



**Governo italiano**  
*Presidenza del Consiglio dei Ministri*



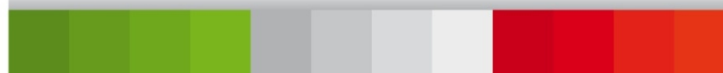
# Linea Amica

803.001 – [www.lineaamica.gov.it](http://www.lineaamica.gov.it)

**Prima Convention nazionale  
degli operatori di Front Office**

**ForumPA – 18 maggio 2010**

*Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*





## LINEA AMICA: CONCEPT DEL SERVIZIO

**Linea Amica**, attiva dal 29 gennaio 2009, fornisce ai cittadini informazioni e assistenza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, **mettendo al centro della sua azione l'ascolto, la cortesia e l'accompagnamento del cliente.**

Linea Amica ha attivato un canale informativo per l'**Abruzzo** sin dai primi giorni dopo il sisma dell'aprile 2009. Da allora il contact center di Roma e il presidio di operatori a L'Aquila supportano i cittadini delle zone terremotate su ogni esigenza in cui siano coinvolte le P.A.

Linea Amica è contattabile da telefono (Numero Verde **803.001** da fisso, **06.828881** da cellulare), tramite web (**www.lineaamica.gov.it**) e SMS (**44001**). Il servizio è attivo i giorni feriali **dalle 9 alle 18** (anche il sabato per Linea Amica Abruzzo) ed è stato operativo per tutta l'estate e durante il periodo natalizio.

Il contact center di Linea Amica è animato da **180 persone** con profonda conoscenza della Pubblica Amministrazione. Il gruppo di **front office** risponde immediatamente alle richieste di facile risoluzione. Il gruppo di **back office** analizza le domande più complesse, contatta la P.A. competente e richiama il cittadino fornendo una prima risposta entro 48 ore. I quesiti elaborati vengono standardizzati e alimentano la base di conoscenza per il front office.

Linea Amica è anche il più grande **Network europeo di relazioni con il pubblico** e ha messo in rete circa **1.000 strutture di contatto** con il cittadino.

Linea Amica fa **formazione gratuita** per le P.A. del Network, raccoglie e pubblica sul sito le **domande e risposte** più frequenti, aggiorna la **rubrica della P.A.**, produce **news** testuali, audio e video, rileva la **soddisfazione del cliente.**



## I NUMERI DI LINEA AMICA (SINTESI)

- circa **310.000 contatti** registrati dal **contact center**, di cui **65.000** relativi a **Linea Amica Abruzzo**
- circa **150.000 casi** trattati, con una percentuale di risoluzione superiore al **98%**
- **74,3%** dei casi risolto dagli operatori di **front office**
- **35 secondi** il tempo medio di attesa per la risposta telefonica
- circa **1.000 strutture di contatto** con il cittadino coordinate dal **Network**
- stimati circa **80 milioni** di contatti sviluppati dal Network, di cui **56 milioni** con operatore
- **1.000 operatori** di front office formati in aula o a distanza nel 2009 e oltre **500** iscrizioni pervenute finora per i corsi 2010
- **2.600 domande e risposte** raccolte e oltre **1.500 pubblicate** sul sito
- **10.258 numeri della P.A.** e **1.753 Numeri Verdi** censiti
- **1.575 news** pubblicate
- **420 video** sul canale Youtube "Linea Amica Video – La P.A. che si vede", con **43.800** visualizzazioni
- oltre **465.000 visitatori** del portale e **1 milione 226 mila pagine** visitate
- **92%** il gradimento rilevato dall'indagine sull'efficienza del servizio e **83,3%** il gradimento sull'efficacia



## LINEA AMICA ABRUZZO

### Oltre 65.000 gli interventi realizzati a sostegno del post sisma

Linea Amica, estendendo il servizio al **sabato, domenica e festivi**, ha gestito:

- oltre **30.000** richieste di informazioni/assistenza dei cittadini abruzzesi in tutti i rapporti con la P.A.
- circa **14.000** accompagnamenti per gli allacci delle utenze
- oltre **15.000** assistenze telefoniche per la realizzazione del **censimento del fabbisogno alloggiativo** degli sfollati

Da novembre 2009 Linea Amica Abruzzo ha attivato il **nuovo Numero Verde 800.155.300**, dedicato ai cittadini delle aree terremotate e **gratuito anche dai telefoni cellulari**.

