



La Sezione della circolazione 4.0

Le principali novità introdotte

Conferenza stampa

Camorino, 8 gennaio 2019

Repubblica e Cantone Ticino
Dipartimento delle istituzioni





Repubblica e Cantone
Ticino

Norman Gobbi

Consigliere di Stato e Direttore

Dipartimento delle istituzioni



40 anni a Camorino



% DOVERE - Giovedì 11 gennaio 1979
 Bellinzonese e Valli

Fra poche settimane «emigreranno» a Camorino tutti i servizi dell'Ufficio circolazione



Il palazzo costruito dallo Stato a Camorino e dove saranno insediati tutti gli uffici della circolazione.

Fra poche settimane, tutti i servizi dell'Ufficio cantonale di circolazione «emigreranno» a Camorino nel nuovo palazzo di tre piani appositamente costruito dallo Stato, vicino al centro diurno ed un'area dove nel 1984 dovrebbe essere agibile anche il centro per la polizia stradale, presentemente insediata in uno stabile privato, sempre a Camorino, e vicino al ristorante Pesseggi.

Il «trasloco» dei servizi dell'Ufficio cantonale circolazione è previsto per gli ultimi giorni di febbraio. Un centinaio saranno pertanto gli impiegati dello Stato che lasceranno la sede governativa di Bellinzona per andare a lavorare a Camorino: tutti quelli del servizio circolazione e navigazione e tutti quelli del servizio giuridico aggregato alla circolazione.

Attualmente, questi servizi dello Stato occupano il pianoterra ed una parte

del primo piano della residenza governativa principale. Si avranno così a disposizione numerosi uffici che verranno probabilmente occupati da stabilire il cui posto di lavoro si trova ancora in abitazioni private.

Si sa, ad esempio, che in una parte degli uffici occupati dalla «circolazione» verrà insediato l'Ufficio cantonale del lavoro che presentemente si trova nella palazzina Scerri, in piazza Teatro.

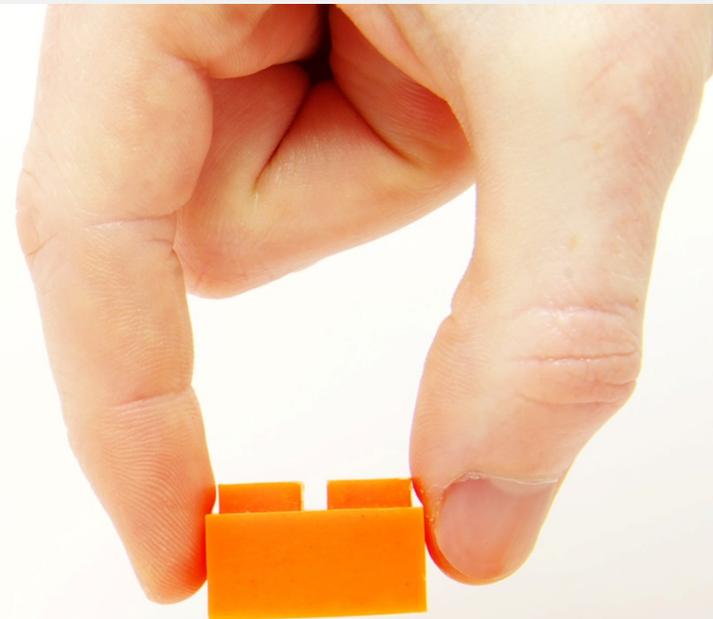
Il nostro obiettivo: un servizio di qualità

Rendere più rapida
e soddisfacente
l'interazione tra il
cittadino e i servizi
del Dipartimento



Diversi progetti, un solo obiettivo

- ▣ Servizio immatricolazioni
- ▣ Ufficio tecnico
- ▣ Contact center
- ▣ Sito web
- ▣ Servizio conducenti
- ▣ Ufficio giuridico





