



## Ufficio relazioni con il pubblico Statistiche gennaio 2018

### Il totale dei contatti relativo a gennaio 2018 è di 4.781

Il numero indica le relazioni comunicative che gli operatori degli URP hanno avuto con i cittadini nel mese oggetto di rilevazione.

#### Contatti distinti per tipologia

**diretti allo sportello:** 3134

**telefonici:** 1440

**a mezzo posta elettronica:** 100

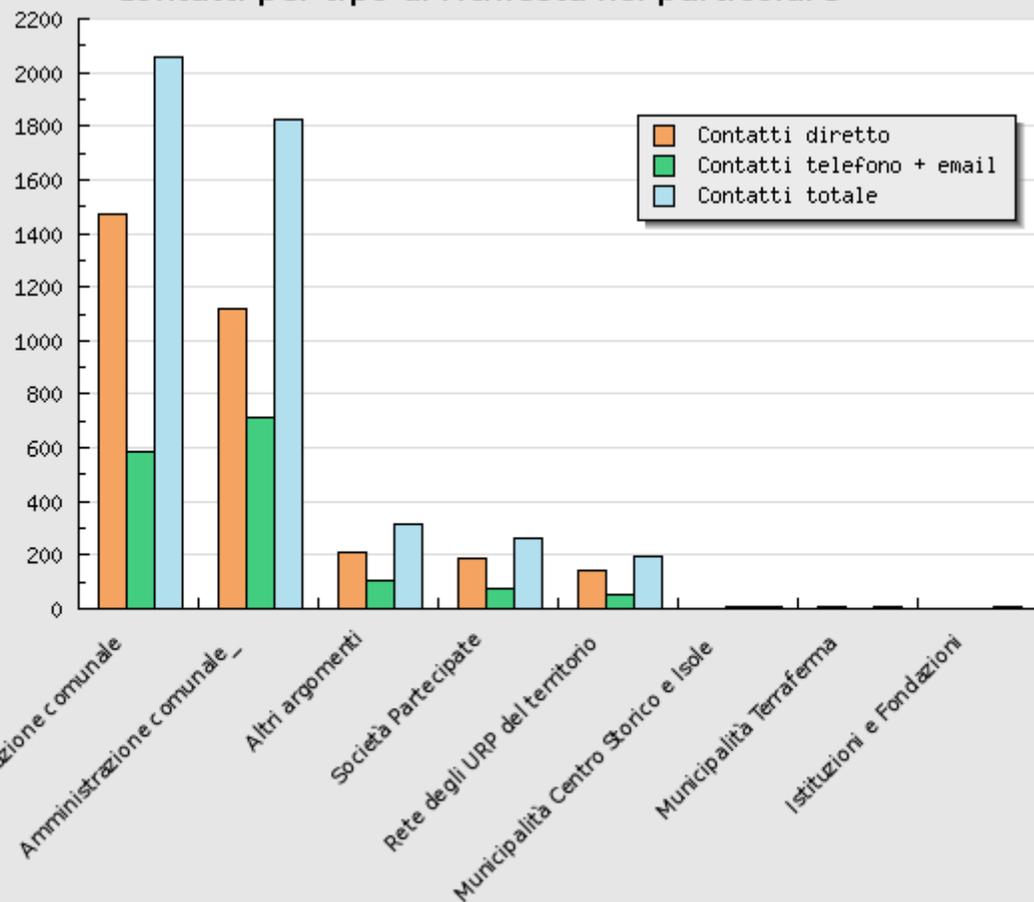
**segnalazioni o richieste di informazioni su web (URPONLINE):** 107

**modulistica consegnata:** 433 (si tratta di modulistica o note informative predisposte dal Comune per l'accesso ai propri servizi o per l'avvio di procedimenti amministrativi)

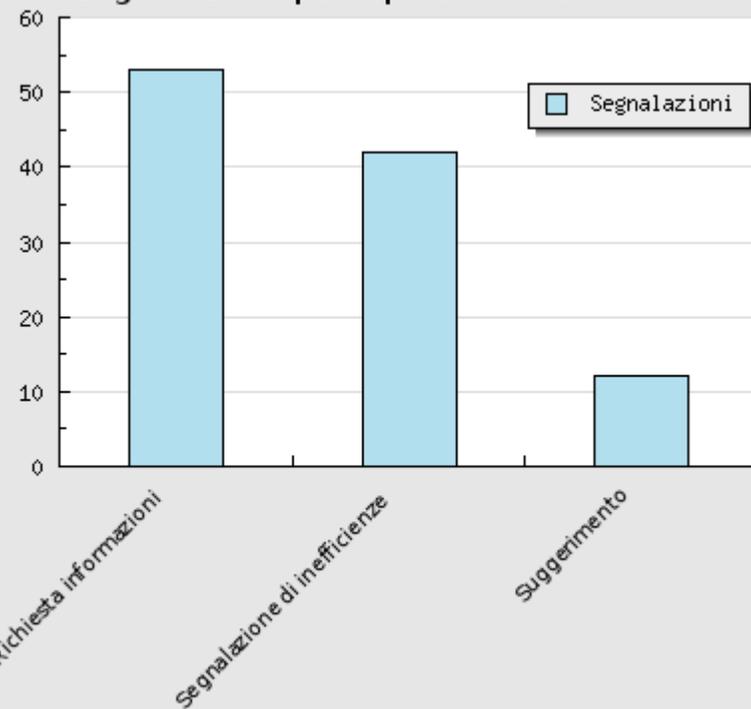
#### Contatti distinti per territorio e tipologia

