

Nuovo modello operativo Centri Rilascio Concessioni

Roma, 21 ottobre 2019

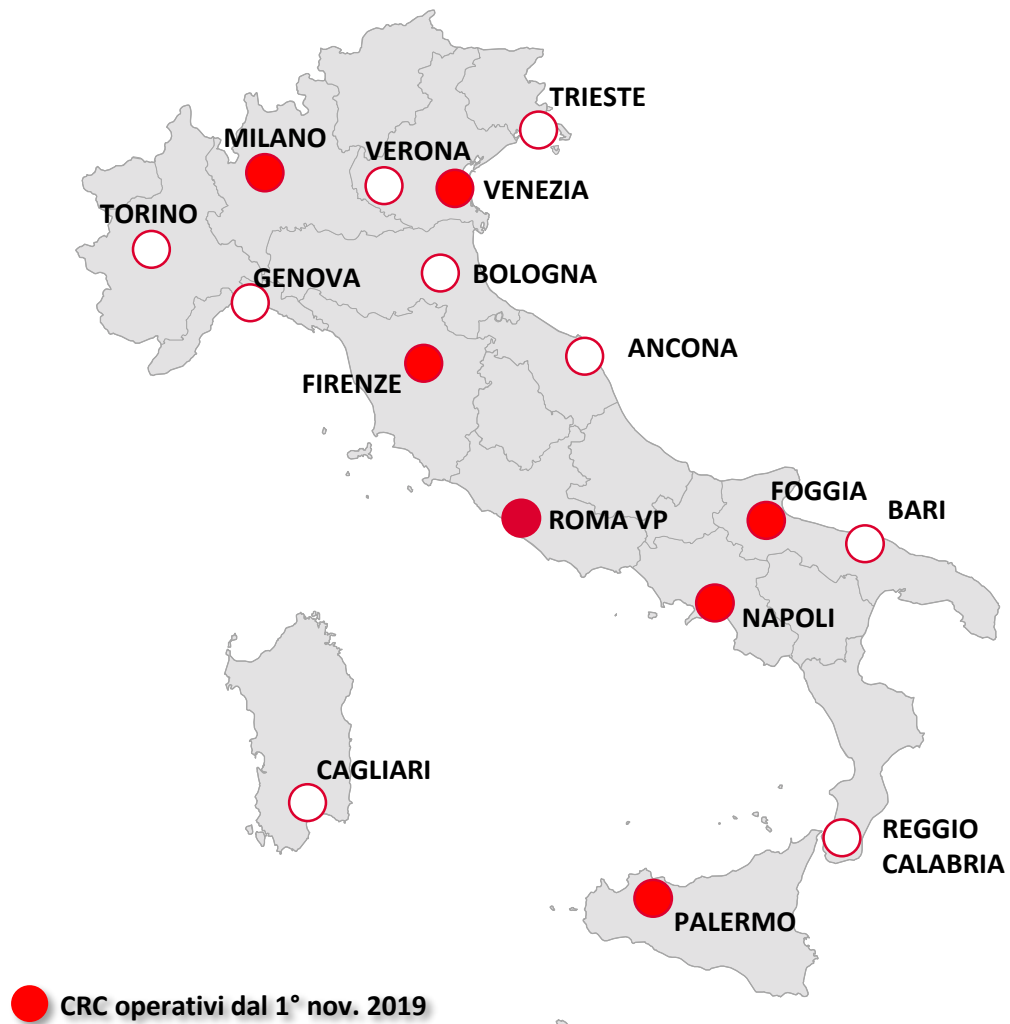
Incontro con le Segreterie Nazionali

FILT-FIT-UILT-UGL-FAST-ORSA

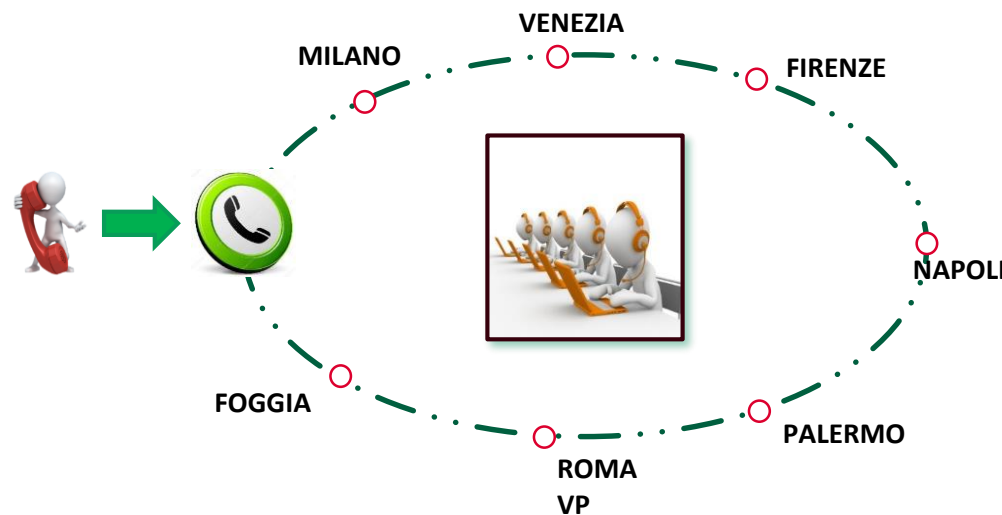


Roma, 21 ottobre 2019

Centri Rilascio Concessioni



Da 1° novembre 2019 → 7 Centri Rilascio Concessioni di Viaggio: Firenze, Foggia, Milano, Napoli, Palermo, Roma VP e Venezia



