

PROTEZIONE CIVILE: DA OGGI ATTIVO IL CONTACT CENTER PER I CITTADINI

4 Luglio 2011

L'AQUILA - Facilitare la comunicazione tra cittadini e dipartimento della Protezione Civile attraverso uno strumento che consenta di dialogare in modo diretto, trasparente e tracciabile.

È l'obiettivo del Contact Center, attivo da oggi e realizzato in collaborazione con FormezPA, l'agenzia inhouse del dipartimento della Funzione pubblica.

Il Contact Center, spiegano gli ideatori, rappresenta "un nuovo canale comunicativo a disposizione di tutti, cittadini, istituzioni, organizzazioni, imprese, per dare informazioni e ricevere segnalazioni sulle attività di competenza del dipartimento della Protezione civile, rispondendo a impegni di qualità basati su chiarezza, trasparenza ed efficienza".

È in funzione dalle 9 alle 18, dal lunedì al venerdì, e consente di gestire su un'unica piattaforma informatica, tenendone traccia, le richieste che arrivano attraverso diverse modalità.

Canali principali sono il numero verde 800 840 840 e il modulo online su www.protezionecivile.gov.it.

Si tratta di "un sistema che garantisce flessibilità al servizio, capace di adattarsi alle esigenze che potrebbero presentarsi in caso di stati di allerta o emergenza: se necessario, l'orario di attività si estenderà sulle 24 ore e la capacità ricettiva sarà incrementata, grazie all'attivazione di una seconda sala di ascolto".

Da sottolineare che in nessun caso il numero verde sostituisce i normali numeri di soccorso, come il 112, il 115 o il 118.

Una curiosità: gli operatori impegnati sono quasi tutti giovani abruzzesi e la sala di ascolto da cui rispondono si trova all'Aquila.

Si tratta di personale formato sui temi di Protezione civile, che porta nel contatto con gli utenti l'esperienza, anche personale, maturata durante il terremoto del 2009.

Il Contact Center nasce dal progetto "Sportello per il cittadino", sistema integrato di gestione delle relazioni con i cittadini colpiti dal sisma realizzato in via sperimentale dal dipartimento.

Il Contact Center si integra con gli altri strumenti ufficiali di comunicazione e informazione del dipartimento: il sito protezionecivile.gov.it, le pubblicazioni periodiche, il magazine Protezione civile e la sua pagina Facebook.