



## URP in cifre - Linea Amica - luglio 2012



Linea Amica



Contatti  
telefonici

### Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio - mese di luglio 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: 1742	Informazioni: 1742	Dal front-office 1742	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: 61
A risposta automatica NESSUNO	Suggerimenti: NON DISTINTI	Durata conversazione in media: 1,72 min	Email ricevute: 61	
Abbandoni: NESSUNO	Abbandoni: NESSUNO	Durata assistenza in media: 5,17 min	fax/sms/web: 106	

### 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	4,93%	politica e istituzioni	11,86%
arte cultura	3,40%	politiche sociali	7,78%
casa	9,03%	previdenza	0,64%
cittadini e vita pubblica	45,31%	salute benessere	0,87%
economia investimenti	0,27%	scienza, tecnologia	2,05%
sviluppo economico	1,61%	sicurezza	2,96%
giustizia	0,01%	sport tempo libero	0,18%
istruzione formazione	1,04%	tasse	2,38%
lavoro e carriere	1,54%	trasporti e infrastrutture	4,08%