemente programmate; definire il calendario della partecipazione del MAE ai convegni, master diffusi, etc..

B) Porzione dell'obiettivo istituzionale conseguita nel I quadrimestre 2008

SITO INTERNET DEL MINISTERO DEGLI AFFARI ESTERI. (MAE). Si e' proseguita l'attività di sviluppo e potenziamento del nuovo portale del Ministero degli Affari Esteri (online dal 16 luglio 2007), concepito come principale punto di accesso all'informazione ed ai servizi offerti dal Ministero degli affari esteri e dalla sua rete diplomatico-consolare. Nel primo quadrimestre del 2008 è stata sviluppata l'autonomia gestionale con l'inserimento dei contenuti delle sezioni del portale a maggior frequenza di aggiornamento, attraverso l'istruzione del personale delle Direzioni generali competenti. Sono state inoltre lanciate due nuove importanti funzionalità (navigazione "mobile" e sistema di aggiornamento notizie via SMS), in aggiunta al servizio di newsletter via e-mail. Infine, e' stata ampliata significativamente l'offerta multimediale, che include anche la visione dei notiziari "Esteri News".

COMUNICAZIONE CON I CITTADINI. L'elaborazione di alcune linee guida della comunicazione istituzionale del MAE, il potenziamento della comunicazione con i cittadini e l'obiettivo della "soddisfazione dell'utenza" hanno guidato anche nel corso del primo quadrimestre del 2008 l'azione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Ministero degli Affari Esteri. Significativi risultati sono stati raggiunti grazie a un sostanziale aggiornamento delle procedure informatiche, con il miglioramento dell'interazione con in pubblico e della sua informazione sulle questioni riguardanti il MAE ed in particolare sui servizi da esso offerto, oltre che con lo stesso potenziamento dell'Ufficio e la rimodulazione dei servizi offerti. Il perseguimento di tali obiettivi si è in particolare sostanziato: a) nel perfezionamento del sistema CRM (Customer Relationship Management). In particolare sono stati applicati accorgimenti tecnici di gestione digitale delle domande e delle risposte rendendo più rapido il processo di trattazione e di archiviazione dei dossiers (anche attraverso l'utilizzazione del web mail); b) la razionalizzazione delle risorse umane ha consentito una riorganizzazione delle funzioni del personale dell'Ufficio su criteri di polivalenza funzionale che saranno ulteriormente sviluppati nel corso dell'anno; c) l'aggiornamento e l'ampliamento delle risposte alle domande più ricorrenti (Frequently Asked Questions o FAQ) e altro materiale immediatamente disponibile sul sito del MAE; d) lo studio di un progetto per la realizzazione di un operatore virtuale che partendo dalle FAQ arrivi a fornire elementi di risposta sempre più dettagliati; e) il perfezionamento del questionario agli utenti sul loro grado di soddisfazione, per individuare eventuali elementi di criticità; e) la ricognizione degli URP della rete diplomatico-consolare f) la pubblicazione di una brochure che illustra le principali attività e servizi offerti dal MAE nell'ambito dell'applicazione delle nuove tecnologie (in occasione dell'esposizione Forum PA 08); g)

partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento per il personale addetto all'URP; h) partecipazione alla rete degli URP della Pubblica Amministrazione, promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica. A tali fini il Servizio Stampa si è avvalso delle risorse umane e strumentali in dotazione.

INFORMAZIONE DEGLI UFFICI DELLA FARNESINA E DELLA RETE DIPLOMATICO-CONSOLARE ALL'ESTERO. Tra gli altri obiettivi istituzionali, il Servizio Stampa è stato inoltre impegnato a conseguire le seguenti priorità. Tra queste: a) l'acquisizione degli strumenti di informazione e aggiornamento degli Uffici della Farnesina, tra cui gli abbonamenti ad alcune agenzie di informazione inerenti lo svolgimento dell'attività istituzionale del Ministero (Reuters, Adn Kronos, Agi, Ageance France Press), oltre che pubblicazioni informative su argomenti di specifico interesse delle Direzioni Generali (Atti e Resoconti Parlamentari, Lettera diplomatica-Dialoghi diplomatici, Medias, etc.); b) il risalto dato dai media italiani ed esteri delle attività del Ministro, dei Vice Ministri e dei Sottosegretari, oltre che degli Uffici della Farnesina. Per quanto riguarda le sedi all'estero, il Servizio Stampa ha continuato a dotare le Rappresentanze diplomatico consolari italiane all'estero dei necessari strumenti di informazione sui media. Dalle rassegne stampa, anche in formato elettronico, ai quotidiani, ai periodici ed altri strumenti di informazione sui media nazionali ed esteri.

Totale risorse finanziarie I quadrimestre 2008 per il raggiungimento degli obiettivi strategici.

Per il raggiungimento della porzione di obiettivo strategico relativo alla ridefinizione dei rapporti contrattuali con le Agenzie di Stampa il Servizio Stampa si è finora avvalso delle risorse strumentali ed umane in dotazione (queste ultime per un costo lordo pari a circa 13.600 Euro per il periodo in riferimento) e ha firmato Convenzioni per un valore complessivo di 19.359.00. In relazione alla partecipazione del Mae a manifestazioni nazionali sulla comunicazione il Servizio Stampa si è avvalso delle risorse finanziarie del cap. 1641 p.g. 6 per l'ammontare di euro 43.200.

Totale risorse finanziarie I quadrimestre 2008 per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali di maggior rilievo.

Per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali il Servizio Stampa si è avvalso delle risorse finanziarie messe a disposizione dal cap. 1641 per l'ammontare di euro 160.000, nonché dell'impegno delle risorse strumentali e umane in dotazione in riferimento all'obiettivo di sviluppo e potenziamento del sito internet del Mae.