



CITTA' DI MOLFETTA

PROVINCIA DI BARI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 325

del 27/11/2009

O G G E T T O

Adesione al Network Nazionale “Linea Amica”, istituito dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione.

L’anno duemilanove, il giorno ventisette del mese di novembre nella Casa Comunale, legalmente convocata, si è riunita la Giunta comunale nelle persone dei Signori:

AZZOLLINI	Antonio	- SINDACO	- Presente
UVA	Pietro	- ASSESSORE	- Presente
PETRUZZELLA	Pantaleo	- ASSESSORE	- Presente
BRATTOLI	Anna Maria	- ASSESSORE	- Presente
LA GRASTA	Giulio	- ASSESSORE	- Presente
MAGARELLI	Mauro G.ppe	- ASSESSORE	- Presente
SPADAVECCHIA	Vincenzo	- ASSESSORE	- Presente
SPADAVECCHIA	Giacomo	- ASSESSORE	- Assente
PALMIOTTI	Michele	- ASSESSORE	- Presente
CAPUTO	Mariano	- ASSESSORE	- Presente
ROSELLI	Luigi	- ASSESSORE	- Assente

Presiede: **Azzollini Antonio – Sindaco**

Vi è l’assistenza del **Segretario Generale, dott. Michele Camero.**

Il Presidente, riconosciuta legale l’adunanza, dichiara aperta la seduta.

La Giunta Comunale

Premesso che,

Il Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, ha lanciato, dallo scorso mese di gennaio, il nuovo servizio "Linea Amica", realizzato dal Formez, che si impernia sul Network nazionale degli operatori degli Uffici Relazioni con il Pubblico e dei Contact center, con l'obiettivo di migliorare la capacità di servizio al cittadino e l'immagine.

In particolare, il servizio si pone l'obiettivo di:

- aumentare la capacità di risposta complessiva della P.A. al cittadino-cliente;
- proporre al cittadino una P.A. unitaria e coerente, gentile, moderna, trasparente misurabile e valutabile;
- sviluppare nel cittadino la conoscenza delle competenze e delle funzioni delle amministrazioni pubbliche;
- supportare le fasce deboli della popolazione all'uso degli strumenti e dei servizi proposti dai contact center della P.A.

"Linea Amica" non si sostituisce alle strutture di contatto della P.A. ma ne favorisce la reperibilità, l'utilizzo efficace e consapevole dei servizi. Un'apposita azione di comunicazione, nonché il portale www.lineaamica.gov.it e il centralino di Linea Amica 803001, orientano il cittadino verso l'amministrazione competente a risolvere il proprio problema.

All'iniziativa hanno già aderito l'INPS, l'INAIL, l'INPDAP, l'Agenzia delle Entrate, il Comune di Roma, il Comune di Milano e molte altre strutture pubbliche;

E' pervenuto invito a partecipare al Network nazionale "Linea Amica".

La partecipazione, gratuita per le Amministrazioni, si articola su alcuni punti fondamentali:

- *Attività di incontro, programmi di aggiornamento e formazione, in presenza e a distanza, al fine di favorire la partecipazione alla comunità di operatori Network.*
- *Invio mensile, da parte delle amministrazioni aderenti al network, dei dati relativi ai flussi di contatto con il cittadino.*
- *Invio da parte delle amministrazioni aderenti al network del FAQ (domande e risposte frequenti verso il cittadino) relative ai propri temi di competenza. La trasmissione di domande frequenti con le relative risposte consentirà a Linea Amica di rispondere al cittadino nel minor tempo possibile alleggerendo i centri di contatto di richieste di facile risoluzione.*
- *Invio alle amministrazioni del network, della newsletter "Linea Amica informa", che informerà sui servizi al cittadino forniti dalle amministrazioni aderenti.*

Ritenuto l'iniziativa meritevole di consenso e, conseguentemente, di dover aderire al network "Linea Amica" per sostenere e collaborare nella soluzione delle criticità e snellimento delle attività amministrative;

Acquisito il parere favorevole espresso, ai sensi dell'art. 49, 1° comma del D.Lgs n. 267/2000, dal Dirigente del Settore AA.GG., in ordine alla regolarità tecnica, e dato atto che il provvedimento non ha rilevanza contabile.

Con voti unanimi espressi nei modi di legge

D e l i b e r a

Per tutto quanto in narrativa che qui si intende integralmente richiamato:

1. Aderire al Network “Linea Amica”, realizzato dal Foromez ed istituito dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione.
2. Dare atto che la partecipazione al Network “Linea Amica” è gratuita per l’Amministrazione e si articolerà sui seguenti punti fondamentali:
 - *Attività di incontro, programmi di aggiornamento e formazione, in presenza e a distanza, al fine di favorire la partecipazione alla comunità di operatori Network.*
 - *Invio mensile, da parte delle amministrazioni aderenti al network, dei dati relativi ai flussi di contatto con il cittadino.*
 - *Invio da parte delle amministrazioni aderenti al network del FAQ (domande e risposte frequenti verso il cittadino) relative ai propri temi di competenza. La trasmissione di domande frequenti con le relative risposte consentirà a Linea Amica di rispondere al cittadino nel minor tempo possibile alleggerendo i centri di contatto di richieste di facile risoluzione.*
 - *Invio alle amministrazioni del network, della newsletter “Linea Amica informa”, che informerà sui servizi al cittadino forniti dalle amministrazioni aderenti.*
3. Trasmettere il presente atto al Dirigente del Settore AA.GG. - (URP) per i conseguenti adempimenti