Repubblica e Cantone
Ticino

Cristiano Canova

Capo della Sezione della circolazione

Dipartimento delle istituzioni



La Sezione nel 2018

575'095
pratiche

19'031
Utenti al
mese

230'541
telefonate

129.5
collaboratori

Servizio immatricolazioni



Riduzione dei tempi d'attesa

Interventi

- Logistica
- Organizzazione
- Risorse umane

245'504
pratiche

Ufficio tecnico



Ottimizzare struttura, procedure e organizzazione

40 misure per 11 sotto-progetti

- Estensione deleghe
- Lift
- Esami teorici
- Tablet collaudi
- Ottimizzazione orari e procedure



Contact center



Migliorare tempi di risposta e raggiungibilità

- Logistica
- Tecnologia
- Risorse umane

230'541
chiamate
nel 2018

Sito web



Contatto utente e servizi online

- Revisione totale
- Grafica snella e intuitiva
- Mobile
- Servizi online



Servizio conducenti



Rilascio automatico licenza illimitata

- Modulo informatico FAP to FAK
- Revisione flussi interni



Ufficio giuridico



Multe online

- Nuovo applicativo informatico
- Revisione procedure



Obiettivi



→ Incrementare servizi online

Oggi

- Fatture elettroniche
- Multe online
- Cambi indirizzo
- Appuntamento collaudo
- Ristampa targhe



Repubblica e Cantone
Ticino

Gabriele Lazzaroni

Direttore Unione professionale svizzera dell'automobile





Repubblica e Cantone
Ticino

Norman Gobbi

Consigliere di Stato e Direttore

Dipartimento delle istituzioni



I prossimi passi

- ▣ Introduzione del sistema di qualità all'Ufficio tecnico
- ▣ Il Servizio cinque stelle del DI





Il servizio al cittadino è la nostra priorità: la digitalizzazione migliora le prestazioni ma non a scapito del contatto umano

Domande





Ulteriori informazioni

Repubblica e Cantone Ticino
Dipartimento delle istituzioni

CARTELLA STAMPA
www.ti.ch/stampa

Comunicato stampa

Le novità introdotte alla Sezione della circolazione

Bellinzona, 8 gennaio 2019

Ancor più qualità nel servizio offerto all'utenza: è questo l'obiettivo che vuole raggiungere la Sezione della circolazione che con 575'000 pratiche evase nel 2018 è uno dei servizi più sollecitati dell'Amministrazione cantonale. Oltre all'ottenimento dell'attestato di qualità "ISO" per l'Ufficio tecnico prenderà avvio il progetto "cinque stelle" che mira a migliorare il rapporto tra gli utenti e i servizi del Dipartimento delle istituzioni.

"Il servizio al cittadino è la nostra priorità" ha affermato il Consigliere di Stato Norman Gobbi nel corso della conferenza stampa che ha avuto luogo oggi a Camorino, nella sede della Sezione della circolazione che fu inaugurata nel febbraio del 1979. Accompagnato dal Capo Sezione Cristiano Canova e dal Direttore dell'Unione professionale svizzera dell'automobile Gabriele Lazzaroni, il Direttore del Dipartimento delle istituzioni ha presentato le novità che sono state introdotte a Camorino per migliorare le prestazioni offerte agli utenti.

Come ricordato dal Capo Sezione Cristiano Canova una serie di progetti sono stati realizzati nel corso dell'ultimo anno con l'obiettivo di migliorare il servizio offerto all'utenza. Canova ha quindi passato in rassegna i risultati ottenuti: la riduzione dei tempi di attesa agli sportelli, l'ottimizzazione della struttura, delle procedure e dell'organizzazione interna, il miglioramento dei tempi di risposta e della raggiungibilità degli operatori nonché delle prestazioni e dei servizi online offerti.

