



## Ufficio relazioni con il pubblico Statistiche marzo 2018

### Il totale dei contatti relativo a marzo 2018 è di 5.644

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:** 3617

**telefonici:** 1802

**a mezzo posta elettronica:** 112

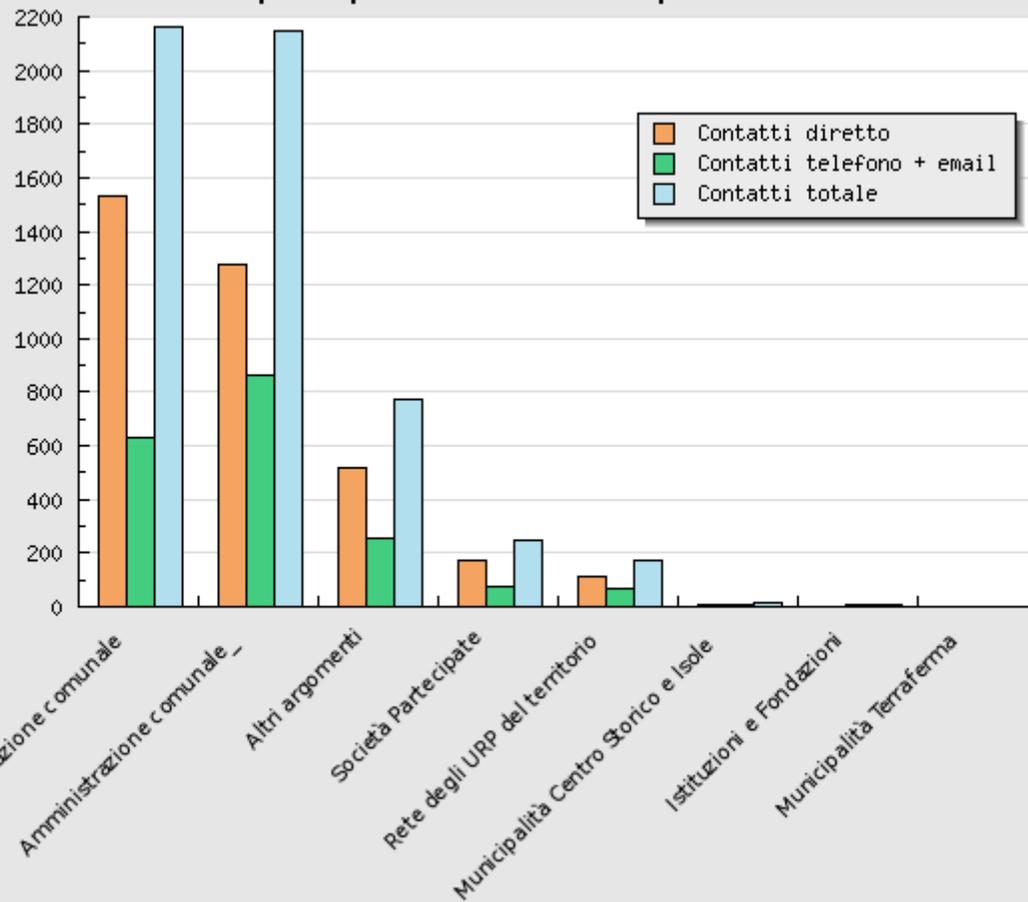
**segnalazioni o richieste di informazioni su web (URPONLINE):** 113

**modulistica consegnata:** 441 (si tratta di modulistica o note informative predisposte dal Comune per l'accesso ai propri servizi o per l'avvio di procedimenti amministrativi)

