

SporTel – Lo Sportello Telefonico della camera di Commercio di Lecce

La comunicazione e l'informazione per una Pubblica Amministrazione sono elementi essenziali nel rapporto con i propri utenti. Da sempre, la comunicazione con l'utenza della PA è ritenuta uno dei punti deboli del nostro apparato burocratico; ciò ha comportato una visione ermetica della PA, sia al suo interno che all'esterno, provocando uno stato di insofferenza nel cittadino-utente condannato ad una serie innumerevole di adempimenti, senza che gli sia fornita la dovuta assistenza.

Nella consapevolezza di ciò la Camera di Commercio di Lecce ha attivato uno sportello telefonico per la gestione delle richieste di informazioni inerenti i servizi e i prodotti offerti.

Lo sportello telefonico s'inserisce nell'ambito di un progetto più ampio di "comunicazione integrata" che prevede accanto agli strumenti di informazione e comunicazione tradizionali altri innovativi, tesi ad una informazione personalizzata degli utenti-clienti dell'ente.

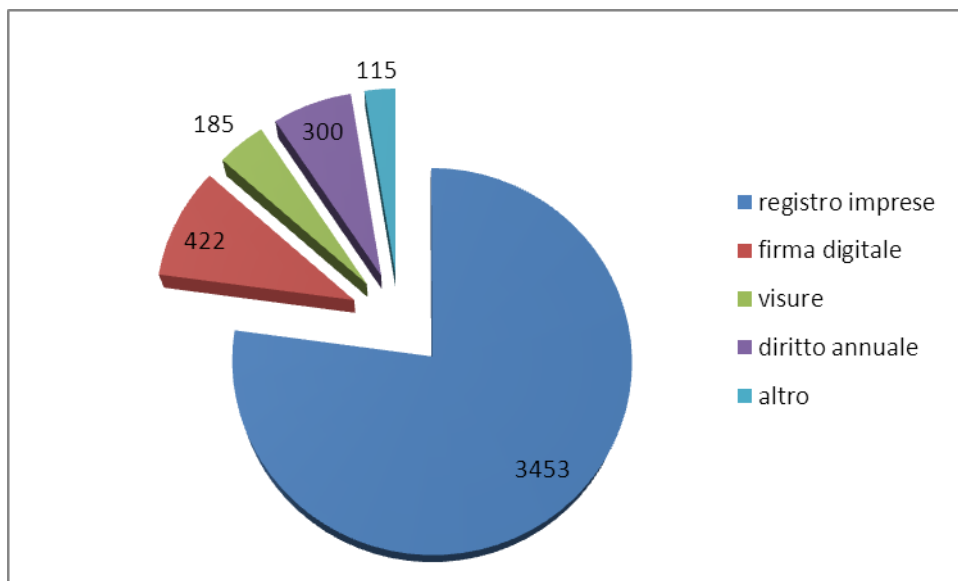
Gli obiettivi che lo sportello si propone di raggiungere sono molteplici: la semplificazione all'accesso da parte dell'utenza ai servizi offerti, la gestione del servizio di informazioni telefoniche, assistenza nella compilazione di moduli e/o richieste indirizzate ai vari uffici, l'erogazione, a breve, anche di prodotti/servizi camerali. In definitiva **lo sportello telefonico consente all'imprenditore, al consumatore o al semplice cittadino di acquisire con immediatezza, semplicemente telefonando al numero verde 800 155 988, tutte le informazioni necessarie per poter richiedere il servizio cui è interessato.**

Lo sportello fornisce informazioni sul rilascio di certificati e visure del registro imprese, degli albi e ruoli camerali, sul rilascio elenchi, copie atti e bilanci, informazioni per la firma digitale e prenotazione per il rilascio della stessa, informazioni per il pagamento del diritto annuale. Nell'ambito dei servizi rivolti alla regolazione del mercato e tutela del consumatore fornisce informazioni per verifiche e cancellazione elenco ufficio metrico, per il rilascio, rinnovo o sostituzione dei tachigrafi digitali, informazioni sull'arbitrato, sulla conciliazione, sul rilascio di certificati e visure protesti, cancellazioni protesti, marchi e brevetti, prezzi e depositi listini, variazioni indici istat e coefficienti di rivalutazione monetaria e altro ancora.

