

Il Numero per il lavoro Carta dei servizi

Il Numero per il lavoro - NUL, numero verde 800.000.039, è in funzione dalle 9:00 alle 18:00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi, e gestisce su un'unica piattaforma informatica le richieste che pervengono via telefono o via richiesta di supporto sul sito web www.anpal.gov.it, secondo procedure definite e condivise.

Obiettivi

- Fornire informazioni e assistenza per i servizi gestiti da ANPAL (Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro) a tutti i soggetti interessati: lavoratori attivi o in cerca di occupazione, giovani alla prima occupazione, datori di lavoro, agenzie del lavoro, operatori pubblici e privati del settore;
- Fornire informazioni e assistenza sul tema lavoro ai cittadini nei vari eventi della vita lavorativa.
- Assistere in maniera personalizzata il lavoratore o la persona in cerca di occupazione nell'accesso ed utilizzo delle politiche attive e passive del lavoro.
- Garantire la trasparenza, la tracciabilità ed il monitoraggio delle richieste e delle segnalazioni dei cittadini.

Destinatari

Il Numero unico per il lavoro è a disposizione di chiunque desideri avere informazioni o fare segnalazioni che riguardano le attività di competenza. In particolare, gestisce direttamente le richieste dei cittadini e dei soggetti interessati, e/o indirizza ai Centri per l'impiego o ai soggetti della Rete nazionale dei servizi per le politiche del lavoro, nel caso la risposta sia di loro competenza. Nelle richieste e nelle segnalazioni che comportano approfondimenti, al cittadino è richiesto di indicare le proprie generalità e fornire un recapito e-mail.

Canali

Gli strumenti di contatto sono il numero telefonico e il contatto e-mail indicato sul sito www.anpal.gov.it

Numero verde 800.000.039

Il numero verde, gratuito per chiamate da rete fissa e rete mobile, è in funzione con operatore dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi. In orario di chiusura del servizio o nella eventualità che tutti gli operatori siano occupati, è attiva una casella vocale a cui il cittadino può lasciare un messaggio ed i suoi riferimenti, per poter essere ricontattato.

Tempi di risposta

Numero telefonico

- Risposta immediata nel corso della conversazione: quando la risposta è presente nella base di conoscenza del servizio;
- Presa in carico con risposta al cittadino telefonica entro 10 giorni solari nel 80% dei casi, per tutte le chiamate alle quali non è possibile dare una risposta immediata e che vengono pertanto passate al secondo livello del centro di assistenza.

Richiesta via e-mail

- Risposta via email entro 48 ore nel 90% dei casi: quando la risposta è presente nella base di conoscenza del servizio;
- Presa in carico con risposta al cittadino via e-mail entro 10 giorni solari nel 80% dei casi, per tutte le chiamate alle quali non è possibile dare una risposta immediata e che vengono pertanto passate al secondo livello del centro di assistenza.

Impegni di qualità

Chiarezza

Le risposte vengono fornite e redatte in un linguaggio semplice e chiaro.

Trasparenza

Tutte le richieste sono registrate in un sistema, attraverso il quale è possibile effettuare un monitoraggio costante sia quantitativo sia qualitativo, con la produzione di statistiche ad uso interno ed esterno. I dati sono trattati secondo la normativa vigente sulla *privacy* – decreto legislativo 196 del 2003.

Efficienza

Il numero telefonico può gestire fino a 400 chiamate al giorno. Le telefonate e le eventuali chiamate in coda sono monitorate per ottimizzare il traffico e garantire la risposta nel più breve tempo possibile. La casella vocale è a disposizione dei cittadini durante l'orario di chiusura ed in caso di indisponibilità di operatori liberi, per eccessivo traffico telefonico, e viene controllata costantemente. Le richieste via modulo online sono verificate giornalmente, dal lunedì al venerdì.

Verifica della qualità del servizio

Ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio, possono essere attivate campagne di verifica di qualità che includono anche la registrazione della chiamata. Di questa eventualità viene data sempre notifica preventiva al chiamante. E' inoltre sempre disponibile ai chiamanti un breve questionario, al termine della chiamata, per dare una valutazione sintetica del servizio ricevuto.