



Consolato Generale d'Italia
Zurigo

Gentile Presidente,

desidero portare a Sua conoscenza le nuove modalità di organizzazione del lavoro e di ricezione dell'utenza che interessano il Consolato generale in Zurigo.

La situazione eccezionale che attraversiamo ci ha infatti costretto a cambiare radicalmente e rapidamente consolidate ed efficaci modalità di gestione della nostra attività, che pure avevano conseguito risultati positivi, incontrando il convinto apprezzamento dei nostri connazionali e degli stessi Organismi rappresentativi.

1.- Sull'immediato, al pari degli altri Uffici della Rete diplomatica, anche l'Ufficio di Zurigo deve continuare ad osservare le misure prudenziali introdotte all'inizio dell'emergenza sanitaria COVID-19, a tutela del pubblico che accede ai nostri Uffici e del personale in servizio; misure che determinano tuttavia una riduzione della nostra attività. I nostri addetti continueranno infatti ad essere articolati in due "squadre", ciascuna delle quali con personale in turnazione, diviso fra "lavoro agile" e "in presenza". In ogni Reparto del Consolato lavorano giornalmente in Ufficio non più di due funzionari, mediamente un terzo rispetto a quelli del periodo pre-crisi. Per questa ragione, pure la ripresa delle Permanenze consolari a San Gallo e Coira dovrà essere rinviata. Ne consegue che oggi è possibile processare un numero di pratiche giornaliere ben al di sotto di quello del periodo pre-emergenziale.

Saranno le nostre Autorità centrali a disporre quando potrà essere ristabilito il normale assetto dell'organico.

2.- Da ora e per l'avvenire saremo tenuti a rispettare rigorosamente le disposizioni, tanto italiane quanto elvetiche, che fanno obbligo di evitare gli assembramenti e di assicurare il distanziamento fra gli utenti; norme che vanno applicate tanto all'interno del Consolato, quanto sul suolo pubblico (la strada, ove peraltro l'Autorità italiana non ha alcuna giurisdizione). L'utenza dovrà entrare in piccoli gruppi, nelle sale d'attesa non potranno sedere più di 5/6 persone ecc., analogamente a quanto peraltro oggi avviene negli Uffici e nei negozi svizzeri.

3.- L'utenza sarà conseguentemente ricevuta solo previo appuntamento (dando ora priorità ai casi che rivestono carattere di comprovata urgenza).

Non saranno pertanto più concepibili le situazioni del passato, con centinaia di persone che accedevano in Consolato in attesa servizi consolari "a vista" (ad es, per rilascio/rinnovo del passaporto).

Presidente Luciano ALBAN
Com.It.Es. di Zurigo

Presidente Sergio GIACINTI
Com.It.Es. di San Gallo

Nei prossimi giorni verrà introdotto un innovativo sistema di appuntamenti online che riguarderà tutti i nostri Servizi, il cd "Prenota on line" : basterà collegarsi al Sito WEB del Consolato generale (https://conszurigo.esteri.it/Consolato_Zurigo/it/) ed accedere all'apposita "funzionalità", ora in allestimento.

Finché questo nuovo sistema non diverrà operativo, l'utenza potrà indirizzarci una comunicazione mail per rappresentare la propria esigenza personale e richiedere un appuntamento ai seguenti indirizzi:

Ufficio passaporti e Carte di identità: Passaporti.zurigo@esteri.it
Tel. 044.286 62 86

Anagrafe, stato civile: Aire.zurigo@esteri.it
Tel. 044.286 62 85

Altri servizi: consolato.zurigo@esteri.it

Considerato che le nostre linee telefoniche sono costantemente intasate, in questi pochi giorni che ci separano dalla piena operatività del "Prenota on Line" si suggerisce all'utenza di utilizzare la posta elettronica.

4.- Faremo infine sempre maggior ricorso alla digitalizzazione delle pratiche, sia per sollevare l'utenza dal doversi recare in Consolato (e quindi prevenire affollamenti), sia per rendere possibile al nostro personale di svolgere lavoro "da remoto" (e quindi implementare il "lavoro agile"). Questo sforzo di digitalizzazione dei servizi deve poter contare anche sulla fattiva collaborazione della stessa utenza, chiamata a trasmettere al Consolato documenti già in formato digitale (ad es. utilizzando solo l'applicativo FAST-IT, e non di persona o per posta, per gli aggiornamenti anagrafici).

In questo periodo di transizione potranno prodursi disagi, dei quali siamo ovviamente consapevoli e fin da subito ci scusiamo; assicuro che abbiamo fatto e facciamo del nostro meglio per assicurare servizi consolari di qualità, contando sulla pazienza e comprensione dell'utenza e dei suoi Organismi rappresentativi in questo frangente per tutti così eccezionale.

Prego di voler inoltrare questa mia lettera agli altri Consiglieri e di diffonderla nell'ambiente comunitario di riferimento.

Un cordiale saluto.

Zurigo, 11 maggio 2020

Il Console generale

Giulio Alaimo