



Ufficio relazioni con il pubblico Statistiche agosto 2018

Il totale dei contatti relativo ad agosto 2018 è di 3.678

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: 1619

telefonici: 1840

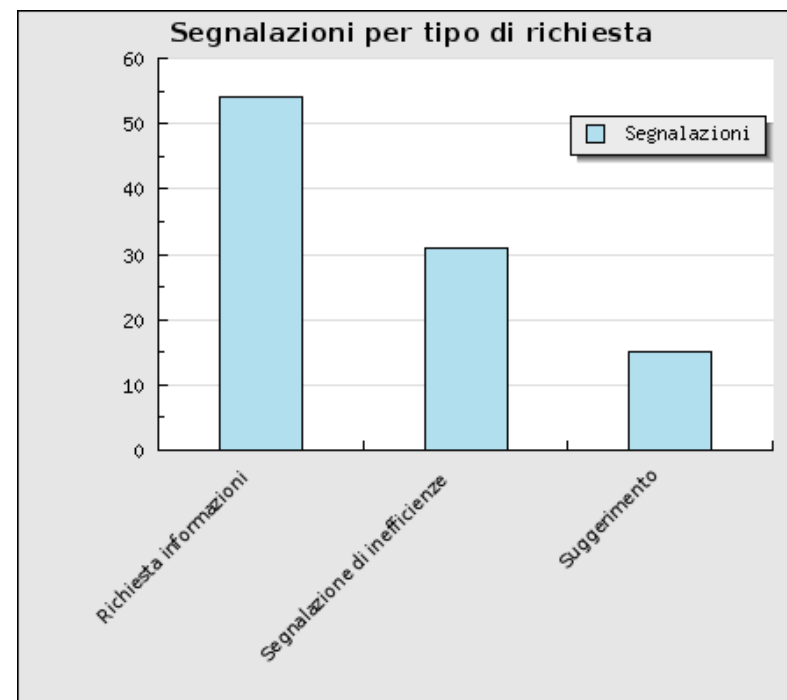
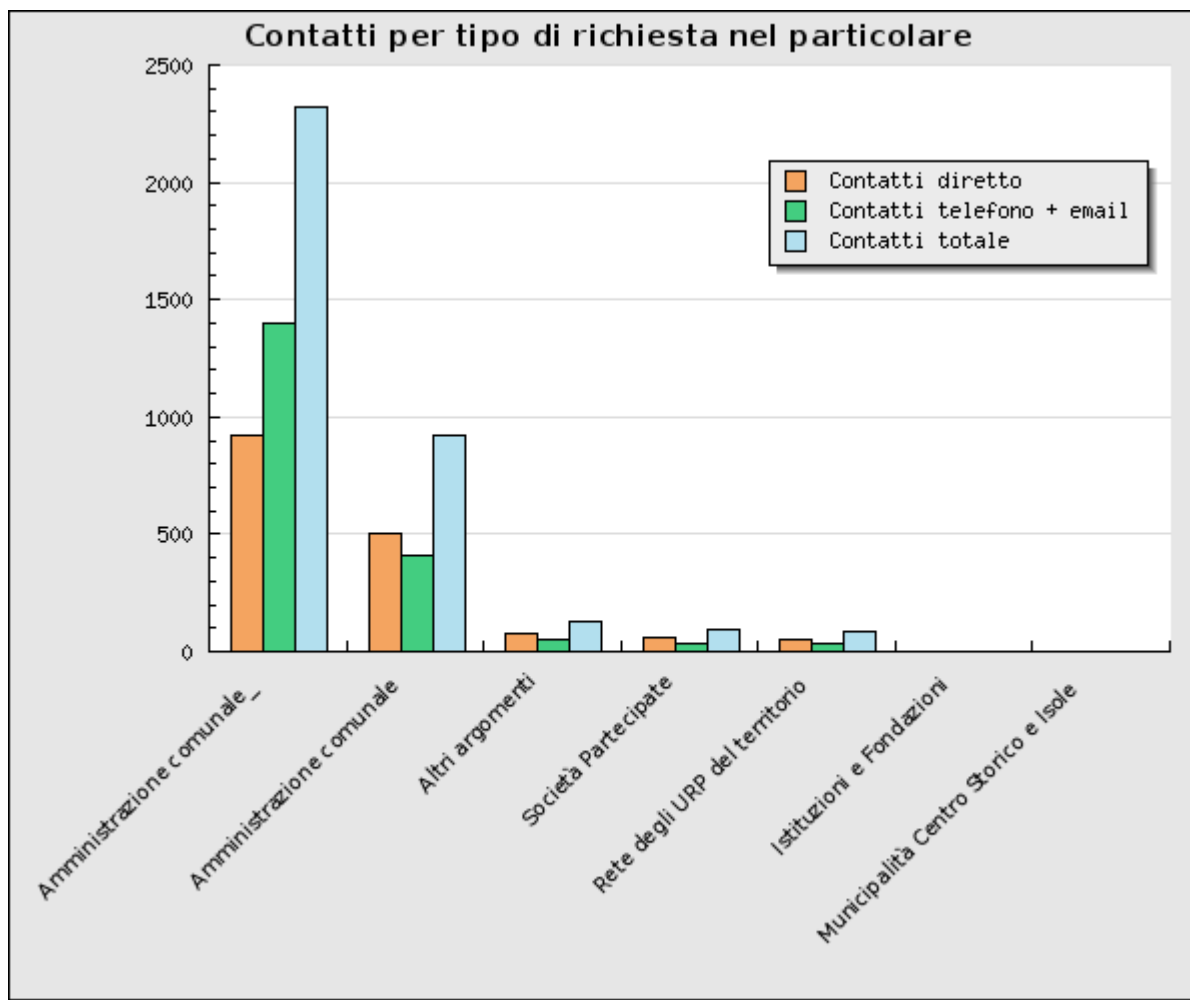
a mezzo posta elettronica: 119

