

Caro Sindaco,

*E' 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 "Linea Amica", servizio gratuito di assistenza ai cittadini su ogni contatto, richiesta, problema con la Pubblica Amministrazione.*

E' una iniziativa 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 pubblici 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 risponde alle esigenze di centinaia di migliaia di utenti; il centro di risposta di secondo livello, gestito direttamente da linea amica, risponde mediamente entro 30 secondi, risolve il 97% dei casi ed ha livelli di consenso superiori al 92%.

***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](http://www.youtube.com/user/lapachesivede#p/search/o/SjB_BWwysaM) all'indirizzo http://www.youtube.com/user/lapachesivede#p/search/o/SjB_BWwysaM) 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 tutti i servizi prestati in occasione di emergenze come il terremoto in Abruzzo, o i servizi di risposta 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.

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 e Amministrazione** potrà perfezionare e mantenere aggiornato il Portale, i Servizi offerti e le Notizie, la Rubrica della PA, le Domande e Risposte.*

Ti invito quindi a collaborare con noi per offrire insieme a 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 della tua amministrazione non ancora comunicati, ed inviarci idee e suggerimenti.

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

Con viva Cordialità

Renato Brunetta