

STRUMENTI Nato dall'esperienza del contact center di **Linea Amica**

Arriva un portale per dialogare con la pubblica amministrazione

□ Nato dall'esperienza del contact center di **Linea Amica** il portale rappresenta un'offerta multimediale di servizi e assistenza al cittadino unica in Europa.

Il portale permette agli utenti di chiedere assistenza online nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, consultare l'enciclopedia di domande e risposte e le notizie utili, accedere ai servizi on line, conoscere i nuovi diritti introdotti dalle riforme, verificare la trasparenza delle P.A., trovare numeri, indirizzi e mappe degli uffici pubblici, cercare informazioni nei siti web pubblici, scaricare applicazioni per smartphone e molto altro ancora.

Inoltre in ogni sezione è possibile fare una ricerca avanzata tra le pagine, chiedere assistenza via chat, consultare la guida del portale.

"Oggi la P.A. ha un'emergenza: recuperare la fiducia del cittadino.

E i nostri studi sulla domanda del cittadino (rapporto Monitor) rivelano che il cittadino ha fiducia non solo se risolve il suo problema, ma anche se sai ascoltarlo, seguirlo e rispettarne le esigenze - ha detto il direttore della Comunicazione e dei servizi al cittadino del **Formez**, e responsabile di **Linea Amica**, Sergio Talamo - .

Per questo **Linea Amica** resta un progetto indispensabile. Non serve fare leggi su leggi senza preoccuparsi che arrivino ai loro veri destinatari, i cittadini".

Il primo esempio di un unico contact center interamente pubblico e al servizio dei cittadini, sono state rispettate le previsioni del **Formez** perché il network è stato esteso ad oltre 1200 amministrazioni che hanno sviluppato oltre 60 milioni di contatti diretti con operatori, con un livello di soddisfazione degli utenti del 94%.