Linea Amica continuerà ad essere presente a L'Aquila per tutto il 2010 a supporto sia della Struttura per la Gestione dell'Emergenza che ha rilevato le attività della DiComaC, sia della Struttura Tecnica di Missione che curerà le fasi complesse della ricostruzione.

Linea Amica Abruzzo, insieme al Commissario Delegato e Vice Commissario per la Ricostruzione, coordina lo **Sportello per il cittadino** istituito con il Dipartimento Protezione Civile Nazionale presso la Caserma della Guardia di Finanza di Coppito.

Gli operatori di Linea Amica sono a disposizione dei cittadini anche in un **container** e nel **contact center tecnico** di Coppito.

Attraverso Linea Amica è stato attivato il **centro per le prenotazioni sanitarie** e lo **Sportello Unico per la ripresa delle attività produttive** a L'Aquila.



## IL NETWORK LINEA AMICA

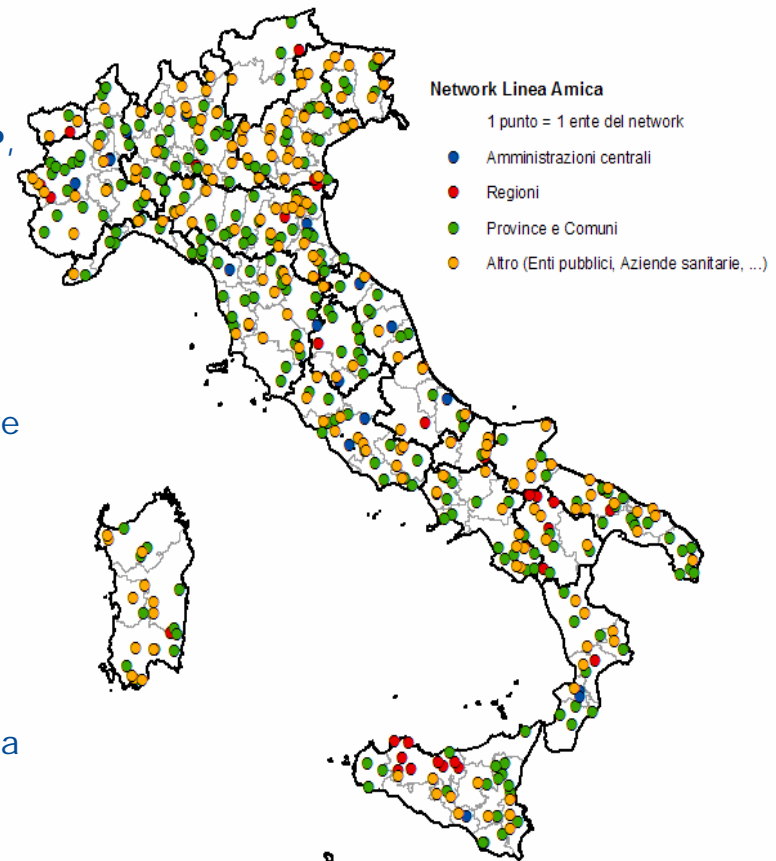
Fanno parte del Network circa **1000 strutture di contatto con il cittadino**, che hanno sviluppato oltre **80 milioni di contatti**, di cui **56 milioni** attraverso operatore.

Tra queste, partner principali sono **INPS, INAIL, INPDAP, Agenzia delle Entrate, Comune di Roma, Comune di Milano, i Centri di Prenotazione Sanitaria del Lazio e dell'Emilia Romagna, alcuni Ministeri tra cui Affari Esteri, Trasporti, Beni Culturali, ecc.**

Alcune strutture rappresentano delle **eccellenze**, per la tecnologia adottata e per l'offerta di servizi a distanza. Altre sono **URP "tradizionali"** che, alle attività di sportello, aggiungono risposte telefoniche e via e-mail.

