



URP in cifre - Linea Amica - novembre 2011



Linea Amica

Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio- mese di novembre 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 invece 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	2.089
di cui contatti telefonici con operatore	2.089
di cui contatti telefonici a risposta automatica	0
di cui abbandoni	0
CONTATTI PER CONTENUTO RICHIESTA	
numero contatti per richiesta informazioni	2.089
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	2.089

durata media della conversazione	1,85 minuti
numero richieste risolte dal back-office	0
durata media dell'assistenza	7,98 minuti
ALTRI CONTATTI IN ENTRATA	
numero visitatori portale web	n.r.
numero pagine visitate portale web	n.r.
numero email ricevute	58
numero/fax/sms/altri (web)	122
CONTATTI IN USCITA	
numero telefonate in uscita	n.r.
numero email inviate	58
EVENTI DA SEGNALARE	Censimento della popolazione e delle abitazioni

Rilevazione per ambito tematico

ambito tematico	percentuale
ambiente	8,87
arte cultura	3,10
casa	4,83
cittadini e vita pubblica	64,11
economia investimenti	0,19
sviluppo economico	1,19
giustizia	0,04
istruzione formazione	0,63
lavoro e carriere	0,22
politica e istituzioni	0,59
politiche sociali	4,50
previdenza	0,35
salute benessere	0,61
scienza, tecnologia	2,97
sicurezza	2,15
sport tempo libero	0,19
tasse	1,29
trasporti e infrastrutture	4,19

