

Comunicato stampa

Inaugurato ufficialmente il Contact Center dell'Ufficio di esecuzione situato a Faido

Bellinzona, 24 novembre 2016

Questa mattina il Dipartimento delle istituzioni ha inaugurato ufficialmente il nuovo Contact Center dell'Ufficio di esecuzione situato a Faido, attivo dal mese di ottobre e che ha già ottenuto ottimi risultati sul campo. All'interno di questo servizio, che costituisce un contatto diretto e privilegiato con la cittadinanza, è attivo un giovane team composto da sette persone.

Il Direttore del Dipartimento delle istituzioni Norman Gobbi, accompagnato dalla Direttrice della Divisione della giustizia Frida Andreotti, ha incontrato la stampa nella sala del Consiglio Comunale di Faido per illustrare un importante progetto intrapreso dal Dipartimento al fine di migliorare ulteriormente la qualità del servizio garantito alla cittadinanza. Durante la presentazione sono intervenuti Fernando Piccirilli, Ufficiale dell'Ufficio di esecuzione Bellinzona e Valli e Responsabile del settore esecutivo cantonale, e Lallo Ruggeri, Supplente ufficiale Bellinzona e Valli e Capoprogetto del Contact Center, che hanno accompagnato gli ospiti in una visita degli uffici del servizio.

Il Contact Center s'inserisce nella riorganizzazione generale dell'Ufficio di esecuzione, che persegue l'obiettivo di incrementare la qualità del servizio fornito e di ottimizzare l'utilizzo delle risorse a disposizione. Il nuovo servizio, in funzione da inizio ottobre, ha ottenuto ottimi risultati, evadendo già oggi direttamente più del 70% delle chiamate in entrata, a sgravio dell'attività delle altre sedi dell'Ufficio di esecuzione presenti sul territorio. Ma attenzione a non farsi ingannare dal nome: l'attività del Contact center è infatti molto più ampia rispetto alla ricezione di tutte le telefonate in entrata, dalla centralizzazione della posta elettronica alla gestione diretta degli estratti esecutivi. In sostanza, esso costituisce un contatto diretto e privilegiato con il cittadino, che consente di dar seguito in maniera efficace e tempestiva alle molteplici richieste.

Questo progetto è parte integrante del pacchetto di misure per il riequilibrio delle finanze cantonali, approvato dal Parlamento lo scorso mese di settembre. Questo nuovo servizio contribuirà infatti, assieme ad altre misure relative all'Ufficio di esecuzione, a raggiungere un risparmio di circa mezzo milione di franchi. Una riorganizzazione portata avanti con un occhio di riguardo anche nei confronti delle regioni periferiche cantonali, da sempre ritenute, in particolare dal Dipartimento delle istituzioni, una risorsa preziosa e da valorizzare. In quest'ottica, la riorganizzazione avrà delle ricadute positive sulla Valle Leventina, con la creazione di nuovi posti di lavoro e il conseguente effetto positivo dal profilo socio-economico. Accanto al Contact center, nel 2017 è prevista, sempre a Faido, la creazione di un Centro competenze per l'emissione dei precetti esecutivi, che permetterà di creare in Leventina complessivamente una ventina di nuovi posti di lavoro.

DIPARTIMENTO DELLE ISTITUZIONI

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