Le strutture del Network:

- **Collaborano con gli esperti di Linea Amica** alla risoluzione dei problemi dei cittadini
- **Inviano periodicamente dati** sui flussi di contatto, sulla qualità delle prestazioni e sulla soddisfazione del cliente
- **Condividono FAQ e strumenti** della conoscenza
- **Partecipano alla progettazione didattica** e fruiscono del percorso formativo e di aggiornamento





## LA COMPOSIZIONE DEL NETWORK

Distribuzione delle amministrazioni, per tipologia di Ente e per servizio

Tipologia Ente	Contact center	URP	Entrambi i servizi	Totali
Ministeri - Pa centrale	23	55	7	<b>85</b>
Enti pubblici	13	243	16	<b>272</b>
Scuola Università	2	9	11	<b>22</b>
Regioni e Aziende sanitarie	33	122	22	<b>177</b>
Enti locali	12	318	43	<b>373</b>
Altro	2	3	3	<b>8</b>
Nel complesso	<b>85</b>	<b>750</b>	<b>102</b>	<b>937</b>



## LE COSE FATTE (1)

**ENCICLOPEDIA DELLE DOMANDE E RISPOSTE** - Linea Amica ha raccolto **2.600 domande e risposte** e ne ha pubblicate più di **1.500** sul portale.

Linea Amica mette a disposizione dei cittadini un'enciclopedia delle domande e risposte, **realizzata con la collaborazione delle amministrazioni del Network**. Assieme a INPDAP e INAIL (SuperAibile) è stato messo a punto un **sistema di pubblicazione federato delle D&R**, aperto a tutte le altre P.A., per un'**immediata fruizione** sul portale Linea Amica

**FRONT OFFICE CHIAVI IN MANO** - Per condividere il modello di ascolto al cittadino e creare standard di servizio, Linea amica ha progettato e realizzato un **percorso formativo gratuito** dedicato agli operatori di URP e contact center delle amministrazioni che hanno aderito al Network di Linea Amica. Sono **1.000** i comunicatori coinvolti in attività di apprendimento in aula o a distanza nel 2009 e oltre **500** le adesioni finora ricevute per le edizioni 2010

**RUBRICA DELLA P.A.** - Linea Amica ha **censito e verificato 1.753 Numeri Verdi della P.A.**, suddividendoli per tipologia di servizio e collocazione geografica. La rubrica contiene complessivamente **10.258 numeri** di P.A.



## LE COSE FATTE (2)

**PEC** – Dal 1° dicembre 2009 gli operatori di Linea Amica rispondono anche al numero verde **800.254.009**, attivato dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione per fornire informazioni a cittadini, imprese e professionisti sulle problematiche relative all'adozione della Posta Elettronica Certificata. Il Numero Verde offre anche un supporto alle P.A. che devono attivare e rendere nota la propria PEC

**EASY ITALIA - LINEA AMICA TURISMO** – Dal 15 maggio è stato attivato, su incarico del Ministro per lo sviluppo e la competitività del turismo, un servizio di informazione e assistenza per i turisti. Il servizio è attivo **sette giorni su sette dalle 9.00 alle 22.00 in 7 lingue** (italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, cinese e russo)

**LINEA AMICA IMMIGRAZIONE** – Da metà febbraio 2010 Linea Amica ha attivato un **servizio di informazione e supporto multilingue ai cittadini stranieri ed italiani** sui temi dell'immigrazione e, in particolare, sul lavoro domestico. Gli operatori rispondono in inglese, francese e spagnolo

**CONCORSO-CORSO RIPAM** – Dal 2 febbraio scorso Linea Amica fornisce anche informazioni e assistenza per il Corso-Concorso Ripam bandito per l'assunzione di 534 unità nel Comune di Napoli





## LE COSE FATTE (3)

**SERVIZI PER LE CATEGORIE SVANTAGGIATE: "P.A. SENZA BARRIERE"** - Sulla base di protocolli d'intesa firmati tra il Ministro della P.A. e le maggiori Federazioni di Associazioni Disabili, sono stati attivati specifici servizi dedicati alle fasce deboli della popolazione, in particolare a cittadini disabili, anziani e loro familiari. **"P.A. senza barriere"**, raggiungibile telefonicamente e via web tramite l'apposita sezione sul portale, fornisce un supporto – tanto ai cittadini, quanto alle amministrazioni – sulle problematiche connesse alla disabilità (assistenza nella navigazione dei portali, diritti, iter e novità giuridiche, contributi e agevolazioni, studio ecc.)

