
Inaugurazione del Centro di competenza cantonale per l'emissione dei precetti esecutivi

Faido, 16 ottobre 2017

Norman Gobbi
Direttore del
Dipartimento delle
istituzioni

Fernando Piccirilli
Responsabile
cantonale del settore
esecutivo

Lallo Ruggeri
Capoprogetto del
Centro cantonale per
i precetti esecutivi



Repubblica e Cantone Ticino
Dipartimento delle istituzioni
Divisione della giustizia
Ufficio di esecuzione

Norman Gobbi

Direttore del Dipartimento delle istituzioni

Introduzione

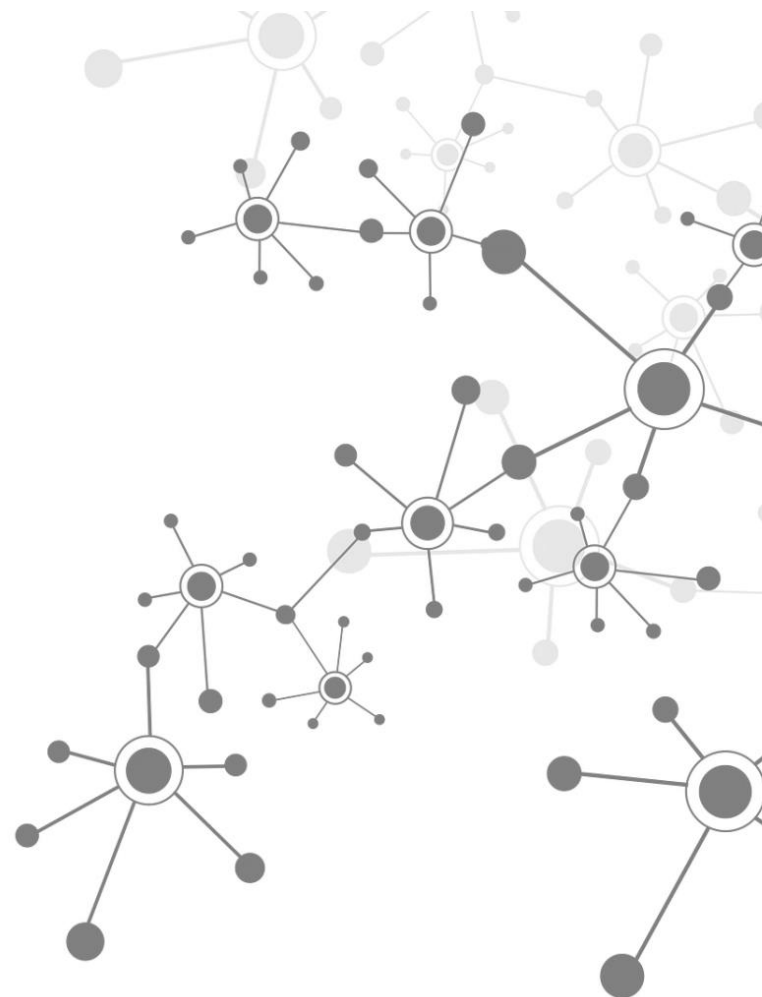
Settore esecuzione e fallimenti:

○ Ufficio di esecuzione:

- Sedi principali: Bellinzona, Locarno, Lugano e Mendrisio
- Sedi periferiche: Acquarossa, Biasca, Cevio e Faido
- Centri di competenza cantonale: dal 3 ottobre 2016 Contact center, da febbraio 2017 Centro cantonale per i precetti esecutivi

○ **120 collaboratori circa**, dei quali 100 circa attivi nel settore esecutivo

○ Consuntivo 2016: **24 milioni di entrate**, a fronte di **13.7 milioni di spese**



Introduzione

- Riforme implementate a livello federale in ambito esecutivo negli ultimi anni, volte a:
 - creare una nuova cultura organizzativa
 - migliorare l'interazione tra Stato e cittadino
 - promuovere l'utilizzo di nuove tecnologie a supporto dell'attività degli Uffici

→ Necessità per l'Ufficio di esecuzione del Canton Ticino di **adeguare il proprio sistema informatico**, non più al passo con i tempi!

