



# REGOLAMENTO PER IL SERVIZIO CENTRALINO

## Sommario:

Principi Generali .....	1
Disposizioni Generali .....	1
Responsabile del Servizio .....	2
Attribuzioni e compiti.....	2
Decoro .....	2
Norma di rinvio .....	2

## **ART. 1**

### **Principi Generali**

Il presente Regolamento disciplina il funzionamento del Servizio Centralino, in ossequio alla legge n. 150 del 07/06/2000, e ne definisce i compiti e l'organizzazione.

## **ART. 2**

### **Disposizioni Generali**

Il Servizio comprende: smistamento delle telefonate, informazioni telefoniche di prima mano, punto di riferimento per cerca persone.

Gli operatori indosseranno il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

Gli operatori sono tenuti al segreto determinato dalle norme vigenti e dal Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici con l'obbligo di diligenza, lealtà e imparzialità, perseguendo esclusivamente l'interesse dell'Ente.

Gli operatori dovranno assicurare il mantenimento dell'ordine, della pulizia e del decoro all'interno dell'ufficio e nelle pertinenze.

E' fatto divieto agli operatori di far stationare gli estranei nel locale e nelle sue immediate adiacenze.

Non ricevono incarichi da persone estranee all'Amministrazione.

Il personale utilizza un apposito "registro consegne" con le annotazioni indispensabili per il servizio, a beneficio dei colleghi del turno successivo. In ogni caso, le registrazioni devono essere fatte con le modalità stabilite dalla Direzione.

### **ART. 3**

#### **Responsabile del Servizio**

Il Responsabile di Area Amministrativa e Servizi Tecnici individua il "Referente del servizio" ed esegue la necessaria vigilanza sull'attuazione del presente Regolamento.

### **ART. 4**

#### **ATTRIBUZIONI E COMPITI**

L'operatore al centralino telefonico assicurerà all'utente la tempestività del contatto telefonico, fornendo nella risposta: il nome dell'Ente, il proprio nome, smistando la comunicazione al servizio richiesto e, informato il destinatario sull'identità di chi sta chiamando, provvederà all'inoltro della telefonata solo dopo averne avuto il consenso.

Nello smistamento delle telefonate, l'operatore guida gli interlocutori, formulando le giuste domande per evitare perdite di tempo e dimostrando efficienza, liberando, appena possibile, le linee telefoniche per soddisfare prontamente le richieste in arrivo.

In assenza del personale amministrativo, l'operatore raccoglierà in modo ordinato i messaggi ricevuti, prendendo nota di: giorno, ora ed, eventualmente, della motivazione della chiamata. Qualora il messaggio sia urgente, si prenderà cura affinché la comunicazione sia recapitata al destinatario nel più breve tempo possibile.

Il personale è altresì invitato a rivolgersi all'utenza (interna ed esterna) in lingua italiana.

L'utilizzo del telefono deve essere a solo scopo di servizio. Sono vietate le telefonate personali (anche per conto di altri dipendenti).

Il locale negli orari di servizio deve essere presidiato. Gli addetti possono lasciare la postazione di lavoro solo dopo aver ottenuto l'autorizzazione del Referente o del Responsabile di Area o, in loro assenza, del Direttore.

In caso di emergenza, o di situazioni di gravità, sono tenuti a contattare immediatamente il Responsabile Area Amministrativa e Servizi Tecnici.

### **ART. 5**

#### **Decoro**

Il personale del servizio è invitato ad adottare un abbigliamento consono e decoroso.

### **ART. 6**

#### **Norma di rinvio**

Per tutto quanto non previsto dal presente Regolamento, si rinvia alle disposizioni di legge vigenti in materia.

---

La presente copia, in carta libera per uso Amministrativo, e' **conforme all'originale** in atti.

Visto: Il Direttore

Badia Polesine, \_\_/\_\_/2012