

01/07/2010 - L'INAIL PROPONE IL TAGLIA-CODE INTELLIGENTE

Inail prosegue nella sua ricerca di perfetta efficienza al servizio del cittadino, ed ha dato il via a un'interessantissima sperimentazione che, di sicuro, incontrerà l'appoggio del pubblico e delle istituzioni: si tratta di un servizio chiamato Agenda appuntamenti e caratterizzato dall'essere un "taglia-code intelligente" che mira a far risparmiare tempo all'utente indirizzandolo, inoltre, presso la persona giusta, quella capace di risolvere il suo problema.

«Per chi richiede un determinato servizio, molto spesso il momento peggiore è quello dell'attesa che molte volte appare interminabile» sostiene il Presidente Nazionale del Patronato Epas, Denis Nesci- e che spesso causa un grande accumulo di stress in coloro che richiedono un determinato servizio che gli spetta, o anche semplicemente delle informazioni. Ogni cittadino alle prese con l'incubo delle code- dice ancora Nesci- valuterà con maggior favore quegli enti che non solo sapranno ovviare a un problema, ma che sapranno farlo anche in tempi ragionevoli e senza sottoporre l'utente ad attese troppo lunghe».

La fase pilota del progetto è iniziata lunedì 28 giugno e ne sono indirizzati, in questa fase, le sedi Inail di Roma Centro, Aurelio, Laurentino, Nomentano e Tuscolano; l'idea è quella di estendere il progetto all'intero territorio a partire dal prossimo 30 settembre. Grazie a questa iniziativa coloro che si rivolgeranno all'Inail avranno l'opportunità di contattare l'Istituto per la risoluzione di problematiche relative tanto al processo aziende che a quello lavoratori; la prenotazione può avvenire tramite contact center integrato o web. In occasione della prenotazione, nel caso in cui il problema non sia risolvibile direttamente al telefono, l'utente illustrerà il proprio caso e poi si recherà direttamente presso le strutture Inail per parlare con la persona giusta, saltando quindi il passaggio intermedio tipico di chi si rivolge allo sportello generico.

I vantaggi di questa nuova modalità sono notevoli, poiché si permette al cittadino di risparmiare tempo, fornendogli allo stesso tempo la certezza che, una volta in sede, potrà rivolgersi direttamente al funzionario più idoneo alla risoluzione del suo caso. Il vantaggio per il cittadino accompagna comunque quello per il funzionario, poiché anche chi sarà chiamato a risolvere un problema saprà già di cosa si tratta e avrà modo di vagliare al meglio e senza fretta tutte le possibili soluzioni. Il tutto a favore di un notevole miglioramento dal punto di vista dell'efficienza e della qualità; «Rapidità, efficienza, qualità e professionalità: tutte queste importantissime voci vengono favorite innegabilmente con la novità sperimentata dall'Inail» aggiunge ancora il Presidente Epas, Denis Nesci- e rendono sempre più accessibile e meno burocratico il rapporto tra utenti e cittadinanza. Questo tipo di iniziative- conclude Nesci- non possono che incontrare il nostro appoggio».