

6.4 Linea Amica

Il 29 gennaio 2009 è stato avviato il programma “Linea Amica”, ovvero il più grande network europeo di relazioni delle Amministrazioni Pubbliche con il cittadino. Realizzato dal Formez, Linea Amica si pone l’obiettivo di una Pubblica Amministrazione gentile, trasparente e valutabile. Questo servizio si avvale di tre canali di contatto: può essere raggiunto da telefono fisso (**numero verde 803.001**), cellulare (numero 06.828881), e-mail (**www.lineaamica.gov.it**).

Oltre ad essere un centro multimediale di risposta, Linea Amica è anche un Network che raccoglie finora **560** URP e centri di contatto della Pubblica amministrazione con il cittadino. Linea Amica si avvale in particolare della partecipazione di INPS, INAIL, INPDAP, Agenzia delle Entrate, Comune di Roma, Comune di Milano, Centri di Prenotazione Sanitaria del Lazio e dell’Emilia Romagna nonché della piena cooperazione di vari Ministeri, Regioni ed Enti locali.

Dal 29 gennaio il contact center Linea Amica ha raggiunto i **161.659 contatti**, ha risolto decine di migliaia di pratiche, con una soddisfazione del cliente pari al 97%. L’intero Network di Linea Amica ha sviluppato, soltanto nei primi sei mesi di attività, circa **35 milioni** di contatti.

Nel realizzare Linea Amica, ci siamo fatti carico delle difficoltà quotidiane di tutti i cittadini alle prese con un’amministrazione che spesso percepiscono come ostile, disattenta, svogliata nei loro confronti. Sappiamo che non è vero, e che la stragrande maggioranza dei dipendenti pubblici lavora coscienziosamente, spesso tra mille difficoltà. Sappiamo che soprattutto il lavoro di *front office* è uno dei più ingrati che possano esistere, perché mette il dipendente pubblico in contatto con un universo di cittadini irritati e maldisposti. Agli inizi degli anni '90 furono istituiti gli uffici per le relazioni con il pubblico, i cosiddetti “URP”. Hanno fatto e continuano a fare tanto, ma sono spesso scollegati tra loro, seguono metodologie diverse, mancano di personale. “Linea Amica” è un grande progetto che mette queste “isole” in collegamento fra loro (anche attraverso il piano di formazione “Front Office Chiavi in Mano”), facilita i contatti con i cittadini, offre al pubblico interlocutori nuovi e rassicuranti, risolve i problemi di tutti i giorni o almeno indirizza verso le soluzioni. Sono inoltre particolarmente fiero di ricordare che a seguito del terremoto in Abruzzo, Linea Amica è stata presente con le sue strutture anche nei territori colpiti dal sisma, fornendo un importante supporto per l’espletamento di tutte le pratiche burocratiche e organizzative (circa 9.000 appuntamenti per gli allacci del gas nelle case agibili) e collaborando in maniera

determinante all'assegnazione dei nuovi alloggi (censiti oltre 15.000 destinatari). **Linea Amica Abruzzo** è presente a L'Aquila, sia presso la DiComaC (Direzione Comando e Controllo) che con proprie strutture, in cui gli operatori sono a disposizione dei cittadini per fornire assistenza nelle transazioni con la P.A.

Punto di forza di Linea Amica è anche l'attività del back-office con oltre 100 esperti del Formez a disposizione di cittadini e amministrazioni per la risoluzione delle pratiche più complesse; inoltre la comunità degli innovatori consente a centinaia di operatori delle amministrazioni di avere sostegno nei loro rapporti con il cittadino. Altro elemento da evidenziare è la banca dati delle risposte standard, che consente ai cittadini stessi e agli operatori di tutte le amministrazioni di avvalersi di informazioni aggiornate sulle varie riforme, nonché di una casistica completa dei rapporti tra amministrazioni pubbliche e propri clienti.

Capitolo 7

La cooperazione a livello europeo ed internazionale

CAPITOLO 7

LA COOPERAZIONE A LIVELLO EUROPEO ED INTERNAZIONALE

7.1 L'attività internazionale svolta dal Dipartimento della funzione pubblica

Il Dipartimento della funzione pubblica realizza, assieme al Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie, attività di confronto sui temi della modernizzazione delle pubbliche amministrazioni e di scambio di buone pratiche con i responsabili delle pubbliche amministrazioni di Stati esteri e organismi internazionali.

