



## VERBALE SULL'ESTENSIONE DELL'OPERATIVITA' DEL CONTACT CENTER

Il giorno 27 luglio 2005, presso la sede centrale dell'Agenzia del Territorio, la delegazione dell'Agenzia del Territorio ha incontrato le Organizzazioni Sindacali nazionali

In relazione all'accordo del 19.5.2004, con il quale veniva concordato l'avvio della sperimentazione presso L'Ufficio Provinciale di Roma di un Contact center ai fini dell'assistenza all'utenza tramite il canale web:

alla luce della valutazione delle risultanze della sperimentazione svolta a Roma, dell'evoluzione in termini quantitativi della domanda da parte dell'utenza e dell'apprezzamento per la qualità del servizio svolto e dell'illustrazione dell'allegato documento sulla "Fase di estensione operativa del Contact center" ;

considerato che la Convenzione 2005 conferma la rilevanza strategica dell'assistenza agli utenti e della qualità dei servizi offerti al cittadino,

le parti convengono

sulla estensione della operatività sperimentale del Contact center mediante la progressiva attivazione presso gli uffici provinciali di Bari, Napoli e Catania di tre ulteriori nuclei operativi che si affiancano a quello già operante presso l'UP di Roma e concordano che a livello locale saranno attuati i passaggi previsti dalle relazioni sindacali del sistema vigente; convengono che, nell'ambito della prevista riorganizzazione di dettaglio degli UP, la collocazione dei nuclei operativi del Contact center troverà specifica trattazione; convengono infine sull'effettuazione di un incontro nazionale di verifica con le OO.SS. sulle risultanze dell'estensione dell'operatività da effettuarsi entro un anno dall'avvio.

La Delegazione dell'Agenzia

Organizzazioni Sindacali

\_\_\_\_\_firmato\_\_\_\_\_

CGIL/FP                      firmato

\_\_\_\_\_

CISL/FPS                      firmato

\_\_\_\_\_

UIL/PA                      firmato

\_\_\_\_\_

UNSA/SALFi                      firmato

\_\_\_\_\_

CISAL INTESA                      firmato

\_\_\_\_\_

RdB/PI                      firmato

FLP                      firmato

## ***Fase di estensione operativa del Contact center***

### **Introduzione**

L'Agenzia del Territorio nella pianificazione delle attività previste dalla Convenzione 2004/06 punta alla qualità delle proprie banche dati ed al rafforzamento delle relazioni con l'utenza.

La costituzione del Contact center nel novembre 2004 presso l'UP di Roma è stata finalizzata a:

- creare un nuovo canale di soluzione dei problemi rivolto principalmente ai cittadini;
- fornire risposte rapide alle istanze di correzione delle banche dati, soprattutto per i casi che sono sfuggiti allo smaltimento dell'arretrato

Il progetto costituisce un modello di innovazione e sviluppo dei rapporti con l'utenza ed ha valenza:

- **culturale:** perché privilegia un sistema orientato al conseguimento del risultato, all'attenzione all'utente e alla qualità dei dati trattati;
- **organizzativa:** perché sviluppa nuove modalità di lavoro;
- **gestionale e tecnologica:** perché utilizza nuovi canali di comunicazione telematici e sviluppa "nuovi mestieri".

Al Contact center si sono rivolti gli utenti che abbiano riscontrato errori nella situazione catastale dei propri immobili e presentato richiesta di correzione dei dati catastali, utilizzando esclusivamente il canale Web, compilando un formulario disponibile sul sito Internet dell'Agenzia (servizio webmail): Le richieste sono state prese in carico automaticamente dal Contact center, che le ha trattate direttamente, apportando le correzioni del caso, o le ha inoltrate all'Ufficio Provinciale competente.

### **L'evoluzione**

Alla luce della evoluzione progressiva e delle previsioni di sviluppo della domanda da parte dell'utenza in termini quantitativi e dei risultati di apprezzamento della modalità e della qualità del servizio offerto, si ritiene opportuno estendere la operatività del Contact center, prevedendo la creazione di 3 nuovi nuclei operativi che, in ragione delle disponibilità logistiche e di personale presente verranno collocati e progressivamente attivati – anche in relazione alla predisposizione della logistica - a Bari, Napoli e Catania.

