



URP in cifre - Linea Amica - maggio 2011



Linea Amica

Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio- mese di maggio 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	1996
di cui contatti telefonici con operatore	1966
di cui contatti telefonici a risposta automatica	0
di cui abbandoni	0
CONTATTI PER CONTENUTO RICHIESTA	
numero contatti per richiesta informazioni	1966
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	1966
durata media della conversazione	1,56 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	70
numero/fax/sms/altri (web)	129
CONTATTI IN USCITA	
numero telefonate in uscita	<u>n.r.</u>
numero email inviate	70
EVENTI DA SEGNALARE	consegna modelli dichiarazione dei redditi

Rilevazione per ambito tematico

ambito tematico	percentuale
ambiente	6,98
arte cultura	5,79
casa	10,49
cittadini e vita pubblica	17,61
economia investimenti	0,53
sviluppo economico	2,00
giustizia	0,15
istruzione formazione	1,49
lavoro e carriere	0,53
politica e istituzioni	0,88
politiche sociali	10,23
previdenza	0,53
salute benessere	1,28
scienza, tecnologia	3,09

sicurezza	4,40
sport tempo libero	0,19
tasse	27,63
trasporti e infrastrutture	6,20

ultimo aggiornamento: 09/06/2011