→ Proposta del Dipartimento delle istituzioni di sostituire l'ormai vetusto software OP87, introducendo l'**applicativo informatico THEMIS**

Fernando Piccirilli

Responsabile cantonale del settore esecutivo

I. Introduzione dell'applicativo informatico THEMIS

● Maggio 2013:

- Approvazione da parte del Gran Consiglio del credito per l'acquisto e l'implementazione del nuovo applicativo informatico THEMIS

● Gennaio 2015:

- Entrata in vigore del circondario unico di esecuzione e dei fallimenti
- Applicativo THEMIS rilasciato in produzione nella sede di Bellinzona quale sede pilota, per poi estenderlo a tutto l'Ufficio di esecuzione

● Maggio 2015:

- THEMIS operativo in tutte le sedi dell'Ufficio di esecuzione

→ Implementazione di THEMIS avvenuta grazie all'**impegno** dei collaboratori dell'Ufficio, e senza alcun disagio per la cittadinanza!

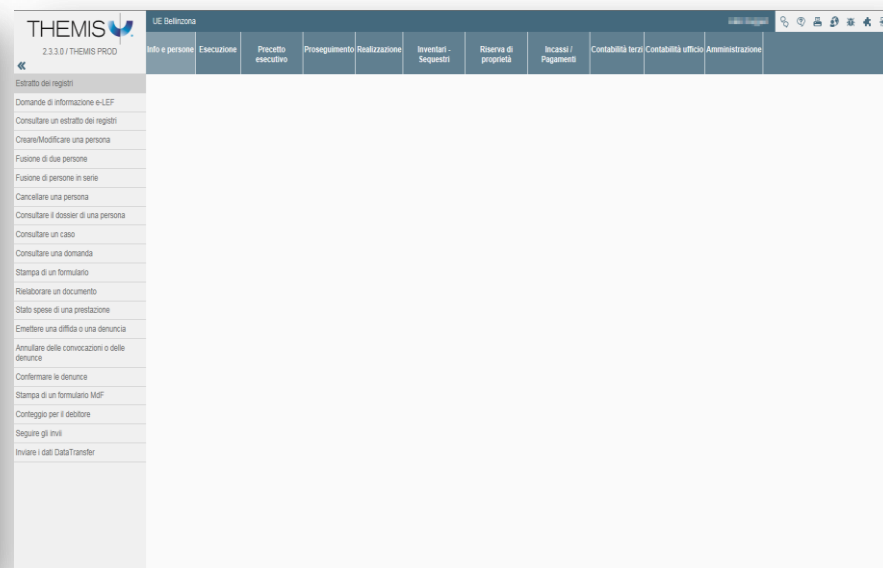
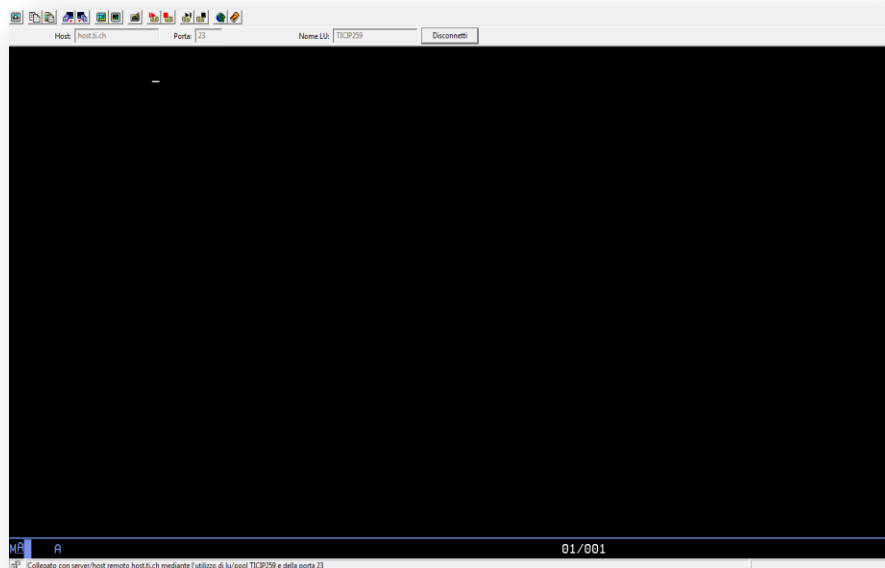
I. Obiettivi THEMIS

