



URP in cifre - Linea Amica - aprile 2011



Linea Amica

Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio- mese di aprile 2011

I dati richiesti alle Amministrazioni che partecipano al monitoraggio di Linea Amica sono quasi esclusivamente riferiti ai **CONTATTI TELEFONICI**, con l'indicazione dei canali, del contenuto delle richieste e delle modalità di risoluzione. Sono indicati anche **ALTRI CONTATTI** in entrata, ma non vengono mai presi in considerazione i **CONTATTI DIRETTI**, allo sportello, che nell'attività degli URP del Comune di Venezia, sono prevalenti.

Nell'articolazione dei **CONTATTI** per **AMBITO TEMATICO** la classificazione di riferimento, utilizzata da Linea Amica, è quella del portale <http://www.italia.gov.it/>

I dati di monitoraggio trasmessi mensilmente a Linea Amica sono riferiti alle attività degli Urp sede di Venezia e di Mestre e dagli Urp presenti nelle Municipalità: Lido Pellestrina, Favaro Veneto, Marghera, Chirignago Zelarino.

Rilevazione generale

CONTATTI TELEFONICI IN ENTRATA	
numero contatti telefonici	1995
di cui contatti telefonici con operatore	1995
di cui contatti telefonici a risposta automatica	0
di cui abbandoni	0
CONTATTI PER CONTENUTO RICHIESTA	
numero contatti per richiesta informazioni	1995
numero contatti per richiesta servizi/assistenza	n.r.
numero segnalazioni positive/suggerimenti	n.r.

di cui abbandoni	0
MODALITA' RISOLUZIONE RICHIESTE (telefoniche)	
numero richieste risolte dal front-office	1995
durata media della conversazione	1,82
numero richieste risolte dal back-office	0
durata media dell'assistenza	8,33
ALTRI CONTATTI IN ENTRATA	
numero visitatori portale web	<u>n.r.</u>
numero pagine visitate portale web	<u>n.r.</u>
numero email ricevute	37
numero/fax/sms/altri (web)	91
CONTATTI IN USCITA	
numero telefonate in uscita	<u>n.r.</u>
numero email inviate	37
EVENTI DA SEGNALARE	nessuno

Rilevazione per ambito tematico

ambito tematico	percentuale
ambiente	2,08
arte cultura	2,69
casa	9,07
cittadini e vita pubblica	7,94
economia investimenti	0,19
sviluppo economico	1,24
giustizia	0,13
istruzione formazione	0,58
lavoro e carriere	0,30
politica e istituzioni	0,44
politiche sociali	5,22
previdenza	0,25
salute benessere	0,77
scienza, tecnologia	1,32

sicurezza	1,46
sport tempo libero	0,10
tasse	62,83
trasporti e infrastrutture	3,37

ultimo aggiornamento: 09/05/2011