



URP in cifre - Linea Amica - gennaio 2011



Linea Amica

Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio- mese di gennaio 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	1572
di cui contatti telefonici con operatore	1572
di cui contatti telefonici a risposta automatica	0
di cui abbandoni	0
CONTATTI PER CONTENUTO RICHIESTA	
numero contatti per richiesta informazioni	1572
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	1572
durata media della conversazione	1,47

numero richieste risolte dal back-office	0
durata media dell'assistenza	4,17
ALTRI CONTATTI IN ENTRATA	
numero visitatori portale web	n.r.
numero pagine visitate portale web	n.r.
numero email ricevute	23
numero/fax/sms/altri (web)	119
CONTATTI IN USCITA	
numero telefonate in uscita	n.r.
numero email inviate	23
EVENTI DA SEGNALARE	nessuno

Rilevazione per ambito tematico

ambito tematico	percentuale
ambiente	5,9
arte cultura	13,46
casa	15,71
cittadini e vita pubblica	19,77
economia investimenti	0,56
sviluppo economico	2,68
giustizia	0,31
istruzione formazione	3,03
lavoro e carriere	0,75
politica e istituzioni	1,03
politiche sociali	15,49
previdenza	0,67
salute benessere	0,13
scienza, tecnologia	5,06
sicurezza	4,83
sport tempo libero	0,36
tasse	2,13
trasporti e infrastrutture	6,31