



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

www.lineamica.gov.it

Il Portale degli italiani

14 Aprile 2011

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione





Cosa è il portale www.lineaamica.gov.it

- Il nuovo Portale degli italiani - www.lineaamica.gov.it – è un altro tassello della comunicazione di servizio al cittadino che una nuova “buona amministrazione” deve dare in modo cortese, rapido ed efficiente.
- Si avvarrà del back office e dell’esperienza di successo di Linea Amica, il contact center multimediale realizzato da FormezPA che in due anni ha risposto positivamente ad oltre mezzo milione di contatti (con oltre il 92% di gradimento del cliente) ed ha messo in rete circa 1100 centri di risposta di pubbliche amministrazioni per un totale di oltre 122 milioni di contatti.
- Oggi l’assistenza diretta al cittadino compie un importante passo in avanti, **integrando** l’impegno umano dei circa **200 esperti di Linea Amica** con un **nuovo investimento tecnologico** nel motore di ricerca elaborato da DigitPA, **con la task force su trasparenza e semplificazione** insediata presso il Dipartimento della Funzione Pubblica e **con i servizi di e-gov** promossi dal Dipartimento per la Digitalizzazione e l’Innovazione.



Semplice, immediato, completo

Il risultato è **un'interfaccia integrata** che costituisce un'offerta multimediale di servizi e assistenza al cittadino unica in Europa. Il portale è ispirato ai **principi europei** di: trasparenza, multicanalità, accessibilità e usabilità, soddisfazione degli utenti

The screenshot shows the 'Linea Amica' website interface. At the top left, there are icons for a person, a phone, and a computer, with the text 'Linea Amica la P.A. al tuo servizio' and 'chiama 803 001 06 828881 da cellulare'. To the right is the 'Governo italiano' logo and the name of the Ministry of Public Administration and Regional Affairs. Below this is a search bar and a status indicator 'Offline'. The main content area features a news item about INPS with a play button icon. On the right, there is a 'le ultime notizie' section with several news items. At the bottom, there are six service tiles: 'Chiedo assistenza', 'Conosco i diritti', 'Valuto la P.A.', 'Leggo le risposte', 'Accedo ai servizi', and 'Controllo la P.A.'. A yellow bar at the bottom left says 'Le pagine della P.A.' and a map section on the right is titled 'La mappa della P.A.'. At the very bottom, there is a feedback section for 'Linea Amica' with a rating system and logos for 'Italia.gov.it' and 'vivifacile'.



Le funzioni e i vantaggi per il cittadino

Alcuni vantaggi del portale:

- motore che ricerca sui portali pubblici “validati”
- assistenza diretta telefonica e on-line nei rapporti con la PA
- accesso ai servizi utilizzabili direttamente on line
- catalogo dei diritti esigibili dal cittadino
- domande e risposte più frequenti
- informazioni utili per il cittadino (testuali, audio e video)
- rubrica comprendente 1700 numeri verdi gratuiti (con oltre 15.000 operatori alla risposta), 50.000 recapiti telefonici, indirizzi web e mappe della PA.

Il portale consente inoltre di:

- verificare costi e trasparenza delle PA
- valutare le PA e fare segnalazioni positive o negative.

Per promuovere la *digital inclusion* ed eliminare il *digital divide*, dallo schermo del Pc sarà possibile passare al contatto telefonico con persone, alla domanda via *e-mail*, all'ascolto e alla assistenza *on-line*



Cerco nei siti della PA

Motore di ricerca sviluppato per la PA italiana (italia.gov.it)

- ricerca su oltre 1000 siti pubblici validati
- solo informazioni certificate dalla PA
- possibilità di scegliere la fonte da cui attingere l'informazione
- interamente basato su componenti open source

Inoltre è disponibile in tempo reale assistenza on-line

1 2 3 > >> pagina 1 - 693 di 6927 documenti per la ricerca:

Passaporto Elettronico
Passaporto Elettronico Agenda On Line Accesso Cittadino Accesso Amministrazioni Pubbliche
Fonte: Polizia di Stato

Passaporto Elettronico
Passaporto Elettronico Agenda On Line Accesso Cittadino Accesso Amministrazioni Pubbliche
Fonte:

Ausilio Informativo - Il Passaporto A chi va diretta la domanda per il rilascio del passaporto? Quali documenti servono? ...
Ausilio Informativo - Il Passaporto A chi va diretta la domanda per il rilascio del passaporto? Quali documenti servono?... Ausilio Informativo - Il Passaporto A chi va diretta la domanda per il rilascio del passaporto? Quali documenti servono?... Articoli (11) Domanda Link A chiave diretta
Fonte:

Passaporto
Passaporto riguarda da quell
Fonte:

