

Nuovo modello operativo Centri Rilascio Concessioni

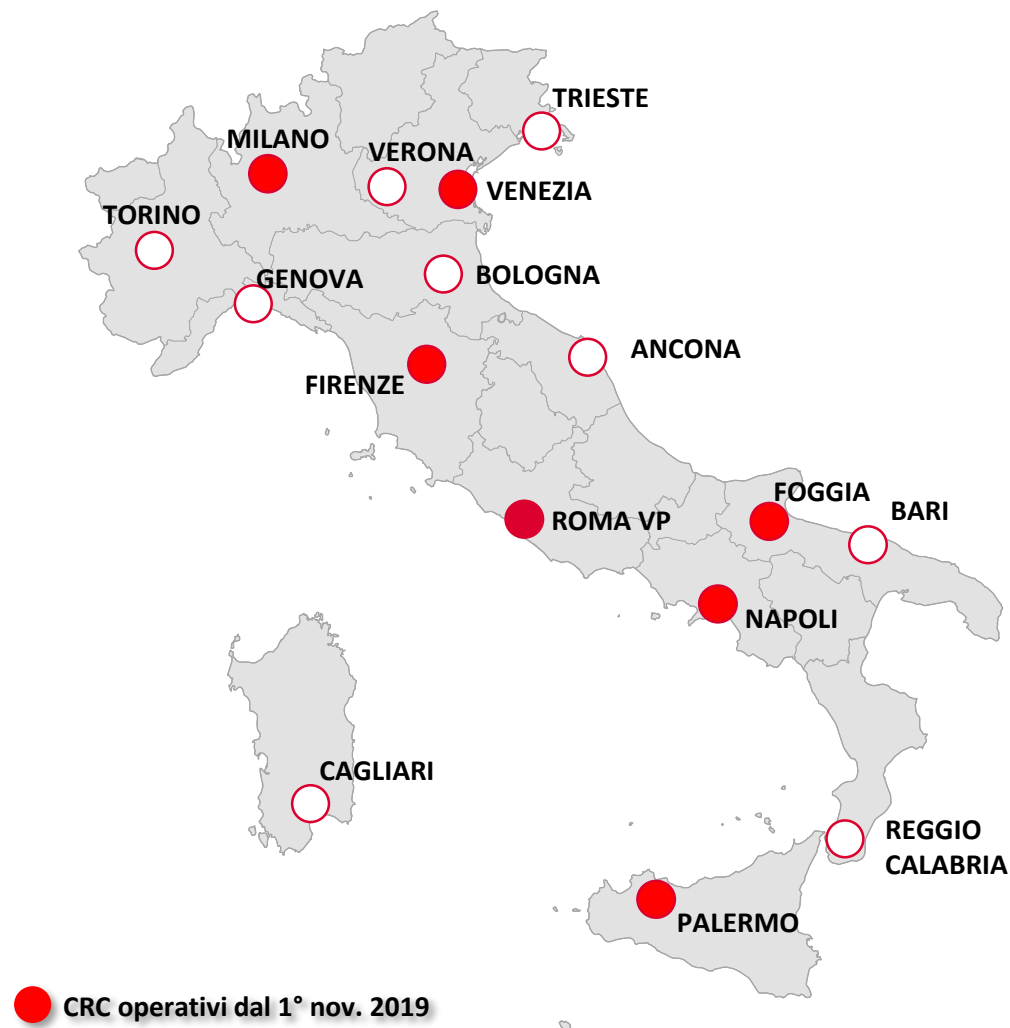
Roma, 20 febbraio 2020

Incontro con le Segreterie Nazionali
FILT-FIT-UILT-UGL-FAST-ORSA

Roma, 20 febbraio 2020



Centri Rilascio Concessioni



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



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.

Autocertificazione 2020: invio comunicazioni ai pensionati



In via del tutto eccezionale, per l'anno 2020, l'Autocertificazione resa dagli ex dipendenti del Gruppo FS nel triennio 2017/2019 viene automaticamente ritenuta valida.

A tal fine, ai pensionati del Gruppo FS:

- a) non ancora registrati allo Sportello WEB → verrà inviata **per posta** apposita comunicazione in tal senso;
- b) registrati allo Sportello WEB (**71,3%** a fine 2019) → verrà inviata via **e-mail**



Con l'occasione, verrà anche ricordata ai pensionati non ancora registrati la possibilità di **registrarsi sul portale Internet Sportello WEB** dal quale potranno:

- verificare la correttezza delle informazioni anagrafiche dei loro nuclei familiari, dell'indirizzo, dei contatti telefonici e dei titoli emessi;
- richiedere le tessere CVI-P per i loro familiari aventi diritto (prima richiesta);
- richiedere un duplicato della tessera (per smarrimento/furto/deterioramento);
- richiedere i titoli internazionali in caso di viaggio all'estero;
- **rilasciare l'autocertificazione annuale.**

Autocertificazione 2020: avviso presso i CRC

Si informano i Titolari pensionati che proseguono le implementazioni di nuove soluzioni tecnologiche utili a migliorare le funzionalità del Sistema informatico a supporto delle attività di rilascio delle concessioni di viaggio.

Di conseguenza, in via del tutto eccezionale e solo per il corrente anno 2020, non è richiesta l'autocertificazione annuale ai titolari che l'hanno già fornita negli anni precedenti.

U.O. Rilascio Concessioni di viaggio

L'informativa ai dipendenti FS è in corso di predisposizione

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;
- ▶ Da **febbraio 2020** 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.

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)

- ▶ Nel primo semestre del 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.