

26/06/2012 - EPAS E LINEA AMICA, L'IMPORTANZA DELL'INFORMAZIONE

I numerosi cambiamenti normativi a cui abbiamo assistito recentemente hanno creato confusione e scompiglio fra la popolazione che ha riscontrato la necessità di ricevere chiarimenti, o per lo meno di identificare punti di riferimento a cui far capo. LineaAmica, il contact center realizzato dal Formez su incarico del Ministero della Funzione Pubblica, prosegue la sua attività assistenziale conseguendo risultati importanti. Le molteplici richieste di assistenza dei cittadini hanno trovato risposta nel servizio LineaAmica grazie alle numerose collaborazioni di cui si serve quotidianamente il contact center: un network di 1200 collegamenti, dall'Inps ai ministeri, dall'Agenzia delle Entrate a diversi enti locali, passando anche per il Patronato Epas. A tal proposito il Presidente Nazionale Epas, Denis Nesci, afferma:

«La cooperazione fra il nostro Ente e LineaAmica continua la sua missione assistenziale accorciando le distanze che separano il cittadino, alle prese con pratiche burocratiche, dalla risoluzione del problema. Quotidianamente il nostro impegno è rivolto a favore di coloro che, sempre più confusi nel pantano delle modifiche normative, cercano risposte certe ed esaurienti.»

Sia imprese che cittadini hanno scelto di rivolgersi al servizio, utile ponte con la Pubblica Amministrazione, per richiedere informazioni ed essere seguiti nelle diverse pratiche burocratiche: secondo il primo rapporto di Formez, nell'81,5% dei casi la richiesta comprende informazioni di carattere generale, mentre il 12,4% ha necessità di un esperto che risolva il problema. Tra le categorie di settore che hanno registrato maggior numero di quesiti troviamo la previdenza con il 16,1%, la casa con il 14,4%, il lavoro con il 12,2% e la salute con il 6,7% delle richieste.

«L'Epas, potendo contare su una struttura di comunicazione ramificata ed efficiente, e anche grazie all'ausilio di LineaAmica, sostiene in maniera diretta numerosi cittadini, fornendo informazioni ed assistenza necessaria utilizzando tutti gli strumenti necessari affinché l'aiuto concreto offerto dal nostro Patronato possa essere alla portata di tutti i richiedenti. La nostra missione assistenziale continua il suo corso perseguendo obiettivi precisi e duraturi nel tempo; da parte nostra resta ferma la consapevolezza che solo con un impegno costante si può realmente sostenere il cittadino.»