

www.
055055.it

tel.
055055



Città Metropolitana di Firenze

Contact Center dei Centri per l'Impiego
Numero Verde Lavoro 800 855855

Gennaio - Dicembre 2016

Nel periodo in esame il servizio 800 855855:

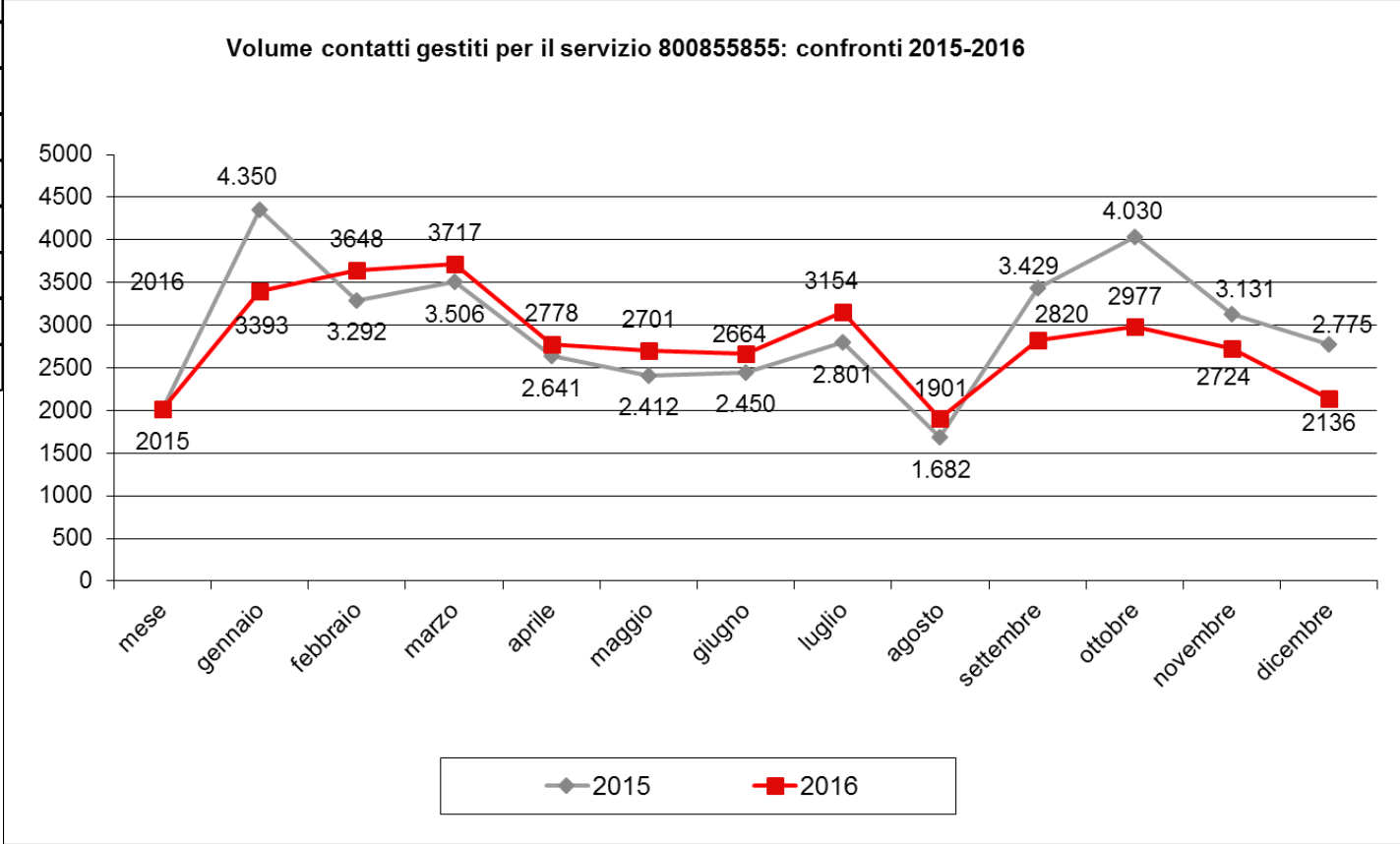
- ➔ HA GESTITO IN TOTALE **34.613 CASI**
- ➔ HA RISOLTO AL 1°LIVELLO **25.820 CASI**
- ➔ IL TEMPO MEDIO DI CONVERSAZIONE E' STATO PARI A CIRCA **143 SECONDI**
- ➔ HA GESTITO **931 CHIAMATE** DI CENTRALINO