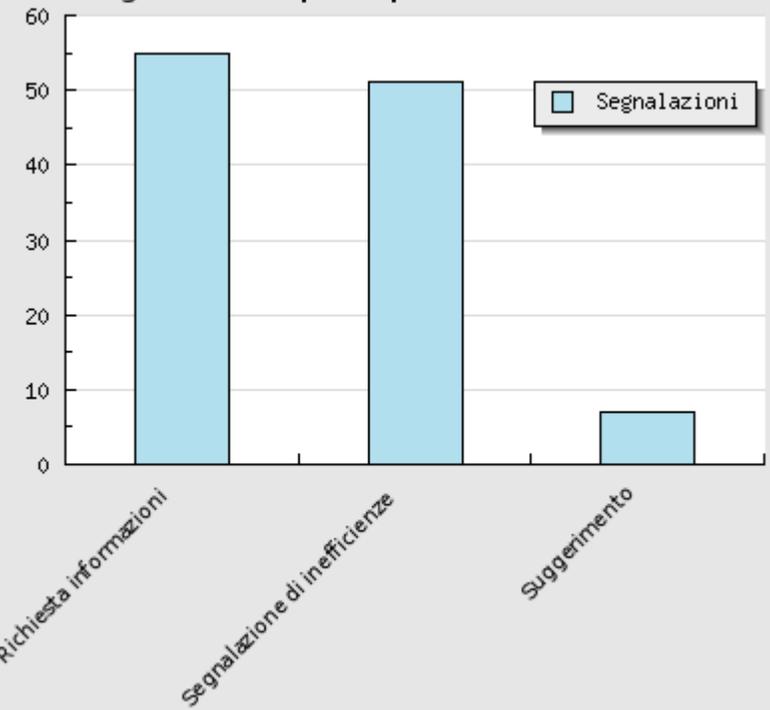
#### Contatti distinti per territorio e tipologia

sede URP	sportello	telefono	email	URPONLINE	totale
Venezia	1036	635	31	57	1702
Mestre	745	756	81	56	1582
Chirignago	104	42	0	0	146
Favaro	535	137	0	0	672
Lido	281	138	0	0	419
Marghera	789	55	0	0	844
Zelarino	127	39	0	0	166
totali	3617	1802	112	113	5644

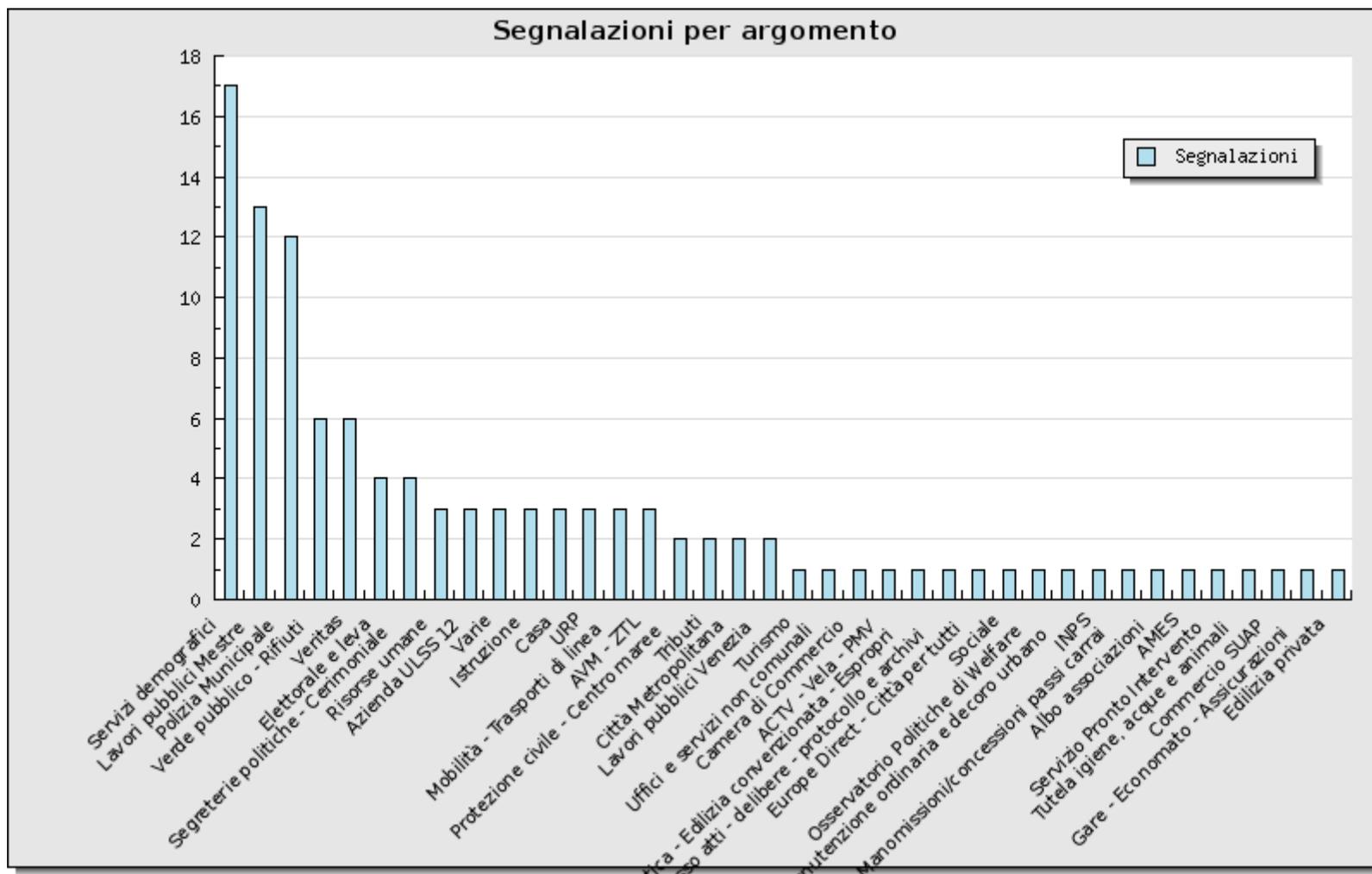
### Contatti per tipo di richiesta nel particolare



