



## URP in cifre - Linea Amica - novembre 2012



Linea Amica



Contatti  
telefonici

### Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio - mese di novembre 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: 1717	Informazioni: 1717	Dal front-office 1717	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: 77
A risposta automatica NESSUNO	Suggerimenti: NON DISTINTI	Durata conversazione in media: 1,61 min	Email ricevute: 77	
Abbandoni: NESSUNO	Abbandoni: NESSUNO	Durata assistenza in media: 3,42 min	fax/sms/web: 134	

### 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	7,61%	politica e istituzioni	1,02%
arte cultura	4,75%	politiche sociali	12,09%
casa	11,24%	previdenza	0,81%
cittadini e vita pubblica	23,66%	salute benessere	0,99%
economia investimenti	0,43%	scienza, tecnologia	2,79%
sviluppo economico	2,67%	sicurezza	4,97%
giustizia	0,13%	sport tempo libero	0,39%
istruzione formazione	1,34%	tasse	13,76%
lavoro e carriere	2,29%	trasporti e infrastrutture	5,73%