Gestione contatti: andamento mensile e confronti



mese	2015	2016
gennaio	4.350	3393
febbraio	3.292	3648
marzo	3.506	3717
aprile	2.641	2778
maggio	2.412	2701
giugno	2.450	2664
luglio	2.801	3154
agosto	1.682	1901
settembre	3.429	2820
ottobre	4.030	2977
novembre	3.131	2724
dicembre	2.775	2136

Si rileva una lieve diminuzione dei contatti gestiti: -5% rispetto al 2015



Andamento del servizio per la Direzione Lavoro: gennaio – dicembre 2016



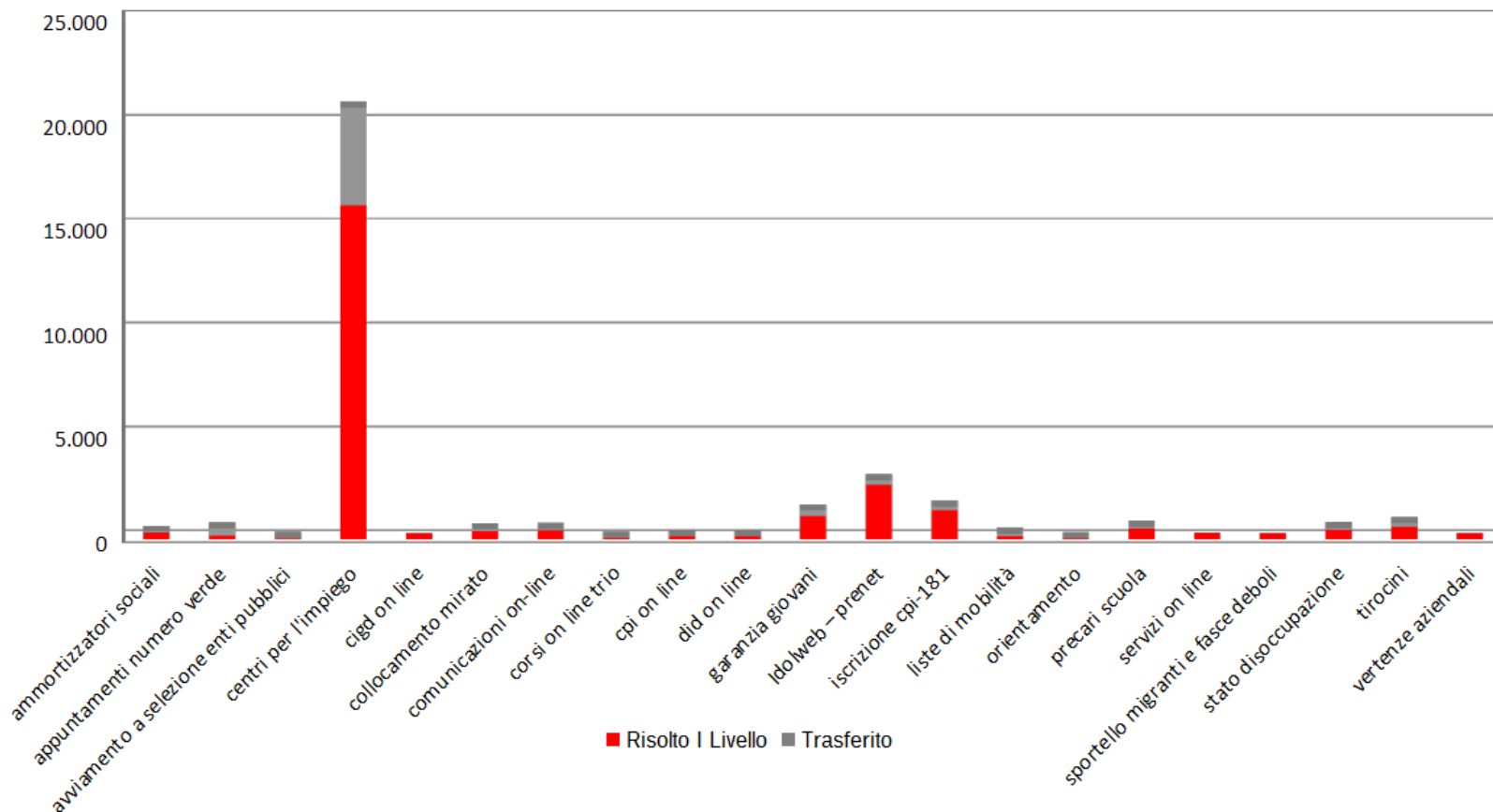
Macrostrutture	Annullato	Risolto I Livello	Trasferito	TOTALE
ammortizzatori sociali		316	47	363
appuntamenti numero verde		180	351	531
avviamento a selezione enti pubblici		50	20	70
centri per l'impiego	1	16.074	4722	20.797
cigd on line		9	2	11
collocamento mirato		392	99	491
comunicazioni on-line		430	76	506
corsi on line trio		56	10	66
cpi on line		144	26	170
did on line		142	28	170
garanzia giovani		1.123	271	1.394
ldolweb – prenet		2.624	218	2.842
iscrizione cpi-181		1.408	164	1.572
liste di mobilità		160	103	263
orientamento		38	11	49
precari scuola		521	87	608
servizi on line		40	1	41
sportello migranti e fasce deboli		4	1	5
stato disoccupazione		447	95	542
tirocini		605	182	787
vertenze aziendali		19	1	20
TOTALE	1	24.782	6.515	31.298

