



Linea Amica, iniziativa del **Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione gestita dal Formez**, è un servizio attivo dal 29 gennaio 2009 che **fornisce ai cittadini informazioni e assistenza nei rapporti con la P.A.**, mettendo al centro della sua azione l'ascolto, la cortesia e l'accompagnamento del cittadino-cliente fino alla soluzione del problema.

Il servizio è **contattabile tramite telefono (numero verde 803001 da fisso, 06828881 da cellulare - costo secondo i piani tariffari), web (www.lineaamica.gov.it) e sms (44001)**. È attivo i giorni feriali dalle 9 alle 18.

Linea Amica opera grazie ad un gruppo di front office che risponde immediatamente alle richieste di facile risoluzione e ad un gruppo di back office che analizza le domande più complesse, contatta la P.A. competente e richiama il cittadino.

Linea Amica è anche il più grande **Network** europeo di relazioni con il pubblico ed ha messo in rete oltre centinaia di strutture di contatto, che ogni giorno collaborano con gli esperti di Linea Amica alla risoluzione dei problemi dei cittadini.

Fanno parte del Network INPS, INAIL, INPDAP, Agenzia delle Entrate, Comune di Roma, Comune di Milano, Centri di Prenotazione Sanitaria del Lazio e dell'Emilia Romagna, molti Ministeri, Regioni ed Enti locali.

Linea Amica ha attivato diversi servizi specializzati.

