



URP in cifre - Linea Amica - luglio 2011



Linea Amica

Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio- mese di luglio 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	1392
di cui contatti telefonici con operatore	1392
di cui contatti telefonici a risposta automatica	0
di cui abbandoni	0
CONTATTI PER CONTENUTO RICHIESTA	
numero contatti per richiesta informazioni	1392
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	1392
durata media della conversazione	1,29 minuti
numero richieste risolte dal back-office	0

durata media dell'assistenza	3,76 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	59
numero/fax/sms/altri (web)	108
CONTATTI IN USCITA	
numero telefonate in uscita	<u>n.r.</u>
numero email inviate	59
EVENTI DA SEGNALARE	nessuno

Rilevazione per ambito tematico

ambito tematico	percentuale
ambiente	6,78%
arte cultura	6,70%
casa	19,06%
cittadini e vita pubblica	22,73%
economia investimenti	0,62%
sviluppo economico	2,56%
giustizia	0,20%
istruzione formazione	2,02%
lavoro e carriere	0,66%
politica e istituzioni	1,20%
politiche sociali	13,26%
previdenza	0,89%
salute benessere	1,26%
scienza, tecnologia	3,71%
sicurezza	6,00%
sport tempo libero	0,22%
tasse	3,92%
trasporti e infrastrutture	8,21%

ultimo aggiornamento: 03/08/2011