



URP in cifre - Linea Amica - settembre 2012



Linea Amica



Contatti
telefonici

Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio - mese di settembre 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: 1505	Informazioni: 1505	Dal front-office 1505	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: 52
A risposta automatica NESSUNO	Suggerimenti: NON DISTINTI	Durata conversazione in media: 1,46 min	Email ricevute: 52	
Abbandoni: NESSUNO	Abbandoni: NESSUNO	Durata assistenza in media: 3,94 min	fax/sms/web: 108	

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	4,94%	politica e istituzioni	1,26%
arte cultura	3,03%	politiche sociali	22,72%
casa	11,27%	previdenza	0,62%
cittadini e vita pubblica	20,64%	salute benessere	1,00%
economia investimenti	0,35%	scienza, tecnologia	2,97%
sviluppo economico	2,31%	sicurezza	3,95%
giustizia	0,09%	sport tempo libero	0,41%
istruzione formazione	9,54%	tasse	3,96%
lavoro e carriere	2,29%	trasporti e infrastrutture	6,38%