- THEMIS mirava – e mira – in particolare a:
 - migliorare l'efficienza operativa interna dell'Ufficio di esecuzione
 - informatizzare l'erogazione di servizi ai cittadini e alle imprese
 - automatizzare le procedure di gestione, con limitazione degli interventi manuali da parte dell'utente
 - uniformare i processi grazie all'introduzione della modulistica standard messa a disposizione dal nuovo sistema
 - condividere i dati e archiviare la maggior parte delle informazioni in formato elettronico

→ THEMIS ha reso possibile l'introduzione, il 1° aprile 2016, **dell'estratto esecutivo cantonale**, strumento che ha permesso di contrastare efficacemente il fenomeno del «**turismo debitorio**»!

I. THEMIS vs OP87

Confronto tra il vecchio sistema OP87 e il performante THEMIS



- Utilizzo a mezzo di transazioni
- Nessun menu
- Automatismi pressoché inesistenti

- Utilizzo con menu a scelta
- Procedure guidate
- Procedure di gestione automatizzate

→ A titolo di paragone OP87 produceva circa 20 formulari diversi mentre THEMIS più di 150

I. Creazione dei Centri di competenza cantonali

- L'introduzione del circondario unico di esecuzione e dei fallimenti e dell'applicativo informatico THEMIS hanno **permesso la creazione dei Centri di competenza cantonali dell'Ufficio di esecuzione**, siti a Faido:
 - Contact center (6 collaboratori)
 - Centro di competenza cantonale per l'emissione dei precetti esecutivi (9 collaboratori con percentuali lavorative parziali)
 - Entrambi sotto la responsabilità di un'unica Caposervizio, dall'agosto 2017



I. Creazione del Contact center

○ La necessità di **centralizzare**

- Ufficio di esecuzione confrontato negli anni con un aumento considerevole dei contatti con l'utenza in tutti gli ambiti (sportello, telefono, e-mail e posta tradizionale)
- Organizzazione dei centralini delle diverse sedi non consentiva una gestione efficace delle richieste provenienti dall'utenza
- Collaboratori impiegati nei centralini non erano in grado di gestire efficientemente le proprie mansioni

→ La creazione di un Contact center unico a livello cantonale ha permesso una **gestione più efficiente ed efficace dei contatti con il cittadino**, uniformando le risposte fornite agli utenti!

I. Creazione del Centro cantonale per i precetti esecutivi

○ La necessità di **centralizzare**

- Vecchia organizzazione prevedeva che ogni sede dell'Ufficio di esecuzione elaborasse le proprie domande di esecuzione: si contavano 12.6 unità a tempo pieno sparse nelle varie sedi, che si occupavano di precetti esecutivi
- Collaboratori influenzati dalle altre attività quotidiane, su tutti la gestione dello sportello e dei contatti telefonici con l'utenza
- Gestione dei picchi di lavoro non era ottimale, alla luce del precedente assetto organizzativo dell'Ufficio

→ La creazione del Centro cantonale per l'emissione dei precetti esecutivi ha consentito di **ottimizzare l'attività legata all'emissione dei precetti**, riunendo in un'unica sede, in una zona periferica, una decina di collaboratori.

Lallo Ruggeri

Capoprogetto dei Centri di competenza cantonali

II. Il Contact center

- Il servizio, attivo dal 3 ottobre 2016, conta sei giovani collaboratori e un apprendista, quasi tutti residenti nella Regione delle Tre Valli
- Nello scorso mese di giugno il team ha superato con successo l'esame di *Call center agent* tenuto dall'associazione di categoria
- La centralizzazione dei contatti con il cittadino è stata introdotta non solo a livello delle telefonate ma anche della gestione di tutte le e-mail in entrata e alle richieste degli estratti di esecuzione

→ Il servizio è molto più che un semplice *Call center*: esso rappresenta infatti un **punto di contatto privilegiato** con tutta l'utenza e fornisce un **servizio a 360 gradi** sull'attività dell'Ufficio di esecuzione!

