



URP in cifre - Linea Amica - settembre 2011



Linea Amica

Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio- mese di settembre 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	2.021
di cui contatti telefonici con operatore	2.021
di cui contatti telefonici a risposta automatica	0
di cui abbandoni	0
CONTATTI PER CONTENUTO RICHIESTA	
numero contatti per richiesta informazioni	2021
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	2.021
durata media della conversazione	1,68 minuti

numero richieste risolte dal back-office	0
durata media dell'assistenza	3,68 minuti
ALTRI CONTATTI IN ENTRATA	
numero visitatori portale web	n.r.
numero pagine visitate portale web	n.r.
numero email ricevute	67
numero/fax/sms/altri (web)	140
CONTATTI IN USCITA	
numero telefonate in uscita	n.r.
numero email inviate	67
EVENTI DA SEGNALARE	nessuno

Rilevazione per ambito tematico

ambito tematico	percentuale
ambiente	4,65
arte cultura	6,22
casa	15,08
cittadini e vita pubblica	23,24
economia investimenti	0,48
sviluppo economico	2,01
giustizia	0,15
istruzione formazione	8,02
lavoro e carriere	0,58
politica e istituzioni	2,34
politiche sociali	13,19
previdenza	0,64
salute benessere	1,26
scienza, tecnologia	3,51
sicurezza	4,49
sport tempo libero	0,31
tasse	2,95
trasporti e infrastrutture	10,89

ultimo aggiornamento: 05/10/2011