segnalazioni o richieste di informazioni su web (URPONLINE): 100

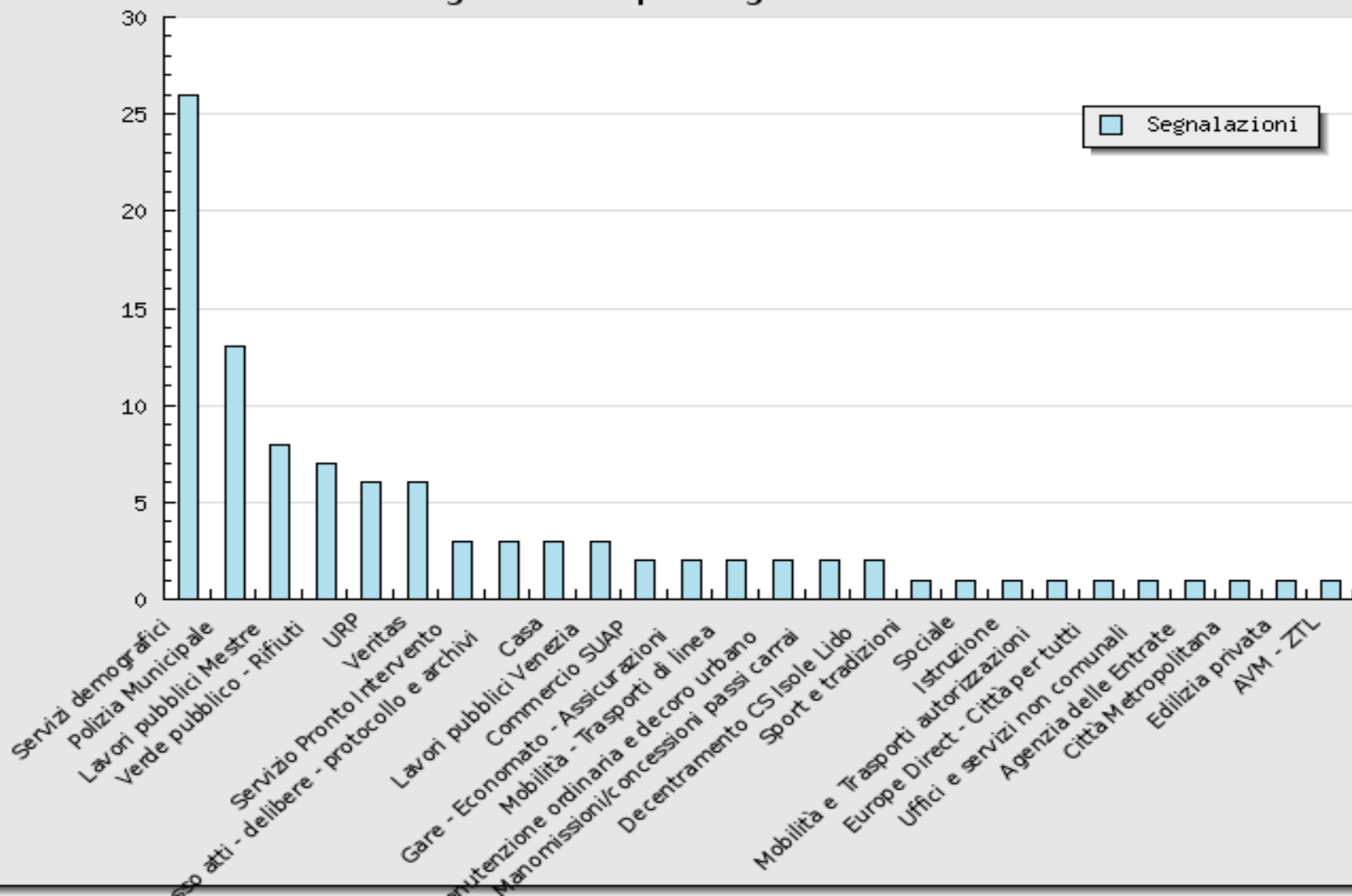
modulistica consegnata: 158 (si tratta di modulistica o note informative predisposte dal Comune per l'accesso ai propri servizi o per l'avvio di procedimenti amministrativi).

