

Messaggio HERMES

Destinatari ALL

DIREZIONE CENTRALE ORGANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE INTERNA
DIREZIONE CENTRALE TECNOLOGIA, INFORMATICA E INNOVAZIONE
DIREZIONE CENTRALE RISORSE UMANE
DIREZIONE CENTRALE BENESSERE ORGANIZZATIVO SICUREZZA E LOGISTICA
DIREZIONE SERVIZI AL TERRITORIO
COORDINAMENTO GENERALE MEDICO LEGALE

Oggetto: **Indicazioni organizzative per i servizi al *front end***

Con riferimento al messaggio n.3354 del 5 ottobre 2021, l'attivazione del servizio di "Prima Accoglienza", nelle Filiali metropolitane, Filiali provinciali, Direzioni provinciali e Agenzie complesse dovrà essere anticipato **al 15 ottobre 2021**, in concomitanza della ripresa dell'ordinaria modalità di svolgimento della prestazione lavorativa in presenza, come previsto DPCM del 24 settembre 2021.

L'adeguamento dei sistemi eliminacode, anche a supporto dell'applicazione delle misure di contenimento da Covid -19, e la chiusura dello sportello veloce con l'assorbimento di alcuni servizi nella Prima accoglienza, come indicati nel messaggio citato, saranno resi operativi dal 18 ottobre.

Il servizio di prima accoglienza affianca il servizio di informazione di primo livello degli sportelli di linea, operativo fin da luglio 2020 su prenotazione, con orario di apertura dalle 8,30 alle 12,30 per n.5 giorni settimanali nelle tre modalità previste: in presenza, con ricontatto telefonico e in web meeting, a scelta dell'utente.

Dalla medesima data del 15 ottobre, anche le Agenzie territoriali assicureranno, negli stessi orari di ricevimento del pubblico sopra indicati, i servizi al *front end* di Sede nelle tre modalità sopra indicate.

I Direttori regionali e di coordinamento metropolitano, in ragione del bacino di utenza di riferimento, avvieranno le attività di programmazione per l'attivazione di modalità di accesso senza prenotazione anche per le Agenzie territoriali, al fine di garantire l'accoglienza, l'orientamento e il supporto per l'accesso alle informazioni e ai servizi dell'Istituto e ne daranno comunicazione alla Direzione Centrale organizzazione e comunicazione interna.

Il Direttore generale

Gabriella Di Michele