

**NUMERO VERDE
PUNTO DI SITUAZIONE**

1. Situazione telefonate periodo 2 - 5 aprile

	02-apr	03-apr	04-apr	05-apr	totale
N. telefonate risposte dal numero verde	293	301	234	198	1.026
N. telefonate non risposte per "abbandono/timeout"	224	80	32	26	362
N. ticket aperti (per le verifiche del caso)	279	299	181	125	884
Durata media telefonate	7,25 min				

2. Situazione numerica delle problematiche rappresentate nel periodo 2-5 aprile

N. telefonate ricevute	1.026		
Ticket aperti	884		
N. problematiche sollevate	991		
N. problematiche analizzate e già risolte	597	60,24%	Comunicazione via mail per chiusura ticket in corso
N. problematiche ancora da analizzare (per eventuale chiusura immediata o risoluzione e successiva chiusura)	394	39,76%	

3. Situazione analitica delle problematiche rappresentate nel periodo 2-5 aprile

Totale Segnalazioni ricevute	884
------------------------------	-----

Tipologia problematiche	SEGNALAZIONI	IN CORSO DI VERIFICA			
		EI	MM	AM	TOTALE
DETRAZIONI	271	35	9	15	59
ASSEGNO NUCLEO FAMILIARE	240	49	0	8	57
INDENNITA' AMMINISTRAZIONE	33	5	1	0	6
RIA	34	2	1	1	4
ASSEGNO AD PERSONAM	16	4	3	2	9
NON PERCEPITO STIPENDIO MARZO (probabili neoassunti)	4	2	1	1	4
MANCATE TRATTENUTE	85	24	8	32	64
RIDUZIONI PER MALATTIA/ASSENZA	16	0	0	0	0
Altre tipologia minori non significative ai fini del trattamento economico (codice IBAN Cambiato, mancata visualizzazione cedolino, PIN "scartato", residenza fiscale non corretta, qualifica riportata non corretta, ecc..)	292	105	43	43	191
Totale	991	226	66	102	394

4. N. soggetti transitati al sistema NOIPA

	25.799	
N. soggetti che si sono già accreditati al sistema NOIPA	24.448	<p>Personale che si è già accreditato al sistema NOIPA, per "scaricare" la busta paga. Tale personale riceverà, a partire dal 11 aprile, direttamente da NOIPA sulla mail istituzionale il PIN di accesso all'area riserva del sistema NOIPA, per effettuare modifiche (cambi di residenza/situazione anagrafica) e/o richiesta prestiti. Le procedure di inoltro del PIN, da parte di NOIPA, si concluderanno entro il 19 aprile.</p>
N. soggetti che <u>non</u> si sono accreditati al sistema NOIPA	1.351	<p>NOIPA ha reso disponibile l'elenco dei soggetti che non si sono ancora accreditati al sistema. Il personale sarà contattato dai rispettivi servizi amministrativi, al fine di verificare mail istituzionali e/o eventuali problemi nell'accesso al sistema.</p>