



## Pronto**Infomondo**

Sportelli multilingue nella pubblica amministrazione



Gli italiani se la cavano sempre con le lingue...

...ma spesso fanno la figura di Totò e Peppino!

Affinché questo non accada anche agli sportelli della Pubblica Amministrazione sul territorio, **Vox Gentium** propone l'innovativo servizio telematico destinato a tutti gli uffici pubblici che si interfacciano con utenza straniera.

**Pronto Infomondo** è il servizio specializzato in **mediazione linguistica e culturale**, certificato UNI ES ISO 9001:2000 che fornisce, **negli sportelli della PA centralizzati e sul territorio**, assistenza e supporto informativo tramite canale virtuale (Call Center), operando attraverso **mediatori madrelingua** opportunamente selezionati per le loro specifiche competenze.

L'offerta standard include il servizio di mediazione in **cinque lingue** (su scelta del Cliente) in orari di ufficio e la dotazione di postazioni telefoniche abilitate in ogni sportello

richiesto. Il numero delle postazioni dedicate, il numero delle lingue, l'orario giornaliero e un eventuale tetto limite di spesa sono elementi flessibili dell'offerta che il cliente può calibrare sulle sue **reali esigenze** operative.



### **Dove è necessario:**

URP dei comuni, sportelli stranieri, anagrafe, questure, polizia municipale, ambulatori comunali, farmacie comunali, polizia locale, uffici del registro, uffici informazioni turismo e in tutti quegli ambiti in cui è necessario avere una corretta relazione con l'utenza straniera.

### **Lingue disponibili:**

Inglese, Francese, Spagnolo, Arabo, Cinese, Punjabi, Tedesco, Rumeno, Albanese, Bengalese, Russo, Portoghese, Ucraino, Singalese, Polacco, Croato, Urdu, Indi, Tigrino, Serbo.

## Caratteristiche del servizio

Gli Enti Pubblici si rivolgono ad un'utenza molto variegata, la cui percentuale di cittadini stranieri è sempre più numerosa.

L'utente straniero ha spesso bisogno di avere un **supporto di mediazione culturale** per la risoluzione delle sue esigenze economiche e sociali.

Per molti Enti è oneroso disporre di personale strutturato, che abbia competenze linguistiche e culturali adeguate a gestire **interazioni multietniche**.

Vox Gentium risponde a queste esigenze con Pronto Infomondo.

Grazie a **Pronto Infomondo** gli impiegati degli Uffici Pubblici chiamano, attraverso uno **speciale apparecchio telefonico** a doppia cornetta, di **facilissimo utilizzo**.

Gli operatori del contact center multilingua di Vox Gentium rispondono immediatamente nella lingua selezionata, fornendo così assistenza e supporto informativo.

### Servizio Base

- La configurazione comprende l'erogazione del servizio in 20 lingue
- Vox Gentium provvederà alla dotazione ed installazione degli apparecchi telefonici richiesti.
- Il servizio è attivo da Lunedì a Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00, con esclusione delle festività
- Durata del contratto: annuale.

### Servizio Opzionale
















- La configurazione evoluta prevede l'operatività anche il sabato e i festivi. Inoltre è possibile richiedere lingue aggiuntive in base alle esigenze dello specifico bacino di utenza.



### Vantaggi del servizio:

- Semplicità di fruizione
- Eliminazione delle barriere linguistiche e culturali
- Assenza di tempi di attesa nell'erogazione della prestazione
- Supporto nelle attività di informazione e gestione amministrativa dei cittadini stranieri
- Flessibilità per Enti in base alle dimensioni e riduzione dei costi sulle economie di scala
- Ritorno di immagine nel proprio tessuto sociale ed economico
- Senso di vicinanza e di solidarietà sociale nell'interazione multietnica

# ProntoInfomondo

	<b>Inglese</b>	Here you can speak English 24 hours a day
	<b>Francese</b>	Ici tu peux parler en Français 24 heures sur 24
	<b>Spagnolo</b>	Aquí puedes hablar en Español 24 horas al dia
	<b>Tedesco</b>	Hier spricht man Deutsch 24 Stunden am Tag
	<b>Cinese</b>	在这里你可以24小时用中文讲话
	<b>Arabo</b>	هنا تستطيع التحدث بلغة العربية 24 ساعة في اليوم
	<b>Russo</b>	Здесь Вы можете говорить по-русски 24 часа в сутки
	<b>Rumeno</b>	Aici se vorbeste limba Romana 24 din 24
	<b>Punjabi</b>	ਇੱਥੇ 24 ਘੰਟੇ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲ ਸਕਦੇ ਹੋ
	<b>Albanese</b>	Ketu mund te flasesh Shqip 24 ore ne 24 ore
	<b>Bengalese</b>	এখানে আপনি দিনে ২৪ ঘন্টা বাংলায় কথা বলতে পারবেন
	<b>Polacco</b>	Tutaj mozesz rozmawiac po Polsku przez 24 godz.na dobe
	<b>Ucraino</b>	Тут Ви можете розмовляти по-українськи 24 години на Овдобу
	<b>Serbo</b>	Ovde možeš govoriti Srpski jezik 24 sata na dan
	<b>Croato</b>	Ovdje možeš govoriti Hrvatski jezik 24 sata na dan
	<b>Singalese</b>	Mema istanaye paya 24 pura Sinhala bashawa pariwartanaya kere.
	<b>Tigrino</b>	ኣብዚ 24 ሰዓታት ብትግልኛ ክትሠራብ ትክእል ኢኻ
	<b>Portoghese</b>	Aquí você pode falar Português 24 horas
	<b>Urdu</b>	یہاں آپ چوبیس گھنٹے اردو میں بات کر سکتے ہیں
	<b>Hindi</b>	यहा पर सातों दिन 24 घंटे हिन्दी मे बात कर सकते हे

PER INFORMAZIONI SUL SERVIZIO CONTATTARE

02 25063999

VOX GENTIUM s.r.l.

Partita IVA e c.f. 06847530968 Uff.Reg.Imp. CCIAA REA: MI 1918866

Via Pola, 15 20124 Milano MI

Tel 02 25063999 - Fax 02 25063989

Capitale sociale: Euro 110.000

www.voxgentium.it - info@voxgentium.it

VOX  
Gentium