



COMUNICATO STAMPA

Presentazione nuovo Sportello Telefonico e Numero Verde

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.

La comunicazione deve avere come obiettivi la documentazione, l'informazione, la promozione, nonché la pubblicità dei servizi pubblici; deve essere gestita in maniera integrata, magari resa in modo interattivo. Le funzioni individuabili nella comunicazione sono quelle di immagine, tecnico-divulgative, di utilizzo, di coinvolgimento, di condivisione ma anche di marketing, in quanto capacità di rispondere ai bisogni del cliente-utente.

Per questo si ritengono maturi i tempi per il superamento di modalità di rapporto tra utente e PA, sviluppando forme innovative di interazione.

E' così che si può rafforzare il ruolo della Camera come enti che, nell'interesse delle imprese, promuovono processi di modernizzazione dell'apparato amministrativo e di semplificazione dei procedimenti.

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 camerale. 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 camerale, 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 sportello telefonico della Camera di Commercio di Lecce è attivo al numero verde **800 155 988** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dal lunedì al giovedì dalle ore 15.30 alle 18.00. Gli utenti possono richiedere informazioni anche tramite posta elettronica al seguente indirizzo: sportel@le.camcom.it

Ufficio Informazione e Comunicazione

Lecce, 11/11/10