

2.2 Il canale telefonico - Manuale di gestione dei flussi documentali da/verso Semplice

Il Centralino Telefonico vuole configurarsi sempre più come centralino *filtrante* anziché semplicemente *passante*.

Gli operatori dello Sportello Polifunzionale che presidiano il call-center (n. 051 598 111 e n. verde 800 011 837) forniscono le stesse informazioni che sono erogate presso il Punto Accoglienza e lo Sportello Cittadini, attraverso l'utilizzo dei medesimi supporti tecnologici, applicativi informatici e banche-dati a disposizione degli sportellisti, così anche da garantire uniformità nell'informazione.

Il trasferimento delle chiamate ai numeri interni degli uffici è limitato alle richieste di informazioni riguardanti argomenti o caratterizzate da livelli di approfondimento che esulano dalle competenze dello Sportello Polifunzionale e che non sono contenuti nelle Schede-procedimento e negli altri supporti a disposizione.

Ciascuna unità organizzativa di rilievo (Servizio e/o Ufficio) è tenuta ad individuare e informare per iscritto, anche tramite e-mail, il Responsabile dello Sportello Polifunzionale circa:

- quali numeri interni degli uffici vanno contattati a seconda delle necessità;
- in quali fasce orarie giornaliere è possibile trasferire le chiamate agli uffici;
- come l'operatore del call-center deve gestire i ritorni delle chiamate trasferite agli uffici, nel caso non si riesca a mettere in contatto l'utente con i numeri interni individuati: fissare un appuntamento anche telefonico con l'ufficio o inviare una e-mail con i riferimenti dell'utente e l'oggetto della richiesta all'ufficio che poi contatterà autonomamente l'utente.

Salvo autorizzazione scritta da parte dei singoli Servizi e/o Uffici, i numeri diretti degli interni o i recapiti personali dei telefoni cellulari di servizio non vengono forniti all'esterno.

Quando tutte le linee del Centralino Telefonico sono occupate o quando quest'ultimo è temporaneamente non presidiato, le chiamate in entrata vengono trasferite alle postazioni dello Sportello Cittadini.

Negli orari in cui il Centralino Telefonico non è funzionante, viene attivato un servizio di segreteria telefonica per le chiamate entranti, il cui presidio è a cura dello Sportello Polifunzionale.