



Provincia di Latina

UFFICIO STAMPA

Parte “Linea Amica”, il call center della pubblica amministrazione

Dal 25 marzo è operativo “**Linea Amica**”, il servizio istituito dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione Renato Brunetta, al quale hanno aderito la Provincia di Latina e i Comuni di Cisterna e Sperlonga.

I cittadini telefonando al numero **803001** (dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 17), potranno ricevere risposte per risolvere celermente qualunque tipo di problematica inerente i servizi erogati dalla pubblica amministrazione o ricevere informazioni utili per semplificare i rapporti con gli enti pubblici.

Il Contact Center di Linea Amica, inoltrerà le richieste direttamente agli uffici di Front Office delle amministrazioni competenti, mentre le questioni più complesse saranno risolte dagli uffici del back office dell’ente interessato. Sarà premura del centro di contatto Linea Amica o anche dell’ente interessato richiamare il cittadino fornendo la soluzione del problema. L’iniziativa, finalizzata a consolidare la fiducia dei cittadini nei confronti dell’amministrazione pubblica, rafforzando gli strumenti di contatto con l’utenza, si inserisce nell’ambito delle logiche di public-management sviluppate dal presidente Armando Cusani per promuovere una pubblica amministrazione, unitaria e coerente, gentile e moderna, trasparente, misurabile e valutabile, che collochi al centro del sistema dei servizi pubblici la persona e le sue istanze.

Il coinvolgimento dei Comuni

La Provincia di Latina è stata la prima in Italia a firmare il 17 febbraio 2009 il Protocollo d’Intesa tra il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione, Renato Brunetta, e i Sindaci dei Comuni di Cisterna e Sperlonga, Mauro Carturan e Rocco Scalingi, finalizzato all’innovazione organizzativa e tecnologica per la realizzazione di servizi ai cittadini e alle imprese. In virtù dell’accordo sottoscritto il presidente della Provincia di Latina, Armando Cusani ha inviato una lettera ai Comuni pontini per invitare gli stessi ad aderire al Protocollo, spiegandone i contenuti, l’importanza e le modalità di funzionamento.



Provincia di Latina

UFFICIO STAMPA

«La prospettiva del network management assunta nel protocollo – scrive il Presidente Cusani - ci conduce ad assecondare il passaggio dalle gerarchie alle reti, nella consapevolezza che nell'epoca della globalizzazione, le politiche non possono essere soltanto *decise*, ma richiedono anche e soprattutto di essere gestite in partnership. Questa la sfida da raccogliere per favorire il progressivo avvicinamento tra le amministrazioni e i destinatari della loro azione. Per favorire il processo di riorganizzazione amministrativa, struttura portante di qualunque policy change, bisognerà promuovere la cooperazione garantendo comunque la distinzione, assecondando logiche orientate al risultato, affiancando le tradizionali competenze giuridiche ai nuovi saperi sociali basati sull'innovazione tecnologica, sul metodo di gestione per obiettivi e sui processi di valutazione».

“Il più grande Urp europeo”

La realizzazione del servizio Linea Amica è stato affidato dal Dipartimento della Funzione Pubblica al Formez, ente in house dello stesso.

Ogni giorno i centri di contatto del sistema P.A. ricevono e rispondono, in alcuni casi con altissime percentuali di soddisfazione, a oltre 500.000 richieste di informazioni e servizi via telefono o web, evitando ai propri clienti un dispendioso pellegrinaggio tra gli uffici amministrativi. Linea Amica non si sostituisce alle strutture di contatto delle pubbliche amministrazioni ma ne favorisce la reperibilità, l'utilizzo efficace e consapevole dei servizi, realizzando un'economicità complessiva nell'erogazione degli stessi anche mediante il rafforzamento del Front e Back Office, che beneficeranno delle iniziative del Formez per la formazione degli operatori del Network.

Per questo il Ministro Renato Brunetta ha definito il servizio Linea Amica come «Il più grande Urp europeo, il più grande network di relazioni con il pubblico che gradualmente metterà in rete tutti gli Urp (Uffici relazioni con il pubblico) italiani. Segnerà il cambiamento epocale della comunicazione tra la gente e i servizi pubblici.

Una sezione speciale, direttamente gestita dal ministero, sarà incaricata di gestire tutte quelle richieste che le altre amministrazioni non riescono a



Provincia di Latina

UFFICIO STAMPA

evadere a causa della complessità dei requisiti, le rogne insomma. In questo modo il cittadino non sarà mai lasciato solo».

I primi dati: decuplicate le istanze dei cittadini

"Linea Amica" raccoglie finora 383 URP o centri di risposta al cliente. Realizzato con la collaborazione del Formez, questo servizio si avvale in particolare della partecipazione di INPS, INAIL, INPDAP, Agenzia delle Entrate, Comune di Roma, Comune di Milano, Centri di Prenotazione Sanitaria del Lazio e dell'Emilia Romagna, nonché della piena cooperazione di ANCI, UPI, Ministeri e Regioni. Nella settimana dal 23 al 27 marzo il network ha raggiunto 1.090.450 mila contatti, inclusi risponditori automatici. I contatti assistiti da operatori sono stati 913.500, così distribuiti: 24.000 presso Ministeri (2,6%), 306.000 presso Enti previdenziali (33,5%) 46.000 presso Agenzia delle Entrate ed enti fiscali (5%), 17.500 presso altri enti pubblici (1,9%), 10.000 presso Scuola e Università (1,1%), 343.000 presso Regioni e strutture sanitarie (37,6%), 167.000 presso Comuni, Province e strutture locali (18,3%).

I dati del numero verde 803.001 (settimana 23-27 marzo)

Nella sua nona settimana di attività, il servizio ideato dal Ministro Brunetta (www.lineaamica.gov.it) ha registrato 2.007 contatti (229 le richieste pervenute via mail) e 654 istanze di clienti della Pubblica Amministrazione. L'87,6% delle risposte è stato fornito in 24 ore. Nel dettaglio, le richieste arrivate a "Linea Amica" hanno riguardato per il 43,3% informazioni generiche sulla Pubblica Amministrazione, per il 23,8% problemi da risolvere, per il 18,5% segnalazioni di inefficienze della Pubblica Amministrazione e per il 3,1% segnalazioni positive. Relativamente ai contenuti delle richieste, il 26,4% ha riguardato problemi previdenziali, il 14,2% politica e istituzioni, il 12,5% politiche sociali e sanità, l'11,9% lavoro e carriere, l'11,7% cittadini e vita pubblica e il 6% fisco. Segnaliamo inoltre che la campagna di promozione di "Linea Amica", realizzata dalla Presidenza del Consiglio con



Provincia di Latina

UFFICIO STAMPA

spot istituzionali trasmessi sulle reti televisive nazionali, ha riscosso un enorme successo: nei primi tre giorni (30 e 31 marzo, 1 aprile) sono stati infatti registrati 6.526 contatti e 3.631 istanze.

Customer satisfaction

Infine, si rende noto che è possibile fornire una valutazione sul servizio "Linea Amica". Sempre sul sito di Linea Amica (www.lineaamica.gov.it) sono infatti presenti degli emoticon cliccabili, contenuti anche nelle e-mail di risposta al cittadino. La valutazione è inoltre esprimibile anche da parte del cittadino che viene richiamato da "Linea Amica". Queste le percentuali di gradimento registrate fino ad oggi: valutazione positiva 92,1%; valutazione neutra 7%; valutazione negativa 0,9%.

Latina, 14 aprile 2009