



URP in cifre - Linea Amica - novembre 2013



Linea Amica



Contatti
telefonici

Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio - mese di novembre 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: 1.337	Informazioni: 1.337	Dal front-office 1.337	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: 72
A risposta automatica NESSUNO	Suggerimenti: NON DISTINTI	Durata conversazione in media: 1,51 min	Email ricevute: 72	
Abbandoni: NESSUNO	Abbandoni: NESSUNO	Durata assistenza in media: 4,63 min	fax/sms/web: 104	

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	5,94%	politica e istituzioni	0,53%
arte cultura	3,80%	politiche sociali	32,56%
casa	7,44%	previdenza	1,53%
cittadini e vita pubblica	30,36%	salute benessere	0,74
economia investimenti	1,21%	scienza, tecnologia	3,03%
sviluppo economico	1,57%	sicurezza	2,73%
giustizia	0%	sport tempo libero	0,31%
istruzione formazione	0,71%	tasse	2,74%
lavoro e carriere	2,09%	trasporti e infrastrutture	4,42%