Registrazioni allo Sportello WEB

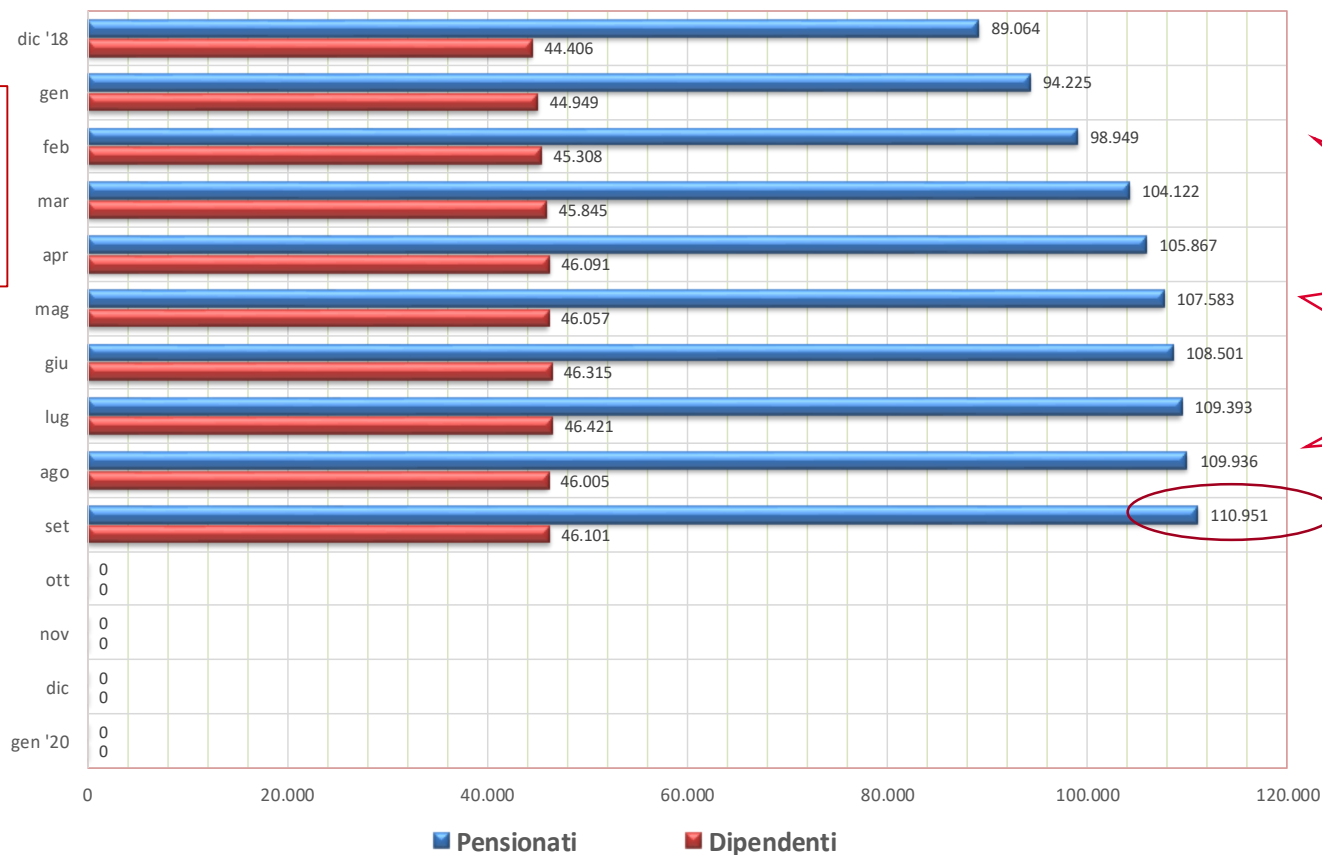
► Tutte le richieste dei titoli e degli eventuali duplicati possono essere immesse dai titolari registrati attraverso il portale «Sportello WEB», raggiungibile via Internet per i pensionati e via Intranet WE per i dipendenti.

