



## URP in cifre - Linea Amica - febbraio 2011



Linea Amica

### Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio- mese di febbraio 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

<b>CONTATTI TELEFONICI IN ENTRATA</b>	
numero contatti telefonici	1664
di cui contatti telefonici con operatore	1664
di cui contatti telefonici a risposta automatica	0
di cui abbandoni	0
<b>CONTATTI PER CONTENUTO RICHIESTA</b>	
numero contatti per richiesta informazioni	1664
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	1664
durata media della conversazione	1 minuto 52 secondi
numero richieste risolte dal back-office	0
durata media dell'assistenza	2 minuti 77 secondi
ALTRI CONTATTI IN ENTRATA	
numero visitatori portale web	<u>n.r.</u>
numero pagine visitate portale web	<u>n.r.</u>
numero email ricevute	127
numero/fax/sms/altri (web)	116
CONTATTI IN USCITA	
numero telefonate in uscita	<u>n.r.</u>
numero email inviate	127
EVENTI DA SEGNALARE	nessuno

## Rilevazione per ambito tematico

ambito tematico	percentuale
ambiente	6,79
arte cultura	14,8
casa	18,77
cittadini e vita pubblica	18,84
economia investimenti	0,47
sviluppo economico	2,90
giustizia	0,21
istruzione formazione	2,22
lavoro e carriere	0,75
politica e istituzioni	1,25
politiche sociali	12,73
previdenza	0,6
salute benessere	1,03
scienza, tecnologia	3,65
sicurezza	4,58

sport tempo libero	0,35
tasse	2,99
trasporti e infrastrutture	7,08

ultimo aggiornamento: 04/03/2011