

## Comunicato stampa

# Ufficio della migrazione: nuovi contatti con l'utenza

Bellinzona, 14 gennaio 2015

Sono circa 1'100 le telefonate che quotidianamente giungono all'Ufficio della migrazione del Dipartimento delle istituzioni. In generale negli ultimi anni si è registrato un aumento di contatti con l'utenza in tutti gli ambiti (sportello, telefono, posta elettronica e posta cartacea). L'incessante crescita delle sollecitazioni su tutti i fronti ha reso difficoltosi la reperibilità dei servizi, l'attività di sportello e l'evasione delle pratiche.

Per gestire il traffico telefonico e la posta elettronica in entrata in modo ottimale e fluido, offrendo al contempo un servizio più celere ed efficace ai cittadini ticinesi, il Dipartimento delle istituzioni **metterà in funzione a partire da lunedì 19 gennaio 2015 un nuovo *contact center***.

Di cosa si tratta? Il *contact center*, altro non è che l'evoluzione del più noto *call center*. Il *contact center*, infatti, integra funzionalità di comunicazione telefonica con sistemi informativi, aggiungendo all'utilizzo del mezzo telefonico anche altri canali di comunicazione come, tra gli altri, la posta elettronica, il sito internet e la posta cartacea.

Sulla base dell'esperienza positiva riscontrata alla Sezione della circolazione, che da quasi due anni ha adottato questo sistema per la gestione delle telefonate e delle richieste in entrata presso i propri servizi, il Dipartimento delle istituzioni ha pertanto deciso di estendere il progetto a un altro settore particolarmente sollecitato.

L'utente, dopo un filtro iniziale garantito da un operatore in grado di rispondere a informazioni di carattere generale e fornire di principio risposte esaustive sulla materia, sarà collegato, in caso di necessità, direttamente con un funzionario che potrà evadere le richieste più specifiche consultando la sua pratica.

**Dal 19 gennaio 2015** il nuovo *contact center* dell'Ufficio della migrazione, che comprende anche i Servizi regionali degli stranieri, sarà raggiungibile nei **giorni feriali (08.00 -12.00 e 13.30 -17.00)** ai seguenti recapiti:

- **Numero generale Ufficio della migrazione:** **091 814 55 00**
- **Numero generale per i Servizi asilo:** **091 814 55 05**
- **Numero fax:** **091 814 55 09**
- **Indirizzo email:** [di-sp.migrazione@ti.ch](mailto:di-sp.migrazione@ti.ch)

Grazie al nuovo *contact center*, il Dipartimento delle istituzioni desidera offrire ai cittadini servizi semplici e di qualità, garantendo al contempo una reperibilità costante.

Per ulteriori informazioni rivolgersi a:

Dipartimento delle istituzioni

**Norman Gobbi**, Direttore, di-dir@ti.ch, tel. 091 / 814 31 29

Dipartimento delle istituzioni

**Attilio Cometta**, Capo della Sezione della popolazione, di-sp.direzione@ti.ch, tel. 091 / 814 72 54