



URP in cifre - Linea Amica - marzo 2012



Linea Amica



Contatti
telefonici

Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio - mese di marzo 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: 2.445	Informazioni: 2.445	Dal front-office 2.445	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: 74
A risposta automatica NESSUNO	Suggerimenti: NON DISTINTI	Durata conversazione in media: 1,73 min	Email ricevute: 74	
Abbandoni: NESSUNO	Abbandoni: NESSUNO	Durata assistenza in media: 3,17 min	fax/sms/web: 111	

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	5,33	politica e istituzioni	1,17

arte cultura	8,79	politiche sociali	9,65
casa	9,92	previdenza	0,64
cittadini e vita pubblica	17,15	salute benessere	0,67
economia investimenti	0,28	scienza, tecnologia	2,11
sviluppo economico	1,75	sicurezza	3,30
giustizia	0,11	sport tempo libero	0,19
istruzione formazione	1,11	tasse	28,32
lavoro e carriere	2,29	trasporti e infrastrutture	7,18