



URP in cifre - Linea Amica - febbraio 2012



Linea Amica



Contatti
telefonici

Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio - mese di febbraio 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: 1.879	Informazioni: 1.879	Dal front-office 1.879	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: 59
A risposta automatica NESSUNO	Suggerimenti: NON DISTINTI	Durata conversazione in media: 1,73 min	Email ricevute: 59	
Abbandoni: NESSUNO	Abbandoni: NESSUNO	Durata assistenza in media: 3,17 min	fax/sms/web: 126	

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	7,53	politica e istituzioni	1,27

arte cultura	7,36	politiche sociali	13,62
casa	13,30	previdenza	0,75
cittadini e vita pubblica	28,97	salute benessere	1,12
economia investimenti	0,49	scienza, tecnologia	3,11
sviluppo economico	2,25	sicurezza	4,58
giustizia	0,09	sport tempo libero	0,34
istruzione formazione	2,74	tasse	3,57
lavoro e carriere	0,65	trasporti e infrastrutture	8,30