

30 gennaio 2009 0:00

## ■ ■ ITALIA: Nasce con mille ambizioni il call center della pubblica amministrazione

Nasce l'Urp per mettere in rete i call center di tutta la Pubblica amministrazione. Si chiama "Linea Amica" ed è stata presentata dal ministro per la Pubblica amministrazione e l'Innovazione Renato Brunetta insieme agli enti che per primi hanno risposto "sì" all'appello: Inps, Inail, Inpdap, Anci, Agenzia delle Entrate. Il compito? Fornire indicazioni e indirizzare chi chiama ai numeri verdi delle varie amministrazioni competenti ma anche creare una banca dati dei maggiori problemi riscontrati dagli utenti della Pa e raccogliere la loro soddisfazione (o insoddisfazione) per i servizi ottenuti. Previsto anche un comitato paritetico di gestione che metta insieme i dati ricevuti dai cittadini-utenti e crei una sorta di "enciclopedia di customer satisfaction".