



## URP in cifre - Linea Amica - agosto 2012



Linea Amica



Contatti  
telefonici

### Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio - mese di agosto 2012

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 e Zelarino.

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.

### Rilevazione generale

CONTATTI TELEFONICI IN ENTRATA	CONTENUTO RICHIESTA	MODALITA' RISOLUZIONE	ALTRI CONTATTI	CONTATTI IN USCITA
Contatti telefonici: 1216	Informazioni: 1216	Dal front-office 1216	Visitatori portale web: NON RILEVATI	Telefonate in uscita: NON RILEVATE
Con operatore TUTTI	Servizi o assistenza: NON DISTINTI	Dal back-office NON RILEVATE	Pagine visitate portale web NON RILEVATE	Email inviate: 43
A risposta automatica NESSUNO	Suggerimenti: NON DISTINTI	Durata conversazione in media: 1,27 min	Email ricevute: 43	
Abbandoni: NESSUNO	Abbandoni: NESSUNO	Durata assistenza in media: 2,82 min	fax/sms/web: 102	

### Rilevazione per area tematica

Nell'articolazione dei contatti per area tematica la classificazione di riferimento è quella individuata da Linea Amica. La rilevazione dei contatti è richiesta esclusivamente in percentuale.

area tematica	percentuale	area tematica	percentuale
ambiente	8,19%	politica e istituzioni	1,72%

arte cultura	4,72%	politiche sociali	16,26%
casa	12,98%	previdenza	0,46%
cittadini e vita pubblica	25,70%	salute benessere	1,14%
economia investimenti	0,43%	scienza, tecnologia	3,49%
sviluppo economico	2,58%	sicurezza	5,65%
giustizia	0,20%	sport tempo libero	0,40%
istruzione formazione	3,69%	tasse	2,66%
lavoro e carriere	1,54%	trasporti e infrastrutture	7,41%