II. Bilancio del Contact center

- Dopo circa un anno dalla creazione del nuovo servizio centrale il **bilancio** è molto **positivo**:

Indicatori	Media giornaliera	Osservazioni
Contatti telefonici	489	Diminuzione del 59% del numero delle chiamate rispetto al monitoraggio Swisscom del 2015, che rilevava una media di 1'200 telefonate giornaliere.
Evasione al 1° livello (Contact center)	85%	La percentuale delle telefonate evase al Contact center ha raggiunto negli ultimi mesi la media dell'87%.

→ Nel corso del primo anno di vita il Contact center ha inoltre rilasciato oltre **30'000 estratti** sullo stato di solvibilità dei richiedenti.

II. Il Centro cantonale per i precetti esecutivi

- Il Centro di competenza cantonale per i precetti esecutivi è stato creato in modo graduale nel corso del 2017, facendo capo alle risorse esistenti all'interno dell'Ufficio di esecuzione.
- **Obiettivi** da raggiungere:
 - centralizzare l'attività di elaborazione delle domande di esecuzione
 - rendere più efficiente ed efficace l'attività, a beneficio dell'utenza del settore
 - uniformare i processi lavorativi all'interno dell'Ufficio di esecuzione
 - accrescere il livello di specializzazione dei collaboratori
 - disporre di una visione globale del flusso delle domande di esecuzione sull'intero territorio cantonale
 - decentralizzare un servizio pubblico nelle regioni periferiche
 - ottimizzare le risorse a disposizione

II. Bilancio del Centro cantonale per i precetti esecutivi

- I **primi risultati** ottenuti dal Centro di competenza sono:
 - **centralizzazione** di tutte le domande di esecuzione cantonali a partire dal 4 settembre 2017
 - gestione tempestiva dei picchi di lavoro, grazie alla creazione del nuovo team e alla sua **specializzazione** in questa attività
 - **ottimizzazione** delle risorse: attualmente il servizio conta 6.8 unità a tempo pieno, di cui diversi tempi parziali

→ Il servizio **gestisce tutta l'elaborazione delle domande di esecuzione** (circa 180'000 all'anno), sino all'invio del precetto esecutivo!

Norman Gobbi

Direttore del Dipartimento delle istituzioni

III. Riorganizzazione dell'Ufficio di esecuzione

- I cambiamenti intervenuti nel settore hanno reso necessario **riorganizzare l'intero Ufficio cantonale**, alla luce dei nuovi processi interni di lavoro e alle opportunità fornite dall'informatizzazione dei servizi
- La riorganizzazione dell'Ufficio di esecuzione è stata estesa all'intero settore esecutivo e fallimentare ed è oggetto di uno specifico **Messaggio governativo**, licenziato dal Consiglio di Stato l'11 luglio 2017
- La riorganizzazione è parte integrante del *Pacchetto di misure per il riequilibrio delle finanze cantionali*: mediante l'ottimizzazione delle risorse a disposizione, possibile grazie alla nuova struttura, si mira a **risparmiare circa 1.4 milioni di franchi** nel settore esecutivo e fallimentare entro il 2021

→ In attesa della decisione del Parlamento in merito alla proposta del Consiglio di Stato

Conclusioni

- Il Dipartimento delle istituzioni e le regioni periferiche:
 - Politica attiva di valorizzazione delle regioni periferiche cantonali
 - I Centri di competenza cantonali dell'Ufficio di esecuzione hanno permesso di portare a Faido oltre 15 posti di lavoro
- Con la riorganizzazione del settore è previsto il mantenimento di tutte le agenzie periferiche del settore esecutivo e fallimentare, che saranno caratterizzate da un'apertura parziale degli sportelli, una soluzione che risponde ai bisogni dei cittadini residenti nelle zone periferiche, adeguando il servizio alle mutate condizioni derivanti dall'evoluzione, anche tecnologica, della nostra società



Conclusioni

**Vi ringraziamo
per l'attenzione.**



CARTELLA STAMPA
www.ti.ch/stampa