



## URP in cifre - Linea Amica - marzo 2010



Linea Amica

### Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio- mese di marzo 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	3268
di cui contatti telefonici con operatore	3268
di cui contatti telefonici a risposta automatica	0
di cui abbandoni	0
<b>CONTATTI PER CONTENUTO RICHIESTA</b>	
numero contatti per richiesta informazioni	3268
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	3268
durata media della conversazione	2,57

numero richieste risolte dal back-office	0
durata media dell'assistenza	8,8
ALTRI CONTATTI IN ENTRATA	
numero visitatori portale web	n.r.
numero pagine visitate portale web	n.r.
numero email ricevute	57
numero/fax/sms/altri (web)	85
CONTATTI IN UESCITA	
numero telefonate in uscita	n.r.
numero email inviate	57
EVENTI DA SEGNALARE	nessuno

## Rilevazione per ambito tematico

ambito tematico	percentuale
ambiente	3,72
arte cultura	4,14
casa	23,03
cittadini e vita pubblica	15,22
economia investimenti	0,35
sviluppo economico	1,23
giustizia	0,16
istruzione formazione	0,62
lavoro e carriere	1,92
politica e istituzioni	1,3
politiche sociali	8,87
previdenza	0,42
salute benessere	0,63
scienza, tecnologia	2,38
sicurezza	2,03
sport tempo libero	0,13
tasse	30,52
trasporti e infrastrutture	3,33