

DOMANDE

Gentilissimi,

in una delle prossime puntate di Report, in onda su Rai3, ci occuperemo del ritardo riscontrato negli ultimi mesi per il rilascio del passaporto in diverse città Italiane.

Al fine di fornire al nostro pubblico una corretta e completa informazione, avremmo bisogno di avere alcune informazioni.

1) In particolare, vorremmo sapere quali sono i tempi medi attuali, compresa la prenotazione sul sito della Polizia di Stato, per ottenere un passaporto. Ci risulta infatti che in diverse città italiane è praticamente impossibile prendere un appuntamento per richiedere il passaporto. Quali sono le cause di questi ritardi?

2) Inoltre, avremmo bisogno di sapere quali soluzioni sono state messe in campo per arginare il problema, dal momento che ad oggi solo chi ha una comprovata urgenza e dunque un viaggio imminente (per lavoro, turismo, salute o studio) riesce ad avere il passaporto in tempi utili, come da vostra indicazioni contenuta nella direttiva interna inviata a marzo 2023.

3) Durante la nostra indagine siamo venuti a conoscenza dell'esistenza di alcune agenzie di disbrigo pratiche che, utilizzando il proprio spid, prenotano sul sito della Polizia di Stato numerosi appuntamenti per poi metterli a disposizione della clientela che richiede il servizio, dietro pagamento. Avete finora attenzionato queste situazioni?

4) Ci risulta che sul sito di prenotazione una sola persona può prenotare diversi appuntamenti: come mai viene data questa possibilità?

5) Dal momento che la prenotazione è nominale, come fanno queste agenzie a cambiare il nominativo?

6) A chi è in capo la proprietà e la gestione e del sito delle prenotazioni?

7) Infine, vorremmo sapere se vengono effettuati dei controlli sul sito delle prenotazioni, da chi vengono effettuati e se avete riscontrato delle falle nel sistema.

Per motivi di produzione vi chiediamo cordialmente una risposta entro mercoledì 11 ottobre pv.

Per qualsiasi informazione potete contattare la giornalista Chiara De Luca al numero

Cordiali saluti

Redazione Report

RISPOSTE

1) In riferimento al quesito, l'aspetto da prendere in considerazione riguarda essenzialmente i tempi necessari per prenotare sulla piattaforma informatica l'appuntamento in Questura per la consegna della documentazione e il rilevamento dei dati biometrici, atteso che tra il tempo intercorrente tra la presentazione dell'istanza e il rilascio del documento di espatrio, in tutte le Questure di Italia, fatte salve rare e temporanee eccezioni, il passaporto viene rilasciato nei tempi previsti dalla norma, 15 giorni dalla presentazione dell'istanza e 30 nei casi in cui sia necessario un supplemento di istruttoria.

Per quanto concerne la prenotazione dell'appuntamento il cittadino può avvalersi dello strumento *dell'Agenda online* e di sistemi alternativi – pubblicizzati sui siti *web* delle Questure– per consentire ai cittadini, che ne abbiano urgenza per motivi di salute, lavoro, studio, turismo, di presentare la domanda di rilascio del passaporto.

In via preliminare giova rappresentare che la prenotazione sull'*Agenda* (a prescindere dalla data) permette all'operatore di Polizia di velocizzare le pratiche di ricevimento dell'istanza potendo utilizzare i dati già preinseriti dal cittadino nell'applicativo *Agenda on Line*.

L'Agenda on line pur essendo uno strumento realizzato dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato ed ospitato sui server del Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato, è messa a disposizione delle Questure che lo configurano e gestiscono in autonomia proprio per adattarlo alle diverse esigenze delle varie realtà territoriali e sociali. Le Questure ne stabiliscono, tra l'altro, il tempo di apertura e i posti da mettere a disposizione. Così alcune Questure prevedono autonomamente un intervallo di apertura di poche settimane, mentre altre, sempre in autonomia, rendono disponibile *l'Agenda* anche per 365 giorni. A ciò si aggiunga che le Questure provvedono all'aggiornamento man mano delle disponibilità degli appuntamenti a seconda delle reali possibilità di accoglienza dell'utenza, anche alla luce del numero di appuntamenti che tutti gli Uffici passaporto assegnano per le urgenze al di fuori dell'agenda elettronica.

La possibilità per ciascuna Questura di adattare *l'Agenda online* alle esigenze del territorio determina che non sia possibile stabilire una media nazionale dei tempi di attesa per la presentazione dell'istanza presso gli Uffici passaporto.

2) Oltre ai sistemi alternativi alla prenotazione in *Agenda* già citati al punto 1, a seconda delle realtà territoriali, sono stati istituiti sportelli aperti al pubblico ai quali si può accedere in determinati giorni o orari, indipendentemente dalla prenotazione, ovvero sono state programmate aperture straordinarie in giornate anche festive.

Talune Questure hanno dedicato indirizzi mail o numeri telefonici attraverso i quali i cittadini possono rappresentare le loro esigenze ed ottenere appuntamenti in tempi congrui.

Al fine di superare talune criticità, i Questori hanno creato *task force* applicando all'Ufficio passaporti personale normalmente addetto ad altri settori ed hanno organizzato turni straordinari di lavoro anche con l'apporto di personale di altri uffici.

Diverse Questure, al fine di favorire coloro che abitano in località nelle quali non sono presenti Commissariati di P.S., hanno delocalizzato la ricezione delle istanze e la consegna dei Passaporti ai cittadini, creando, grazie ad accordi con le istituzioni interessate, "sportelli passaporti" presso i Comuni, ma anche presso ospedali e università.

3) Relativamente alle notizie segnalate, riguardanti agenzie di disbrigo pratiche che tentano di "accaparrarsi" un certo numero di prenotazioni utilizzando propri *spid*, al fine poi di cedere, ai cittadini che lo richiedano, dietro compenso, gli appuntamenti, si evidenzia che sono in corso approfondimenti da parte di alcune Procure sulle informazioni ricevute.

In ogni caso, grazie alla duttilità dell'applicativo Agenda on Line, molte Questure, in territori in cui la propensione al viaggio, sia turistico che di lavoro, è più accentuata, hanno limitato il numero delle prenotazioni possibili con uno stesso *spid* e hanno impedito la cancellazione delle prenotazioni già prese proprio per evitare che le agenzie utilizzino tale modalità per sostituire il nominativo.

4) La possibilità di prenotare più appuntamenti con uno stesso *spid* è una misura prevista sia per favorire le esigenze familiari potendo, così, una persona provvedere per l'intero nucleo, sia per andare incontro a coloro i quali non hanno dimestichezza con i sistemi informatici o non hanno credenziali *spid* o *cie*.

5) Vedi punto 3)

6) L'applicativo *Agenda on Line* è realizzato dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato ed è allocato presso i server del Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato. L'IPZS ne cura anche la manutenzione ordinaria ed evolutiva.

Le singole Questure gestiscono l'*Agenda* in autonomia conformandola alle esigenze delle varie realtà territoriali e sociali. (vedi più approfonditamente punto 1)).

7) Il CEN di Napoli, con la collaborazione dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, effettua sistematici controlli affinché la procedura funzioni correttamente. Svolge inoltre verifiche procedurali nei casi in cui le Questure segnalino anomalie.