Raffina la ricerca:
Sorgente
Polizia di Stato
1998
Linea Amica
81
Camera
34
Senato
30
Ministero della Giustizia
24
Ministero degli Affari Esteri
21
INPS
17
Ministero della Salute
17
Ministero dell'Interno
11
INAIL
6

ESEMPIO
La ricerca di "passaporto" evidenzia immediatamente le fonti pubbliche: Polizia di Stato, Linea Amica... Selezionando Polizia di Stato ho i risultati più attinenti alla mia ricerca provenienti da quella fonte

Se ti serve aiuto per navigare nel sito: Online



Le ultime notizie

Notizie utili per il cittadino aggiornate dalla redazione di Linea Amica

- in evidenza le tre notizie più importanti
- possibilità di leggere le ultime, le più lette o le più votate
- versione audio su RadioPA Amica
- abbonamento attraverso RSS o Twitter
- news integrate con il Canale Youtube Linea Amica Video - PA che si Vede



Il portale di Linea Amica: la P.A. a portata di click!

Benvenuto sul portale di **Linea Amica**, il servizio di risposta e di aiuto al cittadino sui temi della Pubblica Amministrazione. Linea Amica fornisce **informazioni e assistenza nei rapporti con la P.A.** mettendo al centro della sua azione ascolto, cortesia e accompagnamento fino alla soluzione del problema.

[Leggi tutto](#)

Rinnovo patente: novità in arrivo per la certificazione medica

Novità per la certificazione medica necessaria per il rinnovo della patente di guida. Il **infrastrutture e trasporti**, con decreto del 31 gennaio 2011 ne ha disciplinato le modalità. Obiettivo è quello di individuare procedure che consentano di risalire con certezza al medic certificazione per garantire che egli abbia i requisiti previsti dalla legge.

Ciò, in particolare, dopo la modifica al Codice della strada che ha ampliato la sf certificatori .. Prima la garanzia era data dall'appartenenza dei certificatori ad alcune amministra quest'appartenenza non è più un requisito indispensabile.

per informazioni Governo



Voti: 3 / Utilità: 4

ESEMPIO

Nelle notizie segnalate dagli stessi lettori come più utili trovo le ultime novità relative alla certificazione medica per il rinnovo della patente



Chiedo assistenza

Supporto multicanale degli operatori del contact center Linea Amica

- form on line per la richiesta di assistenza
- linea skype per la connessione in tempo reale
- tracciamento delle richieste
- assistenza speciale "PA senza barriere" su temi riguardanti la disabilità

ESEMPIO

Attraverso il modulo online posso richiedere come presentare una richiesta di rimborso all'Agenzia delle Entrate

Linea Amica
la P.A. al tuo servizio
chiama **803 001**
06 828881 da cellulare

Chiedo | Leggo | Conosco | Accedo | Valuto | Controllo |

Chiedi a Linea Amica

Invia una richiesta di assistenza, chiedi informazioni o fai una segnalazione a Linea qui in basso, sarai ricontattato al più presto.
Se la richiesta riguarda tematiche inerenti la disabilità, clicca [qui](#)

Richiesta

* Campo obbligatorio

Testo (max 3000 caratteri):

Visualizza lo stato delle tue richieste

Inserisci qui il numero del ticket

Cerca

Area tematica*:

Chiama con Skype

Utilizza Skype per contattare in VoIP il servizio Linea Amica direttamente dal tuo PC.



Online



Leggo le risposte

L'enciclopedia delle Domande & Risposte di Linea Amica

- le domande più frequenti e le risposte di interesse generale
- D & R organizzate per aree tematiche
- possibilità di votare e segnalare su Twitter e Facebook le più utili
- D & R aggiornate con la collaborazione dei principali enti pubblici anche attraverso feed automatici

ESEMPIO

Facendo una ricerca su "gravidanza" tra le Domande e Risposte, trovo in quali casi si può essere sottoposti a visita fiscale. Il sistema mi propone altre risposte attinenti

Gravidanza a rischio: visita fiscale

Domanda

Durante la gravidanza a rischio possono essere effettuate visite fiscali?

Risposta

L'art. 17 del D.Lgs. vo 151/2001 specifica che qualora la certificazione di interdizione anticipata dal lavoro per complicanze della gestazione non sia stata rilasciata dai competenti organi del Servizio sanitario nazionale (ma da un ginecologo privato), la Direzione Provinciale del Lavoro provvede ad accertarne la validità ed i requisiti avvalendosi dei competenti organi del Servizio sanitario nazionale. Il provvedimento dovrà essere emanato entro 7 giorni dalla ricezione dell'istanza della lavoratrice: è solo entro questi 7 giorni che si è soggette a visita fiscale; successivamente, accertata ed autorizzata l'astensione anticipata, non si è più soggette a controlli.

Aggiornata il 25/11/2010 da Formez



Hai trovato utile questa risposta?



