



## URP in cifre - Linea Amica - novembre 2010



Linea Amica

### Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio- mese di novembre 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	1612
di cui contatti telefonici con operatore	1612
di cui contatti telefonici a risposta automatica	0
di cui abbandoni	0
<b>CONTATTI PER CONTENUTO RICHIESTA</b>	
numero contatti per richiesta informazioni	1612
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	1612

durata media della conversazione	1,29
numero richieste risolte dal back-office	0
durata media dell'assistenza	4,1
ALTRI CONTATTI IN ENTRATA	
numero visitatori portale web	n.r.
numero pagine visitate portale web	n.r.
numero email ricevute	93
numero/fax/sms/altri (web)	129
CONTATTI IN UESCITA	
numero telefonate in uscita	n.r.
numero email inviate	93
EVENTI DA SEGNALARE	nessuno

## Rilevazione per ambito tematico

ambito tematico	percentuale
ambiente	7,24
arte cultura	10,85
casa	17,13
cittadini e vita pubblica	20,63
economia investimenti	0,51
sviluppo economico	2,85
giustizia	0,23
istruzione formazione	2,32
lavoro e carriere	1,43
politica e istituzioni	0,77
politiche sociali	12,31
previdenza	0,94
salute benessere	1,72
scienza, tecnologia	4,24
sicurezza	5,39
sport tempo libero	0,29
tasse	2,35
trasporti e infrastrutture	8,84