



URP in cifre - Linea Amica - maggio 2012



Linea Amica



**Contatti
telefonici**

Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio - mese di maggio 2012

I dati di monitoraggio trasmessi mensilmente a Linea Amica sono riferiti alle attività degli Urp sede di Venezia e di Mestre e degli 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: 2.102	Informazioni: 2.102	Dal front-office 2.102	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: 4,57 min	fax/sms/web: 125	

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	6,09	politica e istituzioni	0,79

arte cultura	2,62	politiche sociali	8,72
casa	11,24	previdenza	0,58
cittadini e vita pubblica	17,09	salute benessere	0,96
economia investimenti	0,38	scienza, tecnologia	1,73
sviluppo economico	1,88	sicurezza	3,91
giustizia	0,20	sport tempo libero	0,22
istruzione formazione	1,04	tasse	35,75
lavoro e carriere	1,92	trasporti e infrastrutture	4,94