



URP in cifre - Linea Amica - ottobre 2011



Linea Amica

Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio- mese di ottobre 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	2291
di cui contatti telefonici con operatore	2291
di cui contatti telefonici a risposta automatica	0
di cui abbandoni	0
CONTATTI PER CONTENUTO RICHIESTA	
numero contatti per richiesta informazioni	2291
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	2291
durata media della conversazione	1,7 minuti
numero richieste risolte dal back-office	0

durata media dell'assistenza	8,2 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	53
numero/fax/sms/altri (web)	122
CONTATTI IN USCITA	
numero telefonate in uscita	<u>n.r.</u>
numero email inviate	53
EVENTI DA SEGNALARE	nessuno

Rilevazione per ambito tematico

ambito tematico	percentuale
ambiente	2,59
arte cultura	3,27
casa	4,87
cittadini e vita pubblica	69,35
economia investimenti	0,11
sviluppo economico	0,96
giustizia	0,04
istruzione formazione	2,82
lavoro e carriere	0,19
politica e istituzioni	0,34
politiche sociali	5,01
previdenza	0,33
salute benessere	0,58
scienza, tecnologia	2,73
sicurezza	1,91
sport tempo libero	0,13
tasse	1,20
trasporti e infrastrutture	3,58

ultimo aggiornamento: 03/11/2011