



## URP in cifre - Linea Amica - gennaio 2013



Linea Amica



Contatti  
telefonici

Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio - mese di gennaio 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: 1.843	Informazioni: 1.843	Dal front-office 1.843	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: 52
A risposta automatica NESSUNO	Suggerimenti: NON DISTINTI	Durata conversazione in media: 1,53 min	Email ricevute: 52	
Abbandoni: NESSUNO	Abbandoni: NESSUNO	Durata assistenza in media: 3,41 min	fax/sms/web: 121	

### 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
---------------	-------------	---------------	-------------

<b>ambiente</b>	<b>5,74%</b>	<b>politica e istituzioni</b>	<b>1,39%</b>
<b>arte cultura</b>	<b>9,24%</b>	<b>politiche sociali</b>	<b>13,13%</b>
<b>casa</b>	<b>10,81%</b>	<b>previdenza</b>	<b>0,80%</b>
<b>cittadini e vita pubblica</b>	<b>27,53%</b>	<b>salute benessere</b>	<b>0,85%</b>
<b>economia investimenti</b>	<b>0,40%</b>	<b>scienza, tecnologia</b>	<b>2,84%</b>
<b>sviluppo economico</b>	<b>2,96%</b>	<b>sicurezza</b>	<b>4,15%</b>
<b>giustizia</b>	<b>0%</b>	<b>sport tempo libero</b>	<b>0,72%</b>
<b>istruzione formazione</b>	<b>2,27%</b>	<b>tasse</b>	<b>4,19%</b>
<b>lavoro e carriere</b>	<b>2,85%</b>	<b>trasporti e infrastrutture</b>	<b>5,79%</b>