



## URP in cifre - Linea Amica - maggio 2013



Linea Amica



Contatti  
telefonici

### Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio - mese di maggio 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: 1.829	Informazioni: 1.829	Dal front-office 1.829	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: 91
A risposta automatica NESSUNO	Suggerimenti: NON DISTINTI	Durata conversazione in media: 1,73 min	Email ricevute: 91	
Abbandoni: NESSUNO	Abbandoni: NESSUNO	Durata assistenza in media: 5,82 min	fax/sms/web: 122	

### 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	4,51%	politica e istituzioni	0,87%
arte cultura	1,73%	politiche sociali	8,08%
casa	8,38%	previdenza	0,83%
cittadini e vita pubblica	21,53%	salute benessere	0,69%
economia investimenti	0,51%	scienza, tecnologia	2,14%
sviluppo economico	1,44%	sicurezza	2,60%
giustizia	0%	sport tempo libero	0,14%
istruzione formazione	0,97%	tasse	37,96%
lavoro e carriere	3,11%	trasporti e infrastrutture	4,50%