

21/05/2010 - LINEA AMICA PROMOSSA DAI CITTADINI

“In un’epoca frenetica come quella attuale, caratterizzata da continue innovazioni tecnologiche e da altrettanti repentini mutamenti sociali, la possibilità di contare su punti di riferimento affidabili è talvolta indispensabile; se poi il campo di riferimento viene individuato nel mondo della Pubblica Amministrazione, del rapporto con gli enti pubblici e con la burocrazia in generale, allora si capisce perché i cittadini italiani manifestino grande soddisfazione per il network Linea Amica”.

Così esordisce il Presidente Nazionale del Patronato Epas, Denis Nesci, nelle sue considerazioni riferite al servizio “Linea Amica”, frutto di una brillante iniziativa del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione, attivo dal 29 gennaio 2009, finalizzato a fornire informazioni e assistenza ai cittadini nei rapporti, spesso complicati, con la Pubblica amministrazione.

Ascolto, cortesia e appoggio al cliente fino alla risoluzione del problema: ecco le chiavi del successo di questo progetto che, ormai, rappresenta un grande punto di incontro per chiunque abbia problemi, dubbi o difficoltà inerenti il rapporto con la P.A. ed è in cerca di risposte complete, rapide ed affidabili. Le persone che lavorano a questo scopo sono 180, tutte esperte nel settore; del network fanno parte Inps, Inail, Inpdap, Agenzia delle Entrate, Comune di Roma, Comune di Milano, Centri di Prenotazione Sanitaria del Lazio e dell’Emilia Romagna, diversi Ministeri, Regioni ed Enti Locali. Inoltre, fra i diversi servizi ad hoc troviamo Sanità Amica, P.A. senza barriere (sulle tematiche della disabilità), Linea Amica Immigrazione (servizio multilingue), un servizio di assistenza sulla Posta Elettronica Certificata e Linea Amica Abruzzo, ideato per fornire assistenza ai cittadini colpiti dal terremoto dello scorso anno.

Nel corso della mostra convegno Forum P.A. 2010 si è provveduto a diffondere gli ultimi dati relativi all’attività di “Linea Amica”, da considerarsi assolutamente soddisfacenti: a parte l’aspetto meramente numerico, che comunque parla di 1.592.000 contatti (cifra raggiunta entro il 7 maggio 2010), ciò che rappresenta un grande motivo d’orgoglio è la percentuale altissima, pari al 90,7%, di persone che giudicano positivamente il servizio in questione.

“Quando il cittadino sa a chi rivolgersi per la risoluzione di un problema, e rimane soddisfatto del modo in cui ci si adopera a suo favore, vuol dire che il lavoro svolto è di grande qualità;” aggiunge il Presidente Nesci - e che tutta la collettività può contare su un organo affidabile in un settore estremamente delicato come quello della Pubblica Amministrazione che, troppe volte, mette in soggezione i cittadini”.

In relazione al Contact Center integrato Inail/Inps, nel 2009 si sono raggiunti 17.864.000 contatti, un numero decisamente di grande prestigio. Per contattare il servizio “Linea Amica” basta telefonare al numero verde 803001 da fisso o il numero 06828881 da cellulare, oppure inviare un sms al 44001; in alternativa, c’è il sito www.lineaamica.gov.it.