**SANITÀ AMICA** - Sulla base di protocolli d'intesa firmati con la FIASO ed il Ministero della Salute, è stato attivato uno specifico servizio per **aiutare il cittadino ad orientarsi fra i servizi sanitari** e potenziare e diffondere le migliori esperienze di servizi a distanza. Linea Amica inoltre supporta il Ministero della Salute nel servizio di URP

**OSSERVATORIO P.A.** – Linea Amica, nell'ambito del processo di riforma della Pubblica Amministrazione, ha potenziato un servizio di informazione alle amministrazioni e ai cittadini per la soluzione dei problemi connessi alla gestione del personale e alle tematiche del lavoro pubblico



## LE COSE FATTE (4)

**CUSTOMER SATISFACTION** – Linea Amica ha realizzato un'indagine di customer satisfaction per valutare l'efficienza e l'efficacia del servizio – tramite **interviste telefoniche** - anche ai fini di un miglioramento degli standard operativi e delle economicità attese. Registrato un gradimento del 92% sull'efficienza, dell'83,3% sull'efficacia.

La soddisfazione del cliente viene registrata anche tramite gli **emoticon** presenti sul sito e nelle e-mail di risposta (gradimento dell'86%), nonché tramite **tastiera telefonica** alla fine della chiamata agli operatori di Linea Amica (gradimento dell'82%)

**ATTIVITÀ INFORMATIVE** - Attraverso un sistema redazionale partecipato, Linea Amica ha messo a disposizione della rete: **76** edizioni di **Radio P.A. Amica**, **1.575 notizie** utili per il cittadino, **13** edizioni della **newsletter Linea Amica Informa**, **28** edizioni dell'approfondimento **P.A. senza barriere** con le notizie utili sulla disabilità. Inoltre, i video di Linea Amica e quelli realizzati da molte altre P.A. italiane sono disponibili sul canale YouTube "Linea Amica video – La P.A. che si vede". Sono **420** i **video** pubblicati, con **43.800 visualizzazioni**



## I SERVIZI IN CORSO DI ATTIVAZIONE

**LINEA AMICA TI AVVISA** – Linea Amica attiverà un **servizio di recall** per i clienti che desiderano essere informati sulle novità relative a particolari ambiti di interesse (social card, proroga bonus, novità in materia di semplificazione, ecc.). Saranno attivati servizi di aggiornamento automatizzati (e-mail, sms)

**MONITOR** - un servizio di tracciabilità del ticket che permetterà al cittadino di verificare lo stato di avanzamento della sua pratica. Monitor nasce in un'ottica di trasparenza e di accompagnamento del cliente fino alla risoluzione del problema



## EASY ITALIA – LINEA AMICA TURISMO

È partito il 15 maggio “**Easy Italia - Linea Amica Turismo**”, un servizio di risposta e assistenza multilingue ai turisti sui loro diritti e sui rapporti con le P.A. (sicurezza, salute, beni culturali ecc.).

Il servizio, svolto da Formez PA su incarico del Ministero del Turismo, è disponibile sette giorni su sette **dalle 9.00 alle 22.00 in 7 lingue** (italiano, inglese, francese, spagnolo, cinese, russo e tedesco).

I turisti italiani e stranieri possono contattare il servizio al numero **039.039.039** per:

- conoscere i propri diritti
- avere informazioni turistiche sempre aggiornate (viaggi, musei, mostre, attrazioni turistiche, eventi)
- ricevere assistenza in caso di imprevisti ed emergenze

