

## **INFORMATIVA ALLE OO.SS. DEL COMPARTO E DELL'AREA FUNZIONI CENTRALI**

### ***Organizzazione dei mini call center***

In considerazione dell'incremento, realizzato nel corso del 2024, delle risorse assegnate alle Sezioni di assistenza multicanale, con l'obiettivo di garantire una più efficiente allocazione delle risorse, si intende procedere alla chiusura dei Mini call center, consentendo alle strutture territoriali di riassorbirne il personale.

Sarà quindi effettuata una razionalizzazione nella gestione dei servizi di assistenza telefonica che dal 1° aprile 2025 saranno curati dalle sette Sezioni di Assistenza Multicanale (SAM) e dai due mini call center presso l'Ufficio Territoriale di Bressanone-Brunico e l'Ufficio Territoriale di Aosta.

I due mini call center garantiranno l'assistenza rispettivamente in lingua tedesca e francese.

Tale decisione deriva da una valutazione quali-quantitativa del servizio, tenuto anche conto che il personale assegnato ai mini call center è chiamato a svolgere altre attività di assistenza - di *front* o di *back office* - relative alla sfera di competenza dell'ufficio territoriale di appartenenza.

Presso l'Ufficio Territoriale di Bressanone-Brunico sarà prevista, in continuità con l'attuale previsione, una posizione di *Responsabile Mini CAM* ai sensi dell'art. 15 del CCNL Funzioni Centrali 2019-21.

***Roma, 28 novembre 2024***