Il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione definisce la strategia politica dei rapporti internazionali del Dipartimento della funzione pubblica e del Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie, individuando i temi prioritari e assicurando un'azione nelle diverse aree geografiche e in ambito multilaterale, nelle sedi delle Nazioni Unite, dell'OCSE e dell'Unione Europea. Oltre ai tradizionali e consolidati rapporti con i Paesi membri dell'Unione Europea, sono state rafforzate ed intensificate le relazioni con i Paesi dell'area mediterranea e con gli altri Paesi extra europei (particolarmente rilevante è l'intervento del 2008 con la Russia, l'Ucraina e la Cina).

L'insieme delle attività internazionali promosse nel 2008 hanno prodotto positivi risultati e avviato processi di cooperazione e coordinamento internazionale che si stanno attualmente sviluppando, come il rafforzamento e rilancio della Cooperazione Europea nel campo della pubblica amministrazione, il consolidamento di rapporti bilaterali già avviati con partner europei ed extra-europei e il proseguimento e adeguamento dell'attività italiana di cooperazione con i Paesi in via di sviluppo nel settore dell'*e-government*.

7.2 I rapporti bilaterali

Sono state rilanciate le relazioni bilaterali con la **Francia**, con la visita a Parigi del Capo del Dipartimento della funzione pubblica il 5 febbraio 2008, ricambiata con la visita del Ministro della Funzione Pubblica francese nel Novembre 2008.

L'Italia ha inoltre instaurato relazioni bilaterali con la **Russia**, nel campo della lotta alla corruzione, e con l'**Ucraina** e la **Cina**, con la visita dei rispettivi Ministri della Funzione Pubblica e la firma di Memoranda di intesa rispettivamente dell'11 giugno e del 9 settembre 2008. per la cooperazione con i relativi Ministeri.

7.3 La Cooperazione Europea

A livello comunitario, il Dipartimento della funzione pubblica ha partecipato attivamente a tutte le iniziative ed attività che hanno luogo nell'ambito della Cooperazione Europea tra i Ministri e i Direttori Generali responsabili della funzione pubblica. La Cooperazione Europea tra i Ministri e i Direttori Generali responsabili della funzione pubblica, che opera da circa 20 anni, è una cooperazione cosiddetta "informale", in quanto non prevista dai Trattati istitutivi dell'UE. La cooperazione avviene, dunque, al di fuori di ogni accordo intergovernativo e si basa su regole definite informalmente nel corso del tempo.

Il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione prende parte agli incontri ministeriali in occasione dei quali sono fissate, mediante risoluzioni e programmi, le linee guida politiche e le direttrici per le iniziative di cooperazione che i Direttori Generali hanno il compito di attuare. L'agenda degli incontri ministeriali non è predefinita in quanto è la presidenza di turno dell'UE che decide in merito all'opportunità di convocare le riunioni; negli ultimi anni tali iniziative hanno avuto cadenza quasi annuale. I Direttori Generali responsabili della funzione pubblica si incontrano regolarmente due volte l'anno.

Il Capo del Dipartimento della funzione pubblica partecipa agli incontri dei Direttori Generali europei responsabili per la funzione pubblica finalizzati al confronto su tematiche di interesse comune, sulla base di agende stabilite dalla Presidenza di turno. In tali occasioni, inoltre, i Direttori Generali scambiano opinioni ed esperienze e analizzano i risultati di indagini di settore proposte e realizzate a cura di ciascuna Presidenza. Le indagini servono a valutare in maniera comparativa a livello europeo lo stato dell'arte delle attività dei diversi Stati Membri in aree di interesse per la cooperazione.

Per la realizzazione pratica delle iniziative e dei progetti nelle aree di cooperazione informale i Direttori Generali si sono avvalsi di un gruppo di lavoro ad hoc per la stesura di un Manuale dell'EUPAN (European Public Administration Network) e di tre gruppi di lavoro settoriali:

- il **gruppo sulla gestione delle risorse umane**, che copre l'intero tema della gestione delle risorse umane e ha un suo sottogruppo dedicato al Dialogo Sociale;
- il **gruppo servizi pubblici innovativi che si occupa** del miglioramento della qualità dei servizi ed ha un sottogruppo dedicato agli indicatori di performance;
- il **gruppo sull'e-government** che promuove e favorisce lo scambio di esperienze e buone pratiche fra gli Stati Membri nel settore delle nuove tecnologie dell'informazione e comunicazione.

