

COME COMUNICARE CON IL CONSOLATO

Il Consolato riceve ogni giorno molte telefonate sui temi più disparati – richiesta di informazioni di ogni genere, cittadini italiani che fanno domande generali, cittadini che chiedono a che punto sia la loro pratica o quando potranno venire a ritirare un documento. **Tenete presente che il Consolato serve una collettività in costante aumento e che lo sportello è aperto al pubblico quotidianamente.**

Per poter affrontare tale flusso di chiamate, il Consolato dovrebbe trasformarsi in un *call centre*. Questo tuttavia **non è possibile**, per la scarsità di personale e risorse. Ogni impiegato dedicato al servizio telefonico verrebbe sottratto ai servizi consolari classici, ciò che aumenterebbe i tempi d'attesa e i disservizi. Nessun consolato al mondo (italiano o di qualsiasi altro Paese) funziona come un *call centre*. Il nostro personale riesce invece con maggiore velocità e facilità a rispondere alle richieste che arrivano **tramite mail** all'indirizzo consolare.lavalletta@esteri.it

In collaborazione col Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale abbiamo concentrato notevoli sforzi nell'aggiornamento del nostro sito internet. Migliorare è sempre possibile, e cercheremo di farlo seguendo i vostri suggerimenti. **Tutte le informazioni di carattere generale sui servizi consolari, i documenti da predisporre, gli orari di apertura del Consolato sono già sul sito internet, accessibile 24 ore su 24 da casa.** Inoltre è attivo il portale dei Servizi Consolari online <https://serviziconsolarionline.esteri.it/ScoFE/index.sco> .

Per tale ragione, **prima di telefonare in Consolato**, vi suggeriamo di procedere come indicato di seguito:

CONSULTATE IL NOSTRO SITO INTERNET. Cerchiamo di tenerlo il più possibile aggiornato e la maggior parte delle risposte alle domande frequenti si trovano sul sito nella sezione SERVIZI CONSOLARI

https://amblavalletta.esteri.it/ambasciata_lavalletta/it/informazioni_e_servizi/servizi_consolari/servizi-consolari.html

SEGUITECI SU FACEBOOK E TWITTER. Potete seguirci creandovi un account. Avrete accesso a informazioni sulle nostre attività e sugli aggiornamenti importanti in materia di servizi consolari.

INViateci UNA MAIL. E' il modo più rapido per farvi richiamare al telefono, se desiderate, o per ottenere una risposta veloce alle domande che intendete rivolgerci. Il personale si impegna a rispondere in tempi rapidi (1-2 giorni massimo). Email: consolare.lavalletta@esteri.it Posta elettronica certificata PEC: amb.lavalletta.consolare@cert.esteri.it