Distribuzione dei contatti per macrostruttura

Direzione lavoro

www.
055055.it

tel.
055055



Dal 2015 al 2016 si rileva un andamento costante nei contatti.

Si evidenzia l'aumento dei contatti per i seguenti servizi:

- **Centri per L'Impiego** (20.455 nel 2015 contro i 20.797 nel 2016)
- **Idolweb-prenet** (1.893 nel 2015 contro i 2.842 nel 2016)

Si evidenzia una diminuzione dei contatti per i seguenti servizi:

- **DID on line** (632 nel 2015 contro i 170 nel 2016), riduzione dovuta alla sospensione del servizio nel 2016.
- **Iscrizioni cpi-181** (2.662 nel 2015 contro i 1572 nel 2016)
- **Garanzia giovani** (1.719 nel 2015 contro i 1.394 nel 2016)

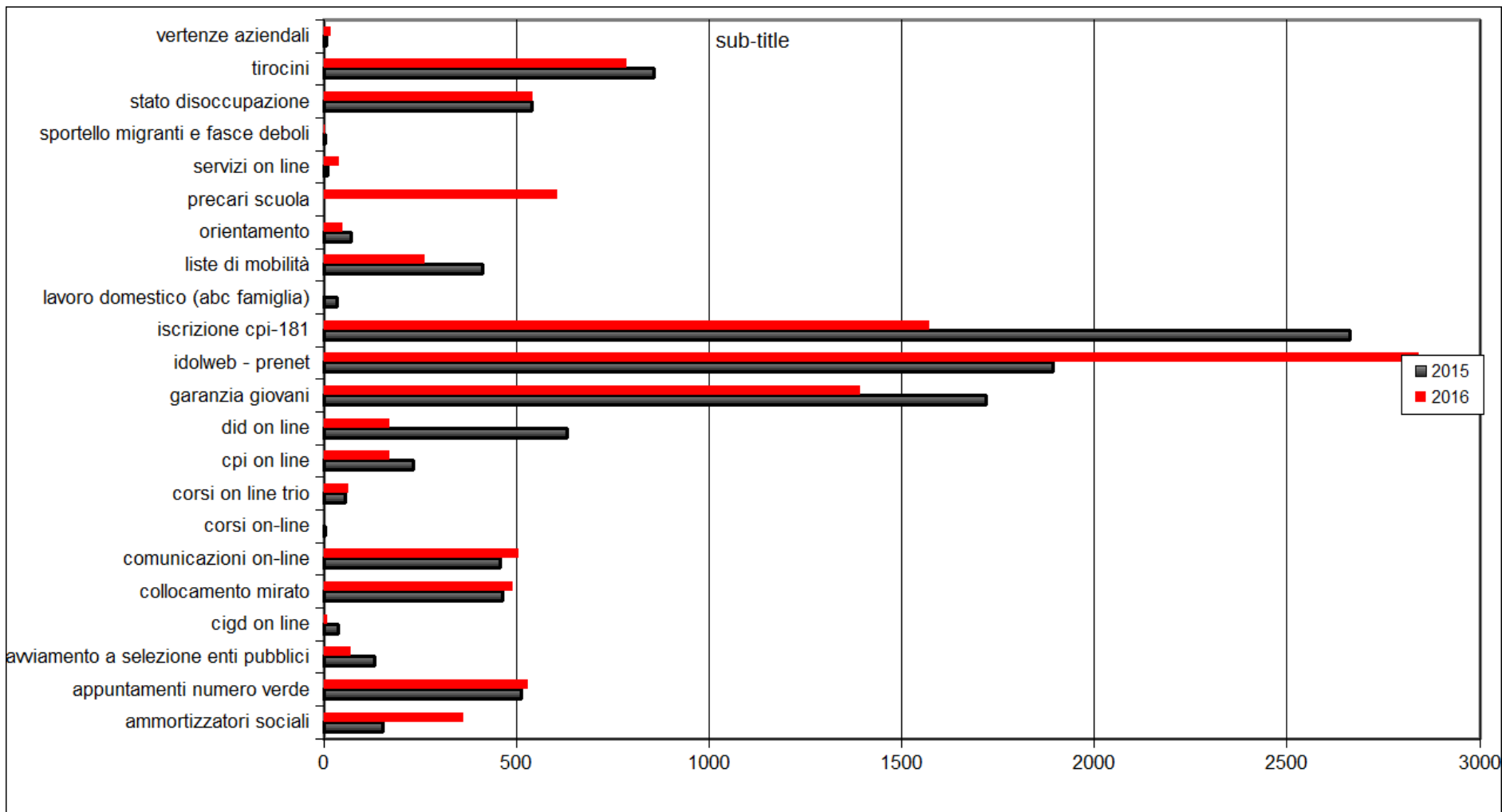
Macrostrutture	Gennaio - Dicembre 2015 (totale casi gestiti)	Gennaio - Dicembre 2016 (totale casi gestiti)	TREND
ammortizzatori sociali	153	363	+
appuntamenti numero verde	512	531	+
avviamento a selezione enti pubblici	133	70	-
centri per l'impiego	20.455	20.797	+
cigd on line	36	11	-
collocamento mirato	463	491	+
comunicazioni on-line	459	506	+
corsi on-line	4	n.d.	
corsi on line trio	55	66	+
cpi on line	232	170	-
did on line	632	170	-
garanzia giovani	1.719	1.394	-
idolweb - prenet	1.893	2.842	+
iscrizione cpi-181	2.662	1.572	-
lavoro domestico (abc famiglia)	34	n.d.	-
liste di mobilità	413	263	-
orientamento	70	49	-
precarì scuola		608	
servizi on line	9	41	+
sportello migranti e fasce deboli	5	5	
stato disoccupazione	540	542	+
tirocini	856	787	-
vertenze aziendali	7	20	+
TOTALE	31.342	31.298	-