► Al 30 marzo 2019 le % di registrazioni allo Sportello WEB erano pari al **63,1%** per i pensionati e al **69,4%** per i dipendenti

► Ad oggi:

**% pensionati:
72,2%**
**% dipendenti:
72,7%**

Registrazioni (pens.) / Accessi (dip.) allo Sportello WEB - anno 2019



Da gennaio 2019 a settembre 2019: + 16.726 registrazioni degli utenti pensionati

Attività in corso

COMUNICAZIONI AI TITOLARI DI CLC: **da novembre 2018** è stata trasmessa l' informativa ai titolari relativa alle nuove modalità operative dei CRC e dell'attivazione dello Sportello Telefonico, con allegata informativa del nuovo regolamento privacy 679/2016 (GDPR) e relativa richiesta di consenso al trattamento dei dati personali.

INVIO DI CIRCA 95.000 LETTERE CARTACEE
(inviate a nuclei familiari in cui risulta
almeno un titolo attivo e non registrati sul
portale)

INVIO DI CIRCA 80.000 E-MAIL
(inviate a nuclei familiari in cui risulta
almeno un titolo attivo e registrati sul
portale)

Su un totale di circa **175.000** comunicazioni inviate, al 21/10/2019 abbiamo ricevuto circa 97.000 dichiarazioni con consenso al trattamento dei dati.

Lo Sportello Telefonico

- ▶ Il servizio è attivo il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 9:30 alle ore 13:00.
- ▶ Con l'attivazione del servizio telefonico, **da novembre 2018** gli 'sportelli' territoriali effettuano tutti il ricevimento nelle giornate di martedì e giovedì dalle ore 9:30 alle ore 13:00.
- ▶ Le postazioni in cui operano gli operatori CRC dello Sportello Telefonico sono tutte attrezzate con un PC, provvisto dell'applicativo WEB Codiv, ed un telefono "virtuale" che, insieme alle cuffie, consente agli operatori l'uso agevole e contemporaneo di mouse e tastiera;
- ▶ Entro la fine dell'anno 2019 è prevista l'installazione di un software che: 1) nelle ore di inattività consentirà la gestione in ricezione delle chiamate dei titolari, fornendo indicazioni sugli orari di operatività dello Sportello Telefonico; 2) nelle ore di attività consentirà la gestione degli accodamenti delle chiamate, con messaggi di cortesia che informeranno il titolare del tempo previsto di attesa.
Sarà inoltre possibile per gli operatori CRC dello Sportello attivare la registrazione delle chiamate, con conseguente capacità di archiviazione nel «fascicolo personale» di WEB Codiv, di ricerca e riascolto delle stesse. Ciò permetterà agli operatori di agire sul sistema WEB Codiv per conto di titolari privi di connessione Internet e, dunque, impossibilitati ad accedere allo «Sportello WEB».

Il Tagliando internazionale elettronico (e-FIP)

- ▶ Dal **30 settembre 2019** i nuovi tagliandi, che prima erano compilati manualmente, vengono emessi nel rispetto del regolamento FIP su un foglio A4 trattato con inchiostri anticontraffazione;

- ▶ Le richieste di emissione dei tagliandi e-FIP sono prese in carico dagli operatori del CRC di Roma Villa Patrizi, che provvedono a stamparli presso il locale Centro Stampa;

- ▶ La distribuzione dei tagliandi avverrà nel rispetto delle scelte operate dai titolari in fase di richiesta:
 - trasmissione al CRC di appartenenza dei titolari, che a sua volta provvederà successivamente alla consegna con le usuali modalità (firma su *pad* digitale);
 - spedizione presso il domicilio (postalizzazione);
 - invio diretto all'impianto di appartenenza (postalizzazione), solo per i tagliandi FIP «di servizio».

Sistema di postalizzazione delle CLC (tessere plastificate CVI/CVI-P)

- ▶ Da **Gennaio 2020** verrà introdotto un sistema di distribuzione dei titoli per **posta A/R** che si aggiungerà alle usuali modalità di consegna attualmente in uso.
- ▶ L'operatore CRC dovrà **validare** preventivamente le domande di nuova emissione o di duplicato dei titoli richiesti effettuata dall'utente, verificando che tali domande siano corredate dall'idonea documentazione acquisibile scannerizzata in formato **.pdf** da Sportello WEB. Dopo aver effettuato la verifica della documentazione, l'operatore CRC porrà le richieste nello stato di **validato**, consentendo il prosieguo del processo di produzione, imbustamento e postalizzazione dei titoli richiesti.
- ▶ Le CLC prodotte saranno indirizzate in funzione delle scelte effettuate dai richiedenti:
 - al CRC di appartenenza, che verificherà la presenza della documentazione per poi provvedere alla consegna;
 - per posta, nel caso in cui il richiedente abbia scelto l'invio presso il proprio domicilio.
- ▶ Successivamente il richiedente, nel caso di invio per posta al proprio domicilio, dovrà **abilitare** il titolo, procedendo a **fornire i propri estremi identificativi** attraverso il servizio di Sportello telefonico o accedendo allo Sportello WEB.