Infine il capo Dipartimento ha ribadito che nelle ultime due legislature il Dipartimento delle istituzioni si è impegnato nello snellire le procedure burocratiche, così da rendere più rapida e soddisfacente l'interazione fra la cittadinanza e i servizi cantonali. La Sezione della circolazione ha quindi evoluto le proprie prestazioni per dare una risposta sempre più mirata alle aspettative dei cittadini e dei partner di riferimento. Nei prossimi mesi con l'avvio del servizio denominato "5 stelle" si intende proseguire con quanto avviato dando ancora più risalto alla qualità dei servizi offerti.

Per ulteriori informazioni rivolgersi a:

Dipartimento delle istituzioni

Norman Gobbi, Direttore, di-comunicazione@ti.ch, tel. 091 / 814 32 35

Cristiano Canova, Capo della Sezione della circolazione, tel. 091 / 814 98 00

Ridotti (di molto) i tempi di attesa a Camorino. Canova: 'Interventi riusciti'

Da una media di 40 minuti di attesa a fine 2017 si è scesi a 6/7 minuti a fine 2018. Un risultato che per chi si è già trovato alla Sezione della circolazione di Camorino, ticket alla mano, ad aspettare lo sportello libero, ha (quasi) dell'incredibile. «Sono dati oggettivi, forniti dal nostro sistema di ticketing, e quindi attendibili», garantisce il capo Sezione **Cristiano Canova** mentre illustra alla stampa le novità introdotte su tutto il "campus", come lo chiama chi ci lavora. Da 40 anni sede di uno dei servizi dell'Amministrazione cantonale più sollecitati dall'utenza, le infrastrutture di Camorino hanno tentato di tenere il passo con l'aumento costante del parco veicoli ticinese. Con le ultime novità ora la Sezione è 4.0. «Il nostro obiettivo è quello di rendere più rapida e soddisfacente l'interazione tra il cittadino e i servizi del Dipartimento - commenta il direttore delle Istituzioni, **Norman Gobbi** -. La Sezione della circolazione è stata in tal senso un cantiere importante, con diversi progetti di riorganizzazione riusciti grazie allo sforzo di tutti. Anche di chi è dovuto uscire dalla propria 'zona comfort' per cambiare metodo e abitudini di lavoro». Il tutto per puntare a un miglioramento qualitativo che ambisce, nel 2019, alla certificazione Iso dell'Ufficio tecnico. I ritardi nei collaudi e la struttura vecchia sono ormai un ricordo, assicura Canova. Grazie, fra l'altro, all'estensione delle deleghe ai

partner esterni. Primi fra tutti i garage. Con Upsa, l'associazione di categoria, è stata sottoscritta una convenzione che permette di "saltare" la seconda visita dopo il collaudo a Camorino. La conferma della riparazione, con l'adeguamento del mezzo agli standard di legge, la garantisce il garagista. «Un bell'esempio di collaborazione tra economia privata e Stato - annota il direttore dell'Unione professionale svizzera dell'automobile **Gabriele Lazzaroni** -. Così evitiamo all'utenza inutili spostamenti verso Camorino».

Torniamo ai tempi d'attesa del Servizio immatricolazioni. «Era il problema principale da risolvere - ricorda Canova -. Lo abbiamo affrontato con tre interventi. Il primo sul fronte logistico, con un miglioramento e un potenziamento delle postazioni. Il secondo organizzativo, con un sistema di ticketing più performante e orari di apertura estesi sul mezzogiorno. E non da ultimo con potenziamenti transitori del personale». Ciò che ha reso nettamente più fluido il succedersi degli utenti agli sportelli. «La struttura ha resistito anche il 27 dicembre, giornata da ben 1'300 pratiche. Nonostante il picco il tempo medio d'attesa è stato di un quarto d'ora. Buon segno - conclude il capo Sezione -. I tempi di attesa medi da 40 minuti erano inaccettabili: trovo invece che, a fronte del numero di pratiche trattate, quelli attuali siano più che sostenibili». SCA