sede URP	sportello	telefono	email	URPONLINE	totale
Venezia	648	474	15	54	1191
Mestre	614	578	83	53	1328
Chirignago	75	33	0	0	108
Favaro	585	124	0	0	709
Lido	304	140	2	0	446
Marghera	766	62	0	0	828
Zelarino	142	29	0	0	171
totali	3134	1440	100	107	4781

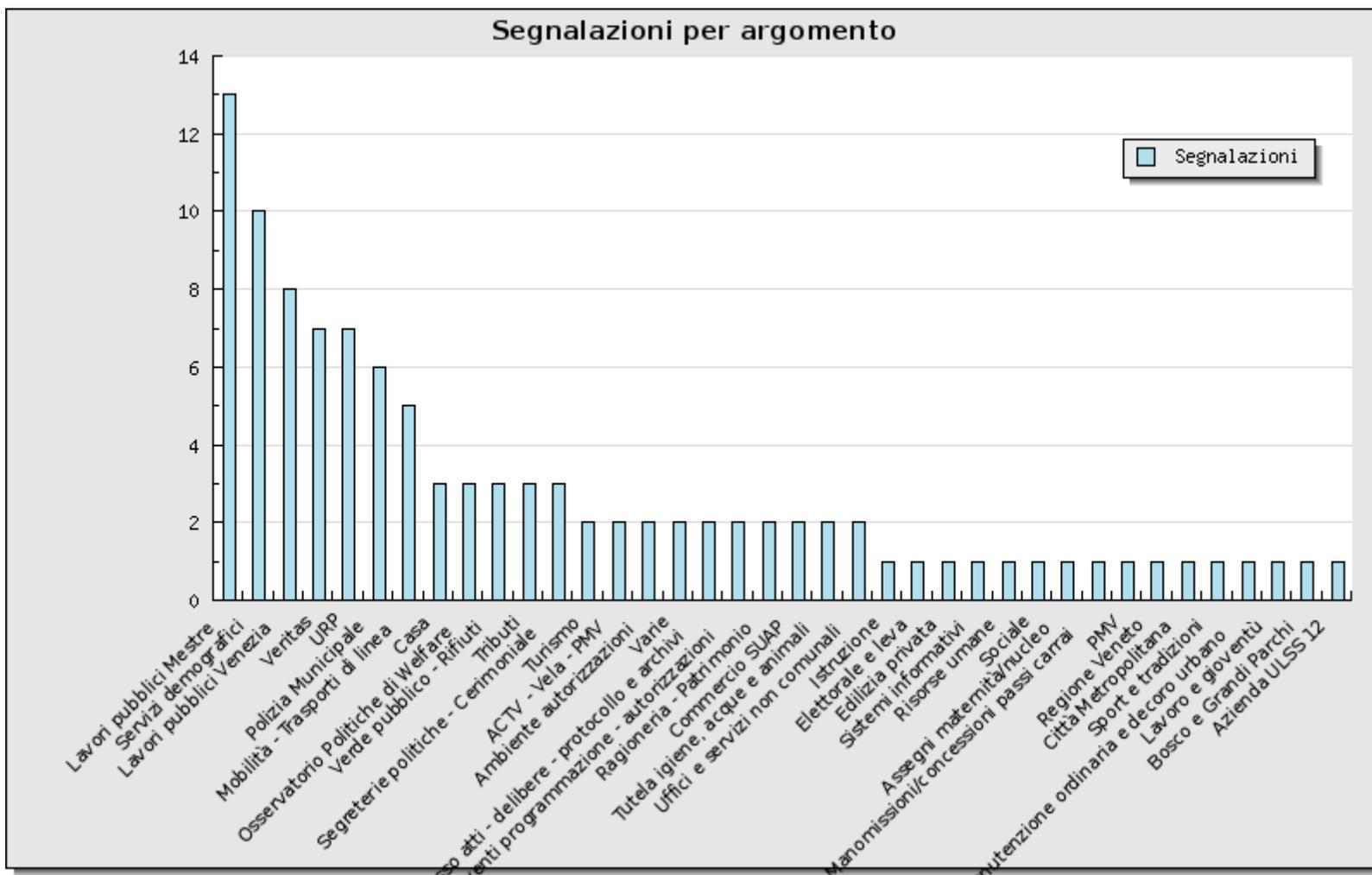
**Contatti per tipo di richiesta nel particolare**



