

RICOSTRUZIONE: IN CASO DI DUBBI LINEA AMICA DA' LA RISPOSTA

17 Luglio 2011

L'AQUILA - Esiste un'opportunità che ancora pochi conoscono per fugare dubbi su questioni tecniche o burocratiche relative alla ricostruzione.

Dal 14 giugno scorso, infatti, gli operatori di Linea Amica Abruzzo forniscono risposte a progettisti e a tutti i protagonisti impegnati nella rinascita post sisma, grazie all'accordo stipulato con la Struttura tecnica di missione coordinata dall'architetto Gaetano Fontana.

I servizi, come spiega il responsabile Massimo Busino "sono rivolti a cittadini, imprese, professionisti o Enti istituzionali" che possono rivolgersi al numero verde 800.155.300 oppure recarsi personalmente allo "Sportello per il Cittadino" di Coppito.

Da alcuni giorni, invece, è attivo all'Aquila il contact center della Protezione civile.

L'ACCORDO CON LA STRUTTURA TECNICA DI MISSIONE

L'intesa stipulata con la Stm garantisce, dal lunedì al venerdì (orari di ufficio) "la possibilità a tecnici, ingegneri, ma anche a cittadini e rappresentanti delle istituzioni, di avere chiarimenti e delucidazioni sotto il profilo squisitamente tecnico".

Esistono una serie di Faq (risposte preordinate) alle quali gli operatori fanno affidamento per le risposte: "ma se il merito del quesito non è ricompreso tra le Faq, viene immediatamente rivolto alla struttura tecnica di missione che fornisce le risposte in tempi rapidi; un servizio di comunicazione bidirezionale".

Tutto viene registrato su una piattaforma informatica, chiamata tecnicamente Crm, alla quale si fa riferimento per questioni relative, per esempio, alle scadenze relative alle abitazioni classificate 'E', per le seconde case o sulla cumulabilità dei contributi.

"Avremmo già dovuto farlo - spiega Busino - ma per una serie di contingenze non è stato possibile: a breve invieremo la comunicazione dell'esistenza di questo servizio agli ordini professionali che informeranno i loro iscritti e ci sarà anche una campagna di comunicazione per diffondere un servizio del quale si sono detti soddisfatti lo stesso Fontana, il commissario, Gianni Chiodi, e il sindaco, Massimo Cialente. Trasparenza, velocità e chiarezza sono i nostri obiettivi primari".

"A oggi - aggiunge - riceviamo circa 150 telefonate relative a tematiche di vario genere, dall'assistenza alla popolazione alla ricostruzione. Ma soprattutto rappresentiamo una sorta di interfaccia tra il cittadino e le Istituzioni centrali, alle quali giriamo i quesiti più specifici che non sono ricompresi dalle norme e le ordinanze che hanno una portata generale. Una volta ricevuta la risposta forniamo al cittadino tutte le informazioni di cui ha bisogno".

Sulle prospettive di quella che a tutti gli effetti può considerarsi una vera e propria azienda, dal costo di circa 75 mila euro mensili (per tutti i tipi di servizi), Busino dichiara che "ci sono buone possibilità che il servizio venga potenziato. Del resto - prosegue - dopo i servizi resi nella fase dell'emergenza, che si sta concludendo, occorrerà fornire una comunicazione efficiente per tutto ciò che riguarda la ricostruzione".

IL CONTACT CENTER DI PROTEZIONE CIVILE

L'idea del contact center nasce sulla scorta dei risultati più che incoraggiati raggiunti con l'attivazione di Linea amica Abruzzo dopo il terremoto del 6 aprile 2009.

"All'epoca il ministro per la funzione pubblica Renato Brunetta mise a disposizione il servizio all'ex capo dipartimento, Guido Bertolaso. Grazie al servizio si riuscì a superare l'emergenza legata a diverse questioni, dalla contatto dei nuclei familiari per il riallaccio del gas al censimento della popolazione per l'assegnazione degli alloggi del progetto C.a.s.e. e Map".

Dopo la nascita dello Sportello per il cittadino e il contact center tecnico (che dal 2009 ad oggi effettuato 60 mila chiamate in uscita e inviato circa 40 mila sms) il Dipartimento della Protezione Civile Nazionale ha previsto nel suo piano di comunicazione, un nuovo strumento, che ha portato alla nascita del contact center a L'Aquila, dove sono impiegate circa 12

persone, per lo più giovani, provenienti dall'esperienza di Linea Amica Abruzzo, che rispondono su temi di competenza del Dipartimento.

LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

“Se oggi esiste il contact center all'Aquila – ricorda il responsabile – gran parte del merito va a Barbara Altomonte, responsabile comunicazione della Protezione civile. Tutte le ragazze e i ragazzi che vi operano hanno avuto la formazione più importante e difficile: quella che si conquista sul piano pratico”.

“Ognuno di loro nei mesi post terremoto ha svolto un ruolo importantissimo nell'informare la popolazione su numerose e variegate tematiche. Una risorsa preziosa, che non poteva essere dispersa”, afferma poi.

Tra Contact Center della Protezione Civile e Linea Amica Abruzzo sono impegnate oltre 30 unità, tutti i lavoratori impegnati su i due progetti sono inquadrati con contratti a tempo determinato o di collaborazione (co.co.co. e simili). (g.a.)