Dirigenti e funzionari del Dipartimento della funzione pubblica e del Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie prendono parte ai lavori dei gruppi e partecipano alle riunioni che si svolgono durante ogni semestre. Nel corso del 2008 vari dirigenti e funzionari italiani sono stati chiamati a moderare e fungere da key note speaker alla 5° Conferenza sulla Qualità che si è svolta a Parigi.

Sono inoltre operativi nell'ambito della cooperazione informale il Gruppo di Direttori ed Esperti per la migliore regolazione e il Gruppo dei Direttori delle scuole e istituti della pubblica amministrazione che svolgono la propria attività in conformità a quanto previsto dal programma a medio termine per la cooperazione nella pubblica amministrazione.

Inoltre, il Dipartimento della funzione pubblica ha proseguito il sostegno e partecipazione alle attività dell'Istituto Europeo di Pubblica Amministrazione (EIPA) di Maastricht, uno dei principali istituti europei di ricerca e uno dei più importanti centri di formazione sui diversi temi riguardanti la pubblica amministrazione europea. Il Capo del Dipartimento è membro del Consiglio di amministrazione dell'Istituto e partecipa alle semestrali riunioni dello stesso e alle riunioni del Bureau.

7.4 L'attività OCSE

Il Dipartimento partecipa alle attività del **Comitato della governance pubblica** dell'OCSE che si occupa dei principali temi della modernizzazione dell'amministrazione, l'etica e la corruzione del settore pubblico e il governo elettronico.

7.5 L'attività ONU

Nell'ambito del Dipartimento per gli Affari economici e Sociali delle Nazioni Unite (UNDESA) la Divisione per la Pubblica Amministrazione e lo Sviluppo manageriale (DPADM) è stata incaricata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite di coordinare il programma per la pubblica amministrazione. Il Dipartimento della funzione pubblica ha partecipato attivamente alle iniziative portate avanti dalla Divisione per la pubblica amministrazione, in particolare alla realizzazione del Global Forum sul *re-inventing government*. Inoltre, il Dipartimento della funzione pubblica ha sostenuto la promozione in Italia del premio ONU per la pubblica amministrazione, anche attraverso la candidatura di casi italiani di buone prassi amministrative.

7.6 L'attività internazionale svolta dal Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica

Sul versante delle attività europee, nel 2008, il Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica ha assicurato il raccordo permanente con le iniziative europee in tema di *Information Society* ed in particolare con l'iniziativa "i2010", volta a stabilire le priorità relative al settore ICT nell'ambito della più ampia strategia di Lisbona per la crescita e la competitività. E' stato assicurato, in particolare, il continuo e costante raccordo - a livello nazionale - con le attività di tipo politico, legislativo, di *benchmarking* e di supporto finanziario svolte in ambito UE, coordinando la partecipazione italiana ai gruppi di lavoro tecnici del Consiglio e della Commissione. Di particolare rilevanza è stata, in questo ambito, la partecipazione italiana alla Conferenza ministeriale *eInclusion* tenutasi a Vienna (30 novembre – 2 dicembre 2008).

Inoltre è stata assicurata la partecipazione italiana nella definizione del programmi di lavoro (per il 2008 e preparazione per il 2009) del Programma Comunitario *Competitiveness and Innovation Programme* (CIP) nel settore ICT, curandone la diffusione dei bandi di gara a livello nazionale ed è stata stimolata la partecipazione italiana ai vari sottoprogrammi.

Con riferimento al coordinamento con le attività dell'OCSE è stata curata la preparazione della Conferenza ministeriale di Seoul sul Futuro *dell'Internet Economy* (Seoul 17-18 giugno); alla partecipazione alla Strategia per l'Innovazione seguendo l'elaborazione dei documenti di riferimento; e alla riscrittura del mandato e ai lavori del Comitato ICCP (*Internet, Computers and Communication Policy Committee*).

Con l'entrata in carica del nuovo Governo è stata istituita la Struttura di missione "Unità per l'*eGovernment* e l'innovazione per lo sviluppo" la cui strategia "*eGovernance* per lo sviluppo" è stata presentata a dicembre in una conferenza stampa congiunta del Ministro Brunetta con il Ministro Frattini.

Nell'ambito delle iniziative promosso dalle Nazioni Unite sul tema del *internet governance*, sono state organizzate, in collaborazione con la regione Sardegna l'"Internet Governance Forum Italia" e il "*Dialogue Forum on Internet Rights*" (Cagliari, 23-24 ottobre 2008). Inoltre, l'Italia ha partecipato all'*Internet Governance Forum* a Hyderabad (4-6 dicembre 2008).