



## **Numero unico per il lavoro - Nul**

### **Carta dei servizi**

Il servizio di call center Numero unico per il lavoro - Nul è in funzione dalle 9:00 alle 18:00, dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 9.00 alle 14:00, esclusi i giorni festivi.

Gestisce su un'unica piattaforma informatica le richieste di informazioni e supporto tecnico che pervengono via telefono al numero verde 800.000.039, o via modulo di contatto/email dal sito web [www.anpal.gov.it](http://www.anpal.gov.it), secondo procedure definite e condivise.

#### **Obiettivi**

- Fornire informazioni e assistenza per i servizi gestiti da Anapl (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 e il monitoraggio delle richieste e delle segnalazioni dei cittadini.

#### **Destinatari**

Il Nul 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 email.

#### **Canali**

Gli strumenti di contatto sono il numero telefonico e i contatto indicati sul sito [www.anpal.gov.it](http://www.anpal.gov.it)

**Numero verde 800.000.039**

Il numero verde, gratuito per chiamate da rete fissa e mobile, è in funzione con operatore dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle 9.00 alle 14:00, esclusi i festivi.

## **Tempi di risposta**

### ***Numero telefonico***

- Risposta immediata nel corso della conversazione: quando la risposta è presente nella base di conoscenza del servizio.

### ***Richiesta via e-mail***

- Risposta via email entro 16 ore nel 95% dei casi: quando la risposta è presente nella base di conoscenza del servizio.

## **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.