

## Comunicato stampa

# Ufficio di esecuzione: apertura a Faido di un nuovo contact center

Bellinzona, 29 settembre 2016

Sono circa 1'200 le telefonate che quotidianamente giungono nei vari Uffici di esecuzione di Acquarossa, Bellinzona, Biasca, Cevio, Faido, Mendrisio, Locarno, Lugano. 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 garantire un servizio più celere ed efficace ai cittadini ticinesi, il Dipartimento delle istituzioni metterà in funzione a partire da lunedì 3 ottobre 2016 un nuovo contact center che permetterà di gestire il traffico telefonico e la posta elettronica in entrata in modo ottimale e fluido.

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 delle esperienze positive riscontrate alla Sezione della popolazione e alla Sezione della circolazione, che da quasi due anni hanno 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 suo 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 alle sue domande, sarà collegato, in caso di necessità, direttamente con un funzionario che potrà evadere le richieste più specifiche consultando la sua pratica.

**Dal 3 ottobre 2016** il nuovo contact center dell'Ufficio di esecuzione ubicato negli spazi del Pretorio di Faido sarà raggiungibile nei giorni feriali (08.00 - 12.00 e 13.30 - 17.00) ai seguenti recapiti:

- Numero generale Ufficio di esecuzione: 091 816 63 00
- Numero fax: 091 814 81 29
- Indirizzo email: di-ue@ti.ch

Questo nuovo progetto del Dipartimento delle istituzioni si inserisce nella strategia di rafforzamento delle regioni periferiche voluta dal Consigliere di Stato Norman Gobbi. Presso il medesimo saranno attivi sette collaboratori ai quali, nel corso del prossimo anno, se ne aggiungeranno di ulteriori che opereranno nel futuro Centro cantonale per i precetti esecutivi, ubicato anch'esso a Faido.

Bellinzona, 29 settembre 2016

Il Dipartimento delle istituzioni informa infine che prossimamente sarà organizzato un incontro con gli organi d'informazione per visitare la nuova struttura.

Per ulteriori informazioni rivolgersi a:

Dipartimento delle istituzioni

**Norman Gobbi**, Direttore, di-comunicazione@ti.ch, tel. 091/814.32.35

**Fernando Piccirilli**, Ufficiale UE Sopraceneri e Coordinatore cantonale, di-ue@ti.ch, tel. 091/816.63 00