

Cambio di residenza, rinnovo del passaporto, p.e.c., pratiche burocratiche...

Vuoi informazioni o assistenza nei tuoi rapporti con la Pubblica Amministrazione?



Linea Amica



www.lineaamica.gov.it

CHE COSA È

- è un'iniziativa del **Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione**
- è un Centro di informazione e assistenza che risponde nei giorni feriali dalle 9.00 alle 18.00 al numero **803.001** (da fisso) e al numero 06.828.881 (da cellulare)
- è un servizio di **risposta al cittadino** sui temi della P.A. fornito da **200 esperti** di pubblica amministrazione
- è il più grande **Network** europeo di relazioni con il pubblico



Linea Amica
803 001

Formez PA

CHE COSA FA

- ti guida nei rapporti con la **Pubblica Amministrazione**
- ti spiega **come fare**
- ti dice **a chi rivolgerti**
- fornisce una **risposta immediata** ai quesiti che consentono una rapida risoluzione
- **prende in carico** i casi più complessi che spesso richiedono interazioni con differenti p.a.
- opera insieme ad una **rete** di p.a. che dialogano tra loro
- parla per tuo conto con l'**amministrazione competente**
- **segue la tua pratica** finché non è stata risolta



Linea Amica
803 001

Formez PA

IL NETWORK

LA RETE DI AMMINISTRAZIONI
CHE **COLLABORANO** CON LINEA AMICA



[02.02.02]
MILANO SEMPLICE



CHIAMA ROMA  060606

... E TANTE ALTRE



Linea Amica
803 001

Formez  PA

ALCUNI CASI



Il signor Pino ha richiesto ad un ospedale la cartella clinica della sua nascita, ma gli hanno detto che ormai non è possibile trovarla. Chiede se l'ospedale ha l'obbligo di conservare la sua cartella.

Linea Amica ha confermato che la cartella clinica di nascita è un documento che l'ospedale è tenuto a conservare ed il diritto di accesso non è soggetto a prescrizione. Linea Amica ha contattato la Direzione Sanitaria dell'ospedale che ha fornito i riferimenti specifici ai quali il cliente deve rivolgersi.



La signora Laura ha chiesto informazioni in merito ai rimborsi per visite ambulatoriali fatte fuori zona da medico convenzionato per l'assistenza turistica. In particolare, ha chiesto se la ricevuta di visita medica ha una scadenza per la presentazione a rimborso.

Linea Amica ha verificato che la ricevuta va presentata in originale al distretto di zona ed ha scadenza 2 anni. Linea Amica ha poi fornito al cliente i recapiti a cui rivolgersi.

Linea Amica ogni mese affronta migliaia di casi come questi e assiste ogni tipo di rapporto con le p.a.



Linea Amica
803 001

Formez PA

IL PORTALE

www.lineaamica.gov.it

LINEA AMICA, IL PORTALE DEGLI ITALIANI

Attraverso il portale puoi:

- inviare una **richiesta di informazioni** via web o contattare il servizio tramite Skype
- consultare le **Domande e Risposte** più frequenti
- cercare nei **siti web** della p.a.
- cercare **indirizzi** e **numeri di telefono** degli uffici pubblici e visualizzare la **mappa** delle p.a.
- consultare le **novità utili per il cittadino** (testuali, radio o video)
- conoscere i tuoi **diritti** e le **procedure innovative** per interagire con la p.a.
- accedere ai **servizi online** della p.a.
- esprimere un **giudizio** sui servizi e sugli uffici della p.a.
- verificare **come funziona** e **quanto costa** la p.a.



Linea Amica
803 001

Formez PA

LINEA AMICA

Abruzzo



PER INFORMARE E AIUTARE I CITTADINI

Subito dopo il terremoto è stato attivato il canale informativo **Linea Amica Abruzzo** per supportare la Protezione Civile e gli enti locali abruzzesi nell'assistenza ai cittadini colpiti dal sisma. Da allora il contact center di Roma e il presidio di operatori a L'Aquila accompagnano i cittadini nei rapporti con la P.A.

Numero Verde
Linea Amica Abruzzo
800.155.300

Numero verde per i cittadini delle zone terremotate, gratuito anche da cellulare.
Attivo dal lunedì al sabato, ore 9.00-18.00



Linea Amica
803 001

Formez **PA**



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Ecco la card di Linea Amica: portala con te
e chiama ogni volta che hai bisogno



Linea Amica

803 001

da telefono fisso

06 828881

da cellulare

www.lineaamica.gov.it