**Easy Italia è:**

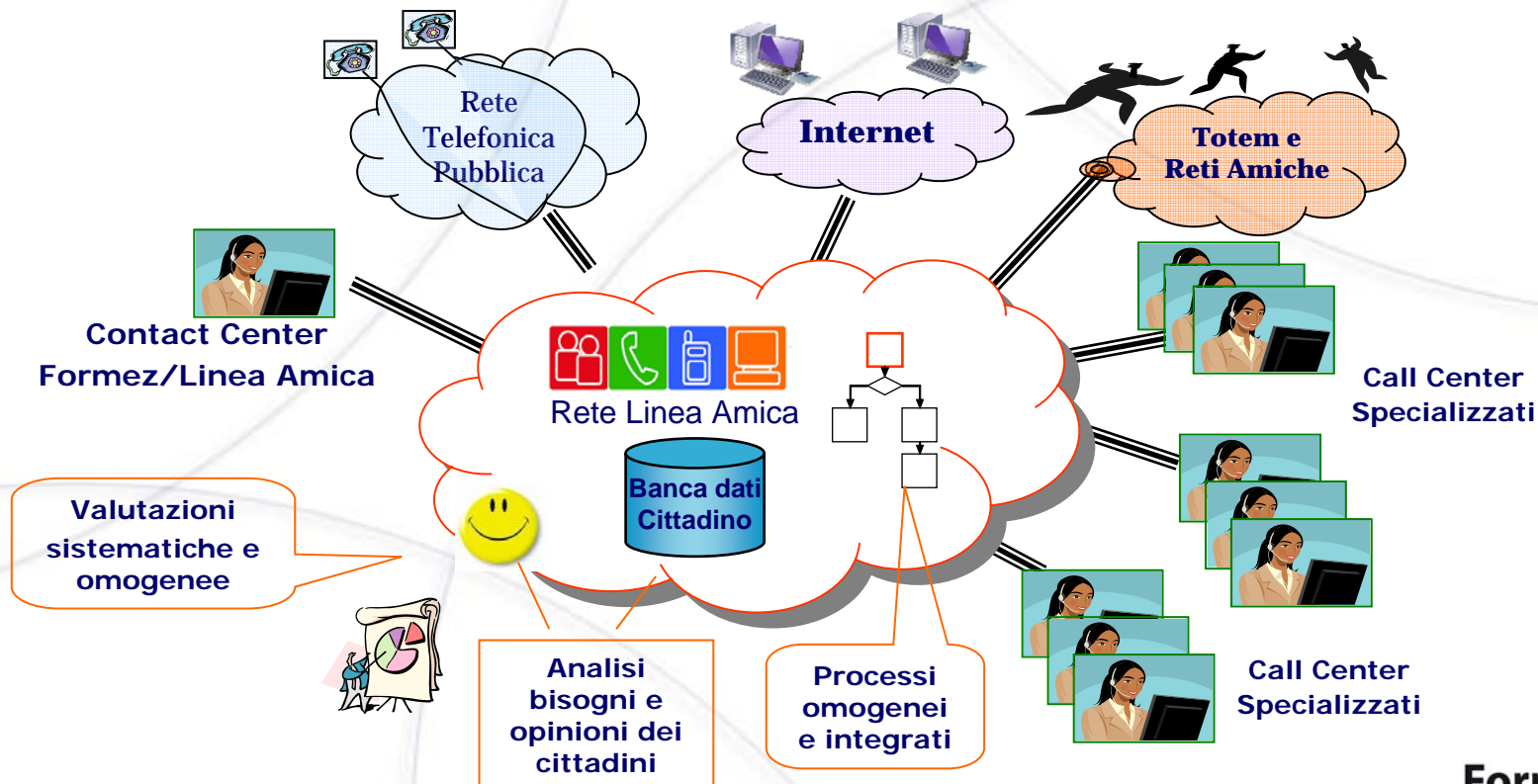
- un punto di contatto unico verso i molti servizi, non sempre conosciuti, delle amministrazioni italiane
- un pronto intervento per qualunque problema che coinvolga la Pubblica Amministrazione italiana
- un patrimonio di informazioni sulle esigenze dei turisti



## LA FASE 2 DI LINEA AMICA

La **Fase 2** di Linea Amica a regime consentirà a molte delle 1.000 P.A. del Network di essere in rete unica telefonica e web, con organizzazione unica chiavi in mano e condivisione di banche dati comuni.

Nel corso del 2010 è prevista una prima importante sperimentazione: l'integrazione tecnologica (VOIP e rete SPC) di 30-40 centri di contatto, in modo che il cittadino possa avere un unico interlocutore per le sue pratiche quando queste sono "sparse" fra diverse amministrazioni.





Nelle pennette che vi sono state consegnate troverete:

- Sintesi su quindici mesi di Linea Amica
- Report sull'attività di Linea Amica - Primo quadrimestre 2010
- Report delle Best Practices e dei Casi significativi - Primo trimestre 2010
- Report sulle Segnalazioni - Primo trimestre 2010
- Il video: [Linea Amica a Porta a Porta](#)
- [Guarda tutti i video di Linea Amica](#)



**Linea Amica**

803.001

[www.lineaamica.gov.it](http://www.lineaamica.gov.it)