



URP in cifre - Linea Amica - giugno 2011



Linea Amica

Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio- mese di giugno 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 invece 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	1178
di cui contatti telefonici con operatore	1178
di cui contatti telefonici a risposta automatica	0
di cui abbandoni	0
CONTATTI PER CONTENUTO RICHIESTA	
numero contatti per richiesta informazioni	1178
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	1178
durata media della conversazione	1,63 minuti
numero richieste risolte dal back-office	0

durata media dell'assistenza	2,83 minuti
ALTRI CONTATTI IN ENTRATA	
numero visitatori portale web	<u>n.r.</u>
numero pagine visitate portale web	<u>n.r.</u>
numero email ricevute	61
numero/fax/sms/altri (web)	133
CONTATTI IN USCITA	
numero telefonate in uscita	<u>n.r.</u>
numero email inviate	61
EVENTI DA SEGNALARE	nessuno

Rilevazione per ambito tematico

ambito tematico	percentuale
ambiente	6,37%
arte cultura	9,85%
casa	11,91%
cittadini e vita pubblica	22,95%
economia investimenti	0,67%
sviluppo economico	2,87%
giustizia	0,41%
istruzione formazione	1,72%
lavoro e carriere	0,57%
politica e istituzioni	1,17%
politiche sociali	11,95%
previdenza	0,43%
salute benessere	1,74%
scienza, tecnologia	3,30%
sicurezza	5,32%
sport tempo libero	0,36%
tasse	10,93%
trasporti e infrastrutture	7,45%

ultimo aggiornamento: 11/07/2011