Lo Sportel ha iniziato l'attività a metà ottobre e come dimostrano le statistiche l'attività si è via via incrementata di pari passo con il gradimento dell'utenza. Fino al mese di febbraio lo sportello ha gestito circa 4.500 contatti delle quali il 77% hanno riguardato informazioni inerenti al registro delle imprese, il 9% la firma digitale, il 7% il diritto annuale, il 3% circa informazioni riguardanti gli altri servizi camerali.

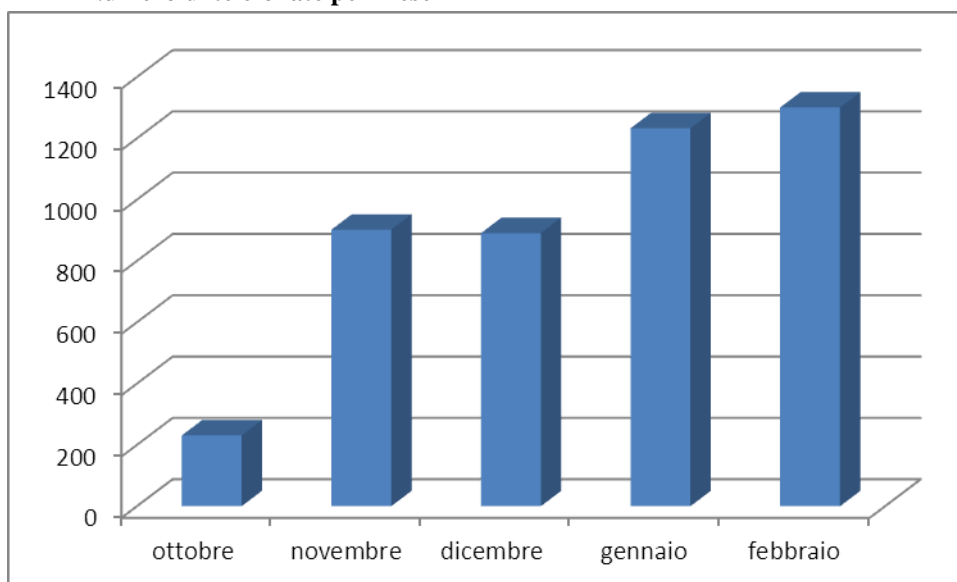
L'utenza che si rivolge allo sportello è soprattutto quella di tipo professionale, che ovviamente richiede informazioni relative alla predisposizione di pratiche indirizzate al Registro imprese e chiarimenti in merito alla regolarizzazione di quelle sospese. Con riferimento a queste ultime lo sportello fornisce, innanzitutto, informazioni di carattere generale, interfacciandosi con il funzionario camerale che ha istruito la pratica per le richieste più complesse, a tale proposito occorre evidenziare che nello svolgimento delle attività di front office (sportello telefonico) si è stabilita una buona collaborazione con il back office (funzionari camerali).

Numero di telefonate per tipologia di informazione richiesta (ottobre 2010-febbraio 2011)



La media delle telefonate giornaliere è aumentata a mano a mano che la conoscenza del servizio si è diffusa tra l'utenza: ad ottobre, quando si è stato avviato, lo sportello ha ricevuto mediamente 33 telefonate al giorno, divenute 43 e 46 nei mesi di novembre e dicembre, sino a 68 del mese di gennaio e alle attuali 77.

Numero di telefonate per mese



C'è, inoltre, un'intensificazione delle telefonate in determinati periodi come ad esempio a fine gennaio, relativamente alla presentazione delle domande cancellazione, cessazione attività e chiusura unità locali: basti pensare che il 31 gennaio sono state gestite 224 telefonate.

Si è notato inoltre una tendenza alla fidelizzazione degli utenti allo sportello telefonico al quale ricorrono ripetutamente per avere delucidazioni ancor prima di presentare le pratiche telematiche al R.I.. Frequente è anche il "passaparola" tra i professionisti stessi: chi "testato" il servizio ne rimane

soddisfatto, non esita a consigliarne l'utilizzo anche agli altri colleghi. Pochi, invece, sono gli utenti che vengono a conoscenza del servizio attraverso il sito camerale. Numerose sono le telefonate deviate dai numeri interni camerali e dallo stesso centralinista, in tali casi sono gli stessi operatori ad informare l'utenza dell'attivazione del servizio ed anche in tale occasione è stato riscontrato un positivo apprezzamento dell'attività dello sportello telefonico.

Infine, in relazione ai canali di contatto, l'email **sportel@le.camcom.it**, in alternativa al contatto telefonico, è utilizzata all'incirca nel 4% delle richieste.