



URP in cifre - Linea Amica - marzo 2011



Linea Amica

Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio- mese di marzo 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	2636
di cui contatti telefonici con operatore	2636
di cui contatti telefonici a risposta automatica	0
di cui abbandoni	0
CONTATTI PER CONTENUTO RICHIESTA	
numero contatti per richiesta informazioni	2636
numero contatti per richiesta servizi/assistenza	n.r

numero segnalazioni positive/suggerimenti	<u>n.r.</u>
di cui abbandoni	0
MODALITA' RISOLUZIONE RICHIESTE (telefoniche)	
numero richieste risolte dal front-office	2636
durata media della conversazione	2,00
numero richieste risolte dal back-office	0
durata media dell'assistenza	5,31
ALTRI CONTATTI IN ENTRATA	
numero visitatori portale web	<u>n.r.</u>
numero pagine visitate portale web	<u>n.r.</u>
numero email ricevute	66
numero/fax/sms/altri (web)	102
CONTATTI IN USCITA	
numero telefonate in uscita	<u>n.r.</u>
numero email inviate	66
EVENTI DA SEGNALARE	distribuzione modelli dichiarazione redditi

Rilevazione per ambito tematico

ambito tematico	percentuale
ambiente	4,43
arte cultura	6,84
casa	14,64
cittadini e vita pubblica	15,1
economia investimenti	0,25
sviluppo economico	2,02

giustizia	0,1
istruzione formazione	1,42
lavoro e carriere	0,41
politica e istituzioni	0,89
politiche sociali	8,82
previdenza	0,54
salute benessere	0,94
scienza, tecnologia	2,5
sicurezza	3
sport tempo libero	0,24
tasse	32,63
trasporti e infrastrutture	5,18

ultimo aggiornamento: 05/04/2011