



## URP in cifre - Linea Amica - maggio 2010



Linea Amica

### Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio- mese di maggio 2010

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                           | 2062 |
| di cui contatti telefonici con operatore             | 2062 |
| di cui contatti telefonici a risposta automatica     | 0    |
| di cui abbandoni                                     | 0    |
| <b>CONTATTI PER CONTENUTO RICHIESTA</b>              |      |
| numero contatti per richiesta informazioni           | 2062 |
| numero contatti per richiesta servizi/assistenza     | n.r  |
| numero segnalazioni positive/suggerimenti            | n.r. |
| di cui abbandoni                                     | 0    |
| <b>MODALITA' RISOLUZIONE RICHIESTE (telefoniche)</b> |      |
| numero richieste risolte dal front-office            | 2062 |
| durata media della conversazione                     | 1,93 |

|  |         |
|--|---------|
| numero richieste risolte dal back-office | 0       |
| durata media dell'assistenza             | 7,15    |
| ALTRI CONTATTI IN ENTRATA                |         |
| numero visitatori portale web            | n.r.    |
| numero pagine visitate portale web       | n.r.    |
| numero email ricevute                    | 96      |
| numero/fax/sms/altri (web)               | 110     |
| CONTATTI IN UESCITA                      |         |
| numero telefonate in uscita              | n.r.    |
| numero email inviate                     | 96      |
| EVENTI DA SEGNALARE                      | nessuno |

## Rilevazione per ambito tematico

| ambito tematico            | percentuale |
|----------------------------|-------------|
| ambiente                   | 5,39        |
| arte cultura               | 4,07        |
| casa                       | 17,04       |
| cittadini e vita pubblica  | 17,17       |
| economia investimenti      | 0,51        |
| sviluppo economico         | 1,98        |
| giustizia                  | 0,12        |
| istruzione formazione      | 0,75        |
| lavoro e carriere          | 1,31        |
| politica e istituzioni     | 2,24        |
| politiche sociali          | 8,89        |
| previdenza                 | 0,43        |
| salute benessere           | 0,73        |
| scienza, tecnologia        | 2,59        |
| sicurezza                  | 3,05        |
| sport tempo libero         | 0,14        |
| tasse                      | 29,22       |
| trasporti e infrastrutture | 4,37        |