



Governo Italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ministero per la semplificazione e la pubblica amministrazione

Centro servizi, assistenza, studi e formazione per
l'ammodernamento delle P.A.

[Chi siamo](#) [Cerca](#)

[Formez International](#)

Boni: "Familyline: il cittadino chiama, la PA risponde"

Data: Giovedì, 01/10/2015

Intervista a Silvia Boni –FamilyLine è un progetto voluto dal Dipartimento per le Politiche della Famiglia e affidato a Formez PA per facilitare l'accesso del cittadino ai servizi pubblici per le famiglie. Il cittadino è al centro dell'azione pubblica. Ancora una volta, quindi, la Pubblica Amministrazione orienta la sua azione alla semplificazione, al rafforzamento delle competenze digitali nell'utilizzo dei servizi on line, alla partecipazione dei cittadini". Così Silvia Boni, **dirigente dell'Unità Operativa Politiche Sociali e Sanità, Formez PA sul progetto FamilyLine.**

"Il progetto nasce da una pregressa esperienza a sostegno della Famiglia, maturata in questi anni nella realizzazione di specifici progetti, come Officina Famiglia dalla cui esperienza sono nati i due progetti affidati a FormezPA: **FamilyLab e FamilyLine**. Si tratta di due progetti che agiscono in modo complementare il primo opera a sostegno degli amministratori e operatori impegnati nella programmazione e attuazione delle politiche per la famiglia, il secondo è rivolto al cittadino come componente della famiglia ed ha la finalità di facilitare la vita familiare, ancor più in questo periodo di incertezza economica e sociale dove le incognite sono molte e dove si rende davvero necessario sostenere la famiglia, luogo di prima aggregazione sociale".

La famiglia rappresenta un target piuttosto ampio. Nel senso che comprende praticamente tutti i settori della vita del cittadino. Non rischiate di essere dispersivi o comunque troppo generici? Come siete riusciti a differenziarvi e nello stesso modo a focalizzare l'intervento a supporto dell'accessibilità ai servizi pubblici rivolti alle famiglie?

"Questa è stata la prima domanda che anche noi ci siamo posti. Il nostro intento, infatti, è quello di intercettare tutti i componenti della famiglia, circoscrivendo però l'azione informativa e agendo in sinergia con le amministrazioni che, anche a livello locale, sono impegnate nell'erogazione dei servizi pubblici per le famiglie. Abbiamo così definito un network delle amministrazioni interessate e già 196 amministrazioni hanno dato notizia del servizio e pubblicato sui loro siti il logo di Familyline".

Quali sono i criteri che vi hanno spinto a privilegiare quegli aspetti della vita familiare: "Quando arriva un figlio", "Quando cerco casa" ecc, a temi come "Quando cerco sostegno e assistenza" ?

"Il nostro focus di attenzione va da temi lieti quali "per chi nella famiglia non è autosufficiente, a temi difficili come il divorzio e la separazione che devono prevedere sempre la tutela dei figli soprattutto se minori, a temi come il lutto. Su ciascun tema si suggerisce tutto il percorso integrato da seguire in modo da avere chiari i vari step necessari. Infine, abbiamo esteso l'attenzione anche ad altri componenti della famiglia che possono allietare la vita e concorrere alla crescita sana ed armoniosa dei figli: gli animali domestici. Abbiamo anche realizzato alcune brochure informative, aggiornate costantemente, posso citare ad es. *Quando arriva un figlio* che l'utente può scegliere di stampare e consultare comodamente. Recentemente abbiamo inaugurato il primo numero de "...il Bollettino della Famiglia" che aggiorna sulle ultime novità in tema di politiche per la famiglia e sulle scadenze imminenti relative al *ménage* familiare".

Avete messo a disposizione un numero verde e un portale. Basta davvero a raggiungere chi effettivamente ha più bisogno di altri di accedere concretamente ai bonus del governo a sostegno delle famiglie, senza il rischio invece che proprio quella fetta di popolazione ancora una volta venga tagliata fuori dall'informazione?

R: Ci siamo dotati di un numero verde gratuito **800 254 009** e di un portale **familyline.politichefamiglia.it** pensato e realizzato per le famiglie, la cui navigazione è intuitiva e i cui contenuti sono proposti in modo semplice e didascalico. Inoltre, il Portale presenta una batteria di domande e risposte organizzate in tematiche come la casa, il lavoro, il fisco, i servizi di cura e assistenza. Si tratta di contenuti illustrati in modo molto chiaro e orientato alla soluzione dei problemi. Sta a noi prima di tutto non deludere il cittadino che si rivolge al numero verde o che invia, tramite la scheda web predisposta, una sua domanda specifica. Certamente il servizio del

Dipartimento per le Politiche della Famiglia va promosso e diffuso anche attraverso i media come radio, web e televisione ecc. Tra pochi giorni sarà mandato in onda sulle reti RAI un breve spot, realizzato da FormezPA, per la promozione del servizio Familyline. Speriamo che, gradualmente, si diffonda l'opportunità di utilizzare questo servizio e un maggior numero possibile di cittadini possa trarne vantaggio.