Gli utenti che hanno letto questa risposta hanno visto anche:

[Lavoratrice incinta: assentarsi durante l'orario di lavoro per accertamenti](#)
[Visite e accertamenti diagnostici gratuiti in gravidanza](#)
[Cassa integrazione e maternità anticipata](#)
[Malattia dipendente pubblico](#)



Conosco i diritti

Rassegna dei nuovi diritti esigibili

- schede informative su cosa il cittadino oggi può chiedere alla PA
- organizzate per tipologia e destinatario
- video esplicativi
- unità didattiche per approfondire

Chiedo | Leggo | Conosco | Accedo | Valuto | Controllo | Pagine della P.A. |

cittadino

Comunicare con enti pubblici
Scuola digitale
Trasparenza sugli uffici pubblici
Servizi online per il lavoro
Certificati medici online
Posta elettronica certificata - PEC

Evitare adempimenti
Semplificare il rapporto con la pubblica amministrazione
Tempi di risposta
Consultare gli atti amministrativi della PA
Class action nella pubblica amministrazione

In primo piano



I cittadini e le imprese possono utilizzare la Posta Elettronica Certificata (PEC) per comunicare e ricevere documenti e comunicazioni dalla PA in modo sicuro senza una raccomandata con ricevuta di ritorno.

Unità Didattica



ESEMPIO

Se voglio capire cosa posso fare con la PEC, scopro che attraverso la PEC posso presentare la domanda di partecipazione a concorsi pubblici



Accedo ai servizi

Repertorio dei servizi on line in un'unica pagina

- i principali venti servizi previsti dagli standard europei
- organizzati per tipologia e destinatario
- catalogo dei servizi on line e della modulistica in continuo ampliamento

| | | | | | | | |
|---------------|----------------|--------------|-----------|------------|---------|---------|------|
| Tasse | Sicurezza | Salute | Giustizia | Istruzione | Cultura | Turismo | Casa |
| Servizi INAIL | Servizi INPDAP | Servizi INPS | Lavoro | Imprese | | | |

In questa sezione sono raggruppate alcune applicazioni messe a disposizione dei contribuenti (senza necessità di registrazione) per agevolare lo svolgimento di alcuni adempimenti fiscali.

- Calcolo del bollo in base al KW o al CV
- Calcolo del bollo in base alla targa del veicolo
- Controllo pagamenti effettuati del bollo auto
- Calcolo delle rate in seguito a controllo automatizzato e formale delle dichiarazioni
- Controllo delle partite Iva comunitarie
- Controllo dei contrassegni telematici
- Tassazione degli atti giudiziari
- Verifica codice fiscale
- Paga il bollo auto
- Visure PRA



scuola
mia

“LA SCUOLA È ARRIVATA A CASA TUA!”
Con i nuovi servizi online scuola e famiglia sono ancora più vicine.

ESEMPIO

Nella sezione Istruzione accedo al servizio che mi consente di consultare la pagella di mio figlio online

ESEMPIO

Nella sezione Sicurezza accedo al servizio che mi consente di sporgere una denuncia di furto via web





Valuto la PA

Il cittadino partecipa attivamente attraverso una sezione in cui è possibile:

- valutare la qualità dei servizi, in raccordo con **mettiamoci la faccia**
- segnalare fatti positivi e negativi
- partecipare alle discussioni
- suggerire una soluzione per semplificare una procedura della PA



mettiamoci la faccia

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione



Visione d'insieme

Visualizza

Sceita Dettaglio



In primo piano

MiaPA: il social check-in della pubblica amministrazione permette, usando uno smartphone di trovare l'ufficio pubblico piu' vicino, esprimere la propria valutazione e lasciare un commento sul servizio ricevuto. ...
[Continua...](#)

Video Lezione

0:00 / 0:00

ESEMPIO

Posso segnalare la insoddisfazione verso i servizi di una PA utilizzando i totem presenti negli sportelli o utilizzando un telefono intelligente



Controllo la PA

Attraverso questa sezione il cittadino può:

- verificare la trasparenza delle P.A., ad esempio consultando i curricula dei dirigenti o gli elenchi di collaboratori e consulenti
- controllare come vengono utilizzate le risorse pubbliche, per esempio relativamente all'uso delle "auto blu"
- consultare i monitoraggi su diversi aspetti del funzionamento delle PA

AUTOBLU2

A un anno di distanza dalla prima rilevazione, parte la verifica sulla riduzione delle auto blu. ...

Continua...