**Segnalazioni per tipo di richiesta**

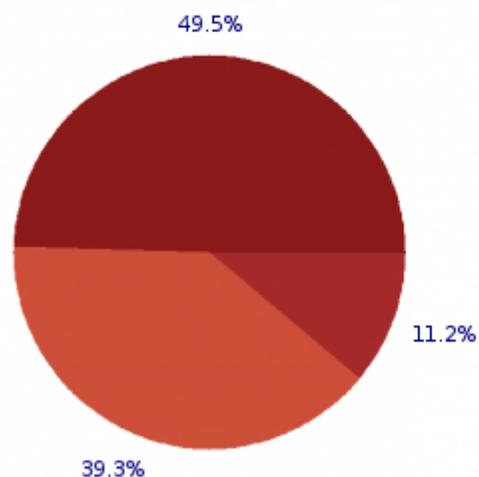


### Segnalazioni per argomento



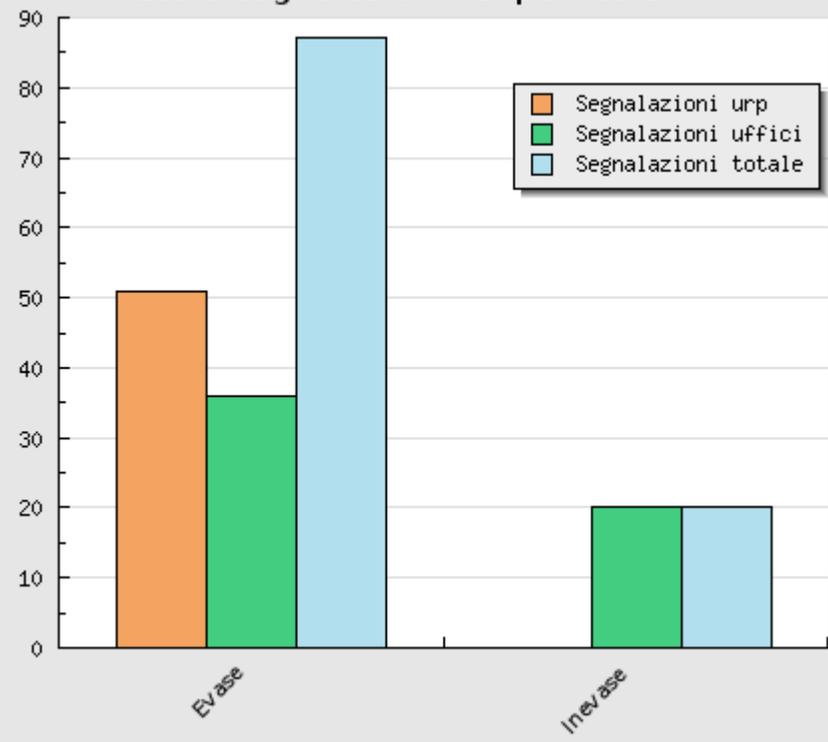
### Tipi di richiesta in percentuale

- Richiesta informazioni
- Segnalazione di inefficienze
- Suggerimento



### Stato segnalazioni nel particolare

- Segnalazioni urp
- Segnalazioni uffici
- Segnalazioni totale



### Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio per Linea Amica

Per il monitoraggio dei servizi informativi della Pubblica Amministrazione Linea Amica prevede la compilazione di due schede; una di identificazione dell'Amministrazione e dell'organizzazione dei suoi servizi informativi e una di rilevazione mensile di alcuni dati.

I dati richiesti alle Amministrazioni che partecipano al monitoraggio di Linea Amica sono quasi esclusivamente riferiti ai *contatti diretti*. 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

I dati di monitoraggio trasmessi mensilmente a Linea Amica sono riferiti all'attività dell'URP del Comune di Venezia che si svolge in diverse sedi dislocate nel territorio, a Venezia centro storico e Lido e nella terraferma, a Mestre, Favaro Veneto, Marghera, Chirignago e Zelarino.

Alcune tipologie di contatto non vengono contemplate dal nostro sistema di rilevazione e sono indicate nello schema con l'abbreviazione n.r. (non rilevato).

<b>sede</b>	<b>Mestre</b>	<b>Venezia</b>	<b>Chirignago</b>	<b>Favaro</b>	<b>Lido</b>	<b>Marghera</b>	<b>Zelarino</b>
contatti telefonici in entrata	<b>578</b>	<b>474</b>	<b>33</b>	<b>124</b>	<b>140</b>	<b>62</b>	<b>29</b>
di cui "con operatore"	<b>578</b>	<b>474</b>	<b>33</b>	<b>124</b>	<b>140</b>	<b>62</b>	<b>29</b>
di cui "a risposta automatica"	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
di cui "abbandoni"	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
nr. visitatori portale web	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
nr. pagg visitate portale web	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
nr. email ricevute	<b>136</b>	<b>69</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
nr. fax/sms	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
nr. chat	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
nr. richieste da profili social network	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
nr. telefonate in uscita	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
nr. email in uscita	<b>136</b>	<b>69</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>