



URP in cifre - Linea Amica - agosto 2013



Linea Amica



Contatti
telefonici

Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio - mese di agosto 2013

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: 1.005	Informazioni: 1.005	Dal front-office 1.005	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: 71
A risposta automatica NESSUNO	Suggerimenti: NON DISTINTI	Durata conversazione in media: 1,28 min	Email ricevute: 71	
Abbandoni: NESSUNO	Abbandoni: NESSUNO	Durata assistenza in media: 2,92 min	fax/sms/web: 86	

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	5,50%	politica e istituzioni	1,72%

arte cultura	2,83%	politiche sociali	14,56%
casa	14,37%	previdenza	1,53%
cittadini e vita pubblica	35,20%	salute benessere	1,16%
economia investimenti	0,48%	scienza, tecnologia	3,59%
sviluppo economico	2,05%	sicurezza	3,44%
giustizia	0%	sport tempo libero	0,65%
istruzione formazione	2,88%	tasse	2,88%
lavoro e carriere	1,78%	trasporti e infrastrutture	6,18%