ESEMPIO

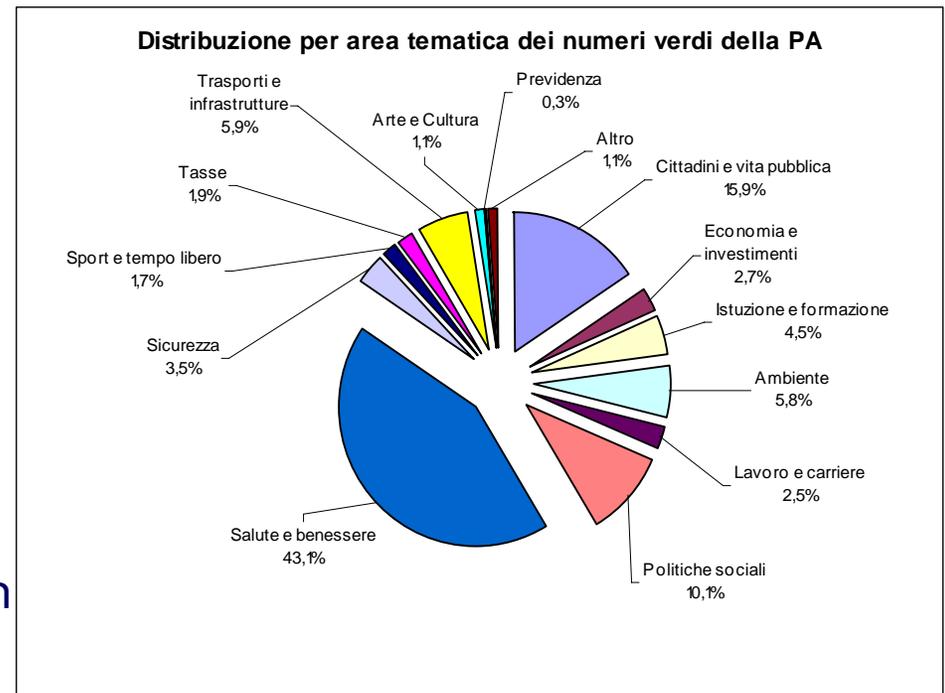
Posso conoscere il numero di auto blu utilizzate da una PA



Pagine della PA

Una rubrica con oltre 90.000 riferimenti:

- oltre 1700 numeri verdi della P.A. (con oltre 15.000 operatori alla risposta)
- siti web, canali web 2.0
- indirizzi
- numeri di telefono
- email
- in costante aggiornamento con la collaborazione di DigitPA e Istat
- i dati sono rilasciati in formato aperto

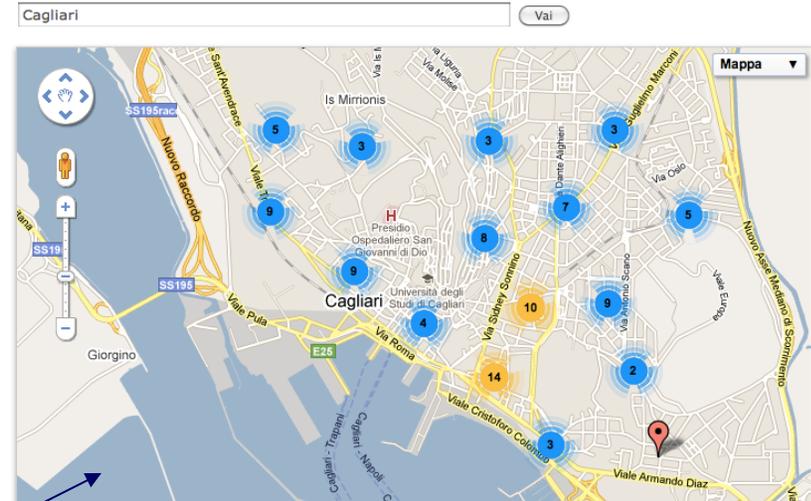




Mappe della PA

Tutti gli uffici della rubrica sono georeferenziati in mappe navigabili

- trovi gli uffici pubblici più vicini
- possibilità di valutare e commentare il lavoro degli uffici



ESEMPIO

Indicando la città dove mi trovo e selezionando la tipologia "scuole materne" vedo su una mappa gli asili più vicini alla mia residenza





Le esperienze di riferimento

Il portale è stato realizzato dopo aver selezionato le funzioni più efficienti di alcune esperienze internazionali.

- La ricerca e le notizie da usa.gov
- Numero verde e servizi da servicepublic.fr
- Supporto in tempo reale da europa.eu
- Classificazione di temi e servizi da directgov.uk



Sviluppi futuri

Il sistema è in continuo sviluppo

- Nuove funzioni del motore di ricerca
- Interrogazione in linguaggio naturale
- Una redazione dedicata
- Catalogo dei servizi con i diversi livelli di interazione



Un lavoro di squadra

Il nuovo portale al servizio del cittadino
www.lineaamica.gov.it

è frutto di una collaborazione di:

- Dipartimento della Funzione pubblica
- Dipartimento per la Digitalizzazione e l'innovazione tecnologica
- DigitPA
- Formez PA