



URP in cifre - Linea Amica - dicembre 2012



Linea Amica



Contatti
telefonici

Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio - mese di dicembre 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: 1.396	Informazioni: 1.396	Dal front-office 1.396	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: 40
A risposta automatica NESSUNO	Suggerimenti: NON DISTINTI	Durata conversazione in media: 1,66 min	Email ricevute: 40	
Abbandoni: NESSUNO	Abbandoni: NESSUNO	Durata assistenza in media: 3,20 min	fax/sms/web: 103	

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	5,47%	politica e istituzioni	1,18%
arte cultura	3,96%	politiche sociali	11,88%
casa	9,69%	previdenza	0,82%
cittadini e vita pubblica	20,39%	salute benessere	0,84%
economia investimenti	0,44%	scienza, tecnologia	2,71%
sviluppo economico	3,02%	sicurezza	4,96%
giustizia	0,12%	sport tempo libero	0,48%
istruzione formazione	0,92%	tasse	22,76%
lavoro e carriere	3,44%	trasporti e infrastrutture	4,52%