

Nuovo modello operativo Centri Rilascio Concessioni – S.A.L.

Roma, 27 marzo 2019
Incontro con le Segreterie Nazionali
FILT - FIT - UILT - UGL - FAST



27 Marzo 2019

 **FERSERVIZI**
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

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
(inviato a nuclei familiari in cui risulta almeno un titolo attivo e non registrati sul portale)

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

Su un totale di circa **175.000** comunicazioni inviate, ricevute circa **80.000** dichiarazioni con consenso al trattamento dei dati.

Registrazioni allo Sportello WEB



% Registrazioni Sportello WEB:

- Pensionati 63,1 %
- Dipendenti 69,4 %

Da novembre 2018 a gennaio 2019: circa 10.000 registrazioni degli utenti pensionati

Prossimi passi

SPORTELLO TELEFONICO

Nel corso del 2019 sarà sviluppato un sistema di rilevamento degli indicatori specifici delle chiamate telefoniche, con alcune funzionalità che consentiranno un puntuale monitoraggio della qualità del servizio erogato.

Il periodo di funzionamento «parallelo» potrà essere prorogato fino al **31 ottobre 2019**: ne consegue che le attività riferibili alle Sedi che hanno concluso o concluderanno anticipatamente le loro lavorazioni rispetto a tale data potranno essere concentrate presso le Sedi di destinazione prima del **1° novembre** p.v..

Proroga al **1° novembre 2019** dell'avvio a regime del nuovo assetto operativo con uffici CRC aperti in 7 sedi.