Direzione Lavoro - Distribuzione dei contatti per macrostruttura: confronti 2015-2016

www.
055055.it

tel.
055055

Dal grafico è stato escluso il servizio Centri per l'Impiego, poiché i valori sono molto più alti e quindi non rappresentabili in una scala adeguata insieme agli altri servizi.



Andamento del servizio per la Direzione Formazione: gennaio – dicembre 2016



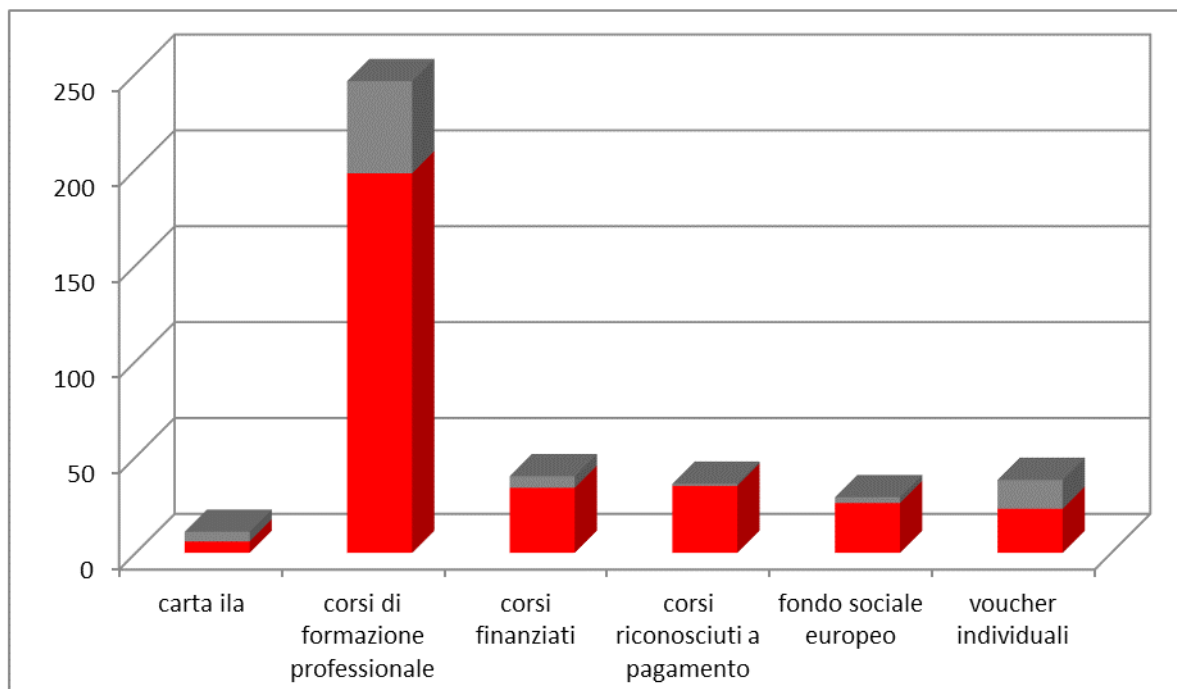
Macrostrutture	Risolto I Livello	Trasferito	TOTALE
carta ila	6	5	11
corsi di formazione professionale	198	48	246
corsi finanziati	34	6	40
corsi riconosciuti a pagamento	35	1	36
fondo sociale europeo	26	3	29
voucher individuali	23	15	38
TOTALE	322	78	400

Distribuzione dei contatti per macrostruttura

Direzione Formazione

www.
055055.it

tel.
055055



■ Risolto I Livello ■ Trasferito