

Burocrazia. L'attività di **Linea Amica** Il telefono scioglie i dubbi dei cittadini

Prima erano anche reprimende e, perché no, espressioni di malcontento talvolta al limite dell'insulto. A dimostrazione che il rapporto tra i cittadini e la burocrazia non è mai stato facile. Con il passare del tempo, però, gli sfoghi nei confronti degli uffici pubblici si sono ridimensionati e hanno lasciato il posto alla richiesta di assistenza. Che è poi la ragione per cui **Linea Amica**, il contact center realizzato dal **Formez** su incarico del ministero della Funzione pubblica, è nata: offrire risposte ai dubbi dei cittadini alle prese con la burocrazia.

Dal primo rapporto che il **Formez** ha messo a punto sul funzionamento del servizio - ricerca che si focalizza sul 2011, anche se prende le mosse dall'esperienza triennale, dato che **Linea Amica** ha debuttato a febbraio 2009 - si evince che i cittadini e le imprese, in particolare le piccole, hanno soprattutto bisogno di informazioni (accade nell'81,5% dei casi) e, in seconda battuta, di un esperto che si faccia carico del problema e lo risolva (12,4 per cento).

I settori che generano il maggior numero di dubbi sono la previdenza (16,1% delle richieste), la casa (14,4%), il lavoro (12,2%) e la salute (6,7 per cento). I quesiti sono indirizzati soprattutto verso le amministrazioni centrali (43,2%), seguite dagli enti pubblici (34,6%), dagli enti locali (10,8%) e regionali (9,7 per cento). **Linea Amica** riesce a soddisfare le richieste (il gradimento degli utenti è pari al 93,7%) anche grazie alla rete di contatti con le altre strutture pubbliche: un network di 1.200 collegamenti, dall'Inps ai ministeri, dall'agenzia delle Entrate a diversi enti locali.

Il profilo di chi si è rivolto alla struttura della Funzione pubblica - generando in tre anni oltre 750mila contatti, soprattutto telefonici (89,3%),

mentre le mail sono al 10% - è quello di un utente tra i 30 e i 60 anni, con una leggera prevalenza di donne (50,6%), che nel 47% ha un lavoro (i non occupati rappresentano il 29,6% e i pensionati il 23,4%) e una scolarità medio-alta (il 48,5% è diplomato e il 26,6% laureato).

Il bilancio lusinghiero di **Linea Amica** non deve, però, indurre in errore circa un recuperato rapporto tra i cittadini e la burocrazia. Dalla ricerca si capisce, infatti, come la pubblica amministrazione continui a essere vissuta di frequente come un "nemico", poco conciliante verso le esigenze e i dubbi degli utenti e capace invece di far perdere tempo prezioso. Lo dimostra il fatto che il 65% del campione su cui è stata effettuata un'analisi di *customer satisfaction* rivela di essere arrivato al contact center della Funzione pubblica dopo aver tentato di risolvere il problema rivolgendosi direttamente all'ente competente, ma nel 75% dei casi quel contatto non ha portato da alcuna parte. Anzi, è stato proprio negativo, costringendo l'interessato a bussare alla porta di **Linea Amica**.

A. Che.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

I numeri

750mila

I contatti

In un triennio **Linea Amica** ha gestito 750mila segnalazioni di cittadini e imprese

1.200

Il network

Sono 1.200 le strutture (dall'Inps alle Entrate) a cui **Linea Amica** si rivolge per trovare una risposta ai dubbi dei cittadini

