

Il Ministro
per la pubblica amministrazione e l'innovazione
Prot. 10806

E3 AGO. 2011

Caro Sindaco/Presidente,

da qualche giorno è in corso una **campagna istituzionale di comunicazione su tv, radio e carta stampata** che promuove l'uso del nuovo **Portale degli Italiani** (www.lineaamica.gov.it), ed il collegato servizio telefonico "Linea Amica 803.001", servizio gratuito di assistenza ai cittadini su ogni contatto, richiesta, problema di qualsiasi tipo con la Pubblica Amministrazione.

E' una iniziativa possibile grazie alla collaborazione delle amministrazioni centrali, regionali e locali che **valorizza il lavoro ed i servizi di tutte le amministrazioni pubbliche italiane.**

Linea Amica, il centro di risposta al cittadino avviato nel gennaio 2009 assieme ai più importanti Enti Pubblici del Paese, raccoglie oggi **circa 1.200 strutture di contatto della PA italiana**: URP, numeri verdi, contact center di tutte le maggiori amministrazioni centrali e locali.

Questo Network, diffuso e collaborativo, migliora la capacità di risposta ai cittadini, favorisce una percezione unitaria del sistema della PA italiana, sviluppa fiducia verso i servizi pubblici, valorizza le professionalità dei dipendenti che operano a contatto con il pubblico e di quelli che ogni giorno lavorano per il funzionamento dei servizi in ruoli di back office.

Ogni giorno, il Network di Linea Amica ha contatti con operatore con oltre 200.000 utenti; il centro di risposta di secondo livello, cui pervengono anche i problemi non ancora risolti, è gestito direttamente dagli esperti di Linea Amica, risponde mediamente entro 30 secondi, **risolve il 97% delle richieste ed esigenze dei cittadini** ed ha livelli di **consenso stabilmente superiori al 90%**. Il tutto naturalmente grazie alla piena collaborazione con le amministrazioni competenti.

Nello scorso aprile abbiamo lanciato il Portale degli Italiani, una porta di accesso a tutta la Pubblica Amministrazione italiana, una piattaforma che consente al cittadino di usufruire in modo semplice e veloce di tutti i servizi delle PA centrali e locali.

In allegato alla lettera troverai una descrizione dei servizi offerti dal Portale, (vedi [la demo animata](#)) che prevedono assistenza personale in diretta via web e telefono, l'accesso ai servizi on line della PA, la geolocalizzazione di uffici e servizi, la possibilità di consultare amplissimi archivi della PA e molto altro, il tutto valorizzando la trasparenza delle singole amministrazioni.

Tutto il programma Linea Amica e i servizi collegati (basti pensare a quelli prestati in occasione di emergenze come il terremoto in Abruzzo, o le risposte in otto lingue fornite a tutti i turisti e cittadini stranieri dal Ministero del Turismo) sono a disposizione di tutte le amministrazioni pubbliche, per fare sinergie e valorizzare il lavoro comune.

Il Ministro
per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Con il Portale degli Italiani ogni novità di pubblica utilità prodotta dal tuo ente – servizio on line, notizie, FAQ – riceverà un forte impulso di comunicazione, e sarà appositamente valorizzata.

Si tratta di una azione integrata dell'intero sistema pubblico; e **solo il contributo attivo di ciascuna Amministrazione** potrà perfezionare e mantenere aggiornato il Portale, i Servizi offerti, le Notizie, la Rubrica della PA, le Domande e Risposte più frequenti.

Ti invito quindi a collaborare, per offrire insieme ad ogni cittadino un servizio sempre più completo e preciso, iniziando con il navigare tra le sezioni di www.lineaamica.gov.it per segnalarci eventuali mancanze o servizi on line della tua amministrazione non ancora comunicati, ed inviarci idee e suggerimenti.

Ti prego inoltre di pubblicare sul tuo sito istituzionale il banner del Portale degli Italiani che trovi in allegato in diversi formati, dandone comunicazione al Network di Linea Amica.

Per ogni informazione e segnalazione puoi contattare
Linea Amica Network, mail lineaamica@formez.it

Con viva cordialità



Renato Brunetta

Allegato Breve descrizione dei servizi e link per dettagli

Nelle sezioni “[Accedo ai servizi](#)” e “[Leggo le risposte](#)” sono raccolti rispettivamente i link ai servizi on line erogati ai cittadini dalle singole PA e le domande e risposte più frequenti registrate dagli uffici di contatto con il pubblico.

Dalla sezione [Chiedo Assistenza](#) è possibile essere assistiti personalmente dagli operatori di Linea Amica, sia via mail sia via telefono; e una chat consente di ricevere supporto “on line” in tempo reale.

Nella sezione [Controlla la PA](#) sono consultabili i dati forniti dalle amministrazioni pubbliche al data/base Perla, nell’ambito dell’operazione Trasparenza.

Nella sezione “[Network di Linea Amica](#)” sono consultabili i recapiti delle amministrazioni che collaborano con il network

Nelle sezioni [Le Pagine della PA](#) e [La Mappa della PA](#) sono disponibili e rintracciabili in modalità georeferenziata i riferimenti di tutte le PA italiane, decine di migliaia di indirizzi e riferimenti e migliaia di numeri verdi a disposizione.

Un [motore di ricerca](#) calibrato sui siti pubblici (in fase di ulteriore affinamento) consente di ottenere più facilmente le risposte che occorrono e di orientarsi all’interno del Portale.

Una redazione specializzata fornisce quotidianamente informazioni sulle nuove norme, agevolazioni e nuovi servizi telematici della PA; sono presenti, infine, altri pulsanti per “conoscere i propri diritti”, “valutare le PA”, fornire suggerimenti, dare un giudizio sul Portale.

MATERIALI

[La demo animata sull’uso del portale](#)

[Leggi le slide di presentazione del Portale degli Italiani](#)

[Guarda il servizio video sulla presentazione del Portale](#)

Ascolta alcuni programmi radiofonici incentrati sull’evento:

[“NON STOP NEWS” in onda su RTL 102.5 il 5 maggio 2011](#)

[“Salvadanaio” in onda su Radio 24 il 6 maggio 2011](#)

[Ascolta il webinar dedicato al Portale degli Italiani](#)

[Guarda l’intervento di presentazione a Forum PA 2011 che contiene la demo animata sull’uso del Portale](#)