### Segnalazioni per tipo di richiesta

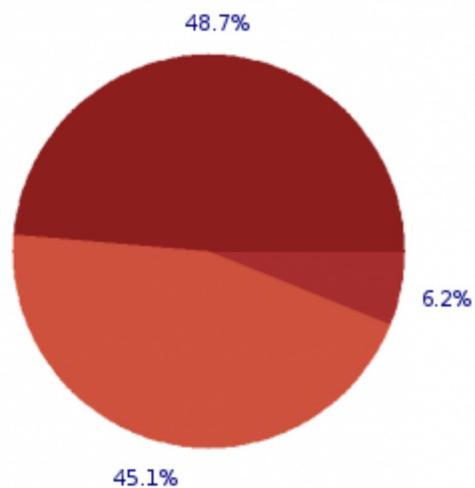


### Segnalazioni per argomento



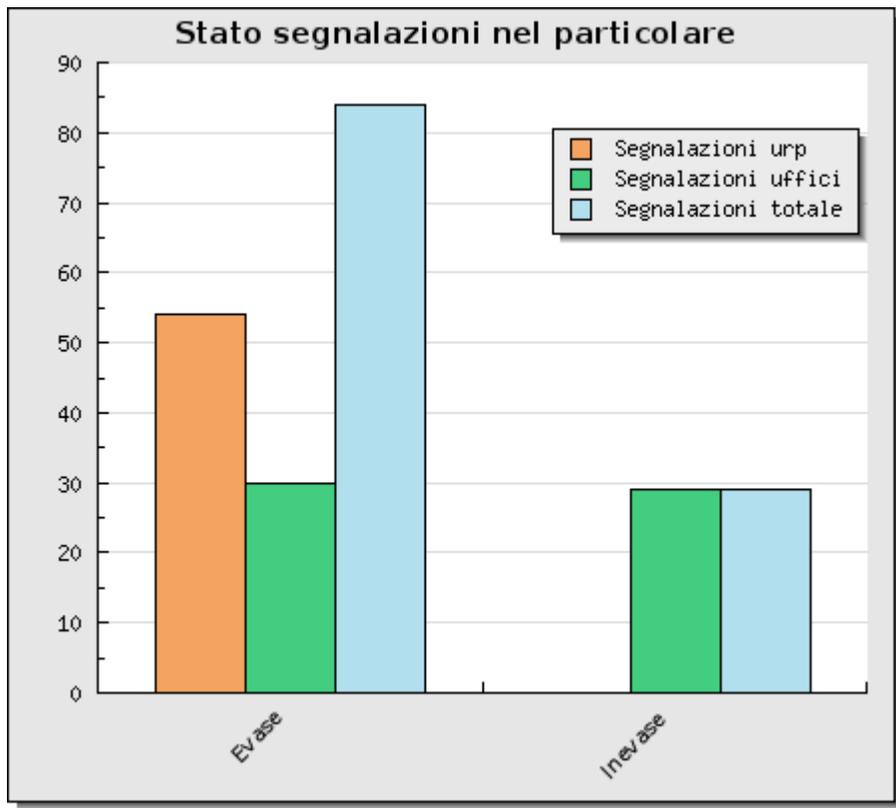
### Tipi di richiesta in percentuale

- 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>756</b>	<b>635</b>	<b>42</b>	<b>137</b>	<b>138</b>	<b>55</b>	<b>39</b>
di cui "con operatore"	<b>756</b>	<b>635</b>	<b>42</b>	<b>137</b>	<b>138</b>	<b>55</b>	<b>39</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>137</b>	<b>88</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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>137</b>	<b>88</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>