### **Logistica**

Il Contact center avrà pertanto una struttura a rete, nella quale al nucleo già operante presso l'UP di Roma si affiancheranno quelli collocati presso gli UP di Bari, Napoli e Catania, che ferma restando la collocazione organizzativa presso i rispettivi UP,

dipenderanno funzionalmente dalla Direzione Centrale Conservatoria Catasto e Pubblicità Immobiliare.

### **Attivazione**

Le modalità di espletamento del servizio già adottate nel Contact Center di Roma verranno adottate anche negli altri nuclei, presso i quali, data la modalità di back office e senza contatto diretto con il pubblico, si osserverà il normale orario di ufficio dal lunedì al venerdì.

Presso ciascun nucleo è prevista la operatività di un coordinatore e di un numero di addetti fra gli 8 e i 12

### **Personale**

Rimangono immutate le figure professionali operanti presso i nuclei del Contact Center già illustrate nel documento sottoscritto in sede di accordo per l'avvio della sperimentazione del Contact Center il 19.5.2004, ovvero:

- l' "addetto al Contact center" che dovrà gestire le richieste pervenute (individuare la problematica, curare l'istruttoria, proporre una soluzione e comunicare via e-mail all'interessato l'esito) e aggiornare le banche dati.

E' richiesto:

1. il possesso di un diploma di scuola secondaria superiore di tipo tecnico o almeno 5 anni di servizio;
2. esperienza specifica di minimo due anni in materia catastale (preferibile se in materia di trattazione delle istanze);
3. l'appartenenza preferibilmente alla seconda area;

- il "coordinatore" del Contact center che, oltre a svolgere attività operativa, dovrà controllare e coordinare il gruppo di lavoro, intervenire in caso di richiesta di supporto da parte di un operatore su problematiche particolarmente complesse, gestire i rapporti con le altre strutture dell'Agenzia e garantire il monitoraggio sui risultati.

E' richiesto:

1. il possesso di un diploma di scuola secondaria superiore di tipo tecnico o diploma di laurea;
2. esperienza specifica di minimo tre anni in materia catastale (preferibile se in materia di trattazione delle istanze e relazioni con il pubblico);
3. appartenenza alla terza area.

### **Selezione /interpello**

Le procedure di reperimento dei lavoratori verranno attivate nei tre uffici interessati sulla base della presentazione di domande di partecipazione da parte di lavoratori in servizio esclusivamente presso gli stessi e in possesso dei requisiti sopraelencati; in particolare, per l'attivazione del nucleo di Bari la procedura di interpello verrà attivata dal 1.8.2005 e le domande potranno essere presentate fino al 12.9.2005.

I responsabili degli Uffici in parola, d'intesa con i Direttori centrali CCPI, OSI e RU provvederanno alla costituzione delle Commissioni per la selezione.

Le Commissioni provvederanno a stilare le rispettive "graduatorie di idoneità" apprezzando le esperienze professionali specifiche, la preparazione di base, le attitudini e capacità e la motivazione attraverso colloqui individuali con i candidati

Durante il colloquio verranno fra l'altro apprezzate:

|   |   |
|---|---|
| <b>conoscenze<br/>tecnico<br/>professionali</b> | conoscenza normativa u.r.p. e conoscenza normativa, circolari e procedure operative in materia catastale con particolare riferimento alla trattazione delle istanze |
|   | utilizzo personal computer e conoscenza pacchetto office automation, internet e posta elettronica   |
| <b>capacità personali</b>                       | attitudine all'analisi e soluzione dei problemi, orientamento ai risultati, flessibilità, accuratezza nei dettagli, capacità di gestione del lavoro                 |
|   | capacità di lavoro in team, capacità di relazionarsi e di comprensione delle esigenze dell'utenza   |
|   | curiosità e propensione all'aggiornamento ed all'innovazione  |

### **Formazione**

I candidati ritenuti idonei nelle tre sedi seguiranno un corso di formazione, che prevedrà altresì momenti di affiancamento operativo con il personale già operante presso il nucleo di Roma, con particolare attenzione allo sviluppo delle specifiche competenze richieste nei ruoli di "addetto" e "coordinatore" del Contact center.