



URP in cifre - Linea Amica - gennaio 2012



Linea Amica



Contatti
telefonici

Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio - mese di gennaio 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: 1903	Informazioni: 1903	Dal front-office 1903	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: 1,76 min	Email ricevute: 71	
Abbandoni: NESSUNO	Abbandoni: NESSUNO	Durata assistenza in media: 4,42 min	fax/sms/web: 110	

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	8,06%	politica e istituzioni	1,25%

arte cultura	9,15%	politiche sociali	13,97%
casa	11,58%	previdenza	0,44%
cittadini e vita pubblica	32,86%	salute benessere	0,99%
economia investimenti	0,32%	scienza, tecnologia	2,64%
sviluppo economico	3,25%	sicurezza	3,24%
giustizia	0,14%	sport tempo libero	0,26%
istruzione formazione	1,67%	tasse	3,01%
lavoro e carriere	0,58%	trasporti e infrastrutture	6,63%