Bij de Landelijke Informatielijn (LI) is het eerste aanspreekpunt voor burgers, overheden, bedrijven en andere partijen de 1e lijn. Zij nemen de meldingen die via telefoon, e-mail, webformulier of social media binnenkomen in behandeling en controleren of het antwoord hierop in de beschikbare kennisbronnen staat. Indien dit niet het geval is maakt de 1e lijn een taak aan voor de 3e lijn van het betreffende organisatieonderdeel, hetgeen in het geval van aannemers doorgaans de regio is. De 3e lijn van iedere regio bestaat uit meerdere medewerkers. Iedere 3e lijn heeft een vorm van database met contactpersonen in de regio. Dit kunnen Omgevingsmanagers (OM) zijn die alle prestatiecontracten in een bepaald areaal onder zich heeft staan, Communicatieadviseurs van grote projecten of vergelijkbare 4e lijners.
De 3e lijn zet de melding naar de 4e lijn uit en houden vervolgens controle op de doorlooptijd. De 4e lijn verzorgt uiteindelijk het inhoudelijke antwoord en koppelt de reactie terug naar de 3e lijn. Hier wordt een controle op de kwaliteit van het antwoord (o.a. op spelling, verwachtingsmanagement en of alle aspecten van de vraag beantwoord zijn) waarna de melding teruggezet wordt naar de 1e lijn. Deze controleert nogmaals de melding en koppelt het antwoord middels de juiste template terug naar de melder.