Contatti distinti per territorio e tipologia

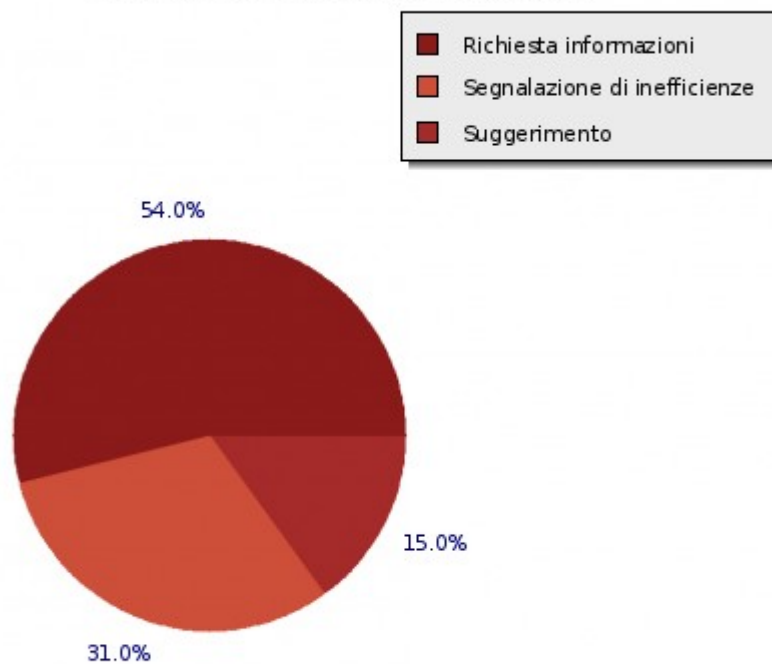
sede URP	sportello	telefono	email	URPONLINE	totale
Venezia	722	734	18	50	1474
Mestre	765	1063	101	50	1979
Lido	132	43	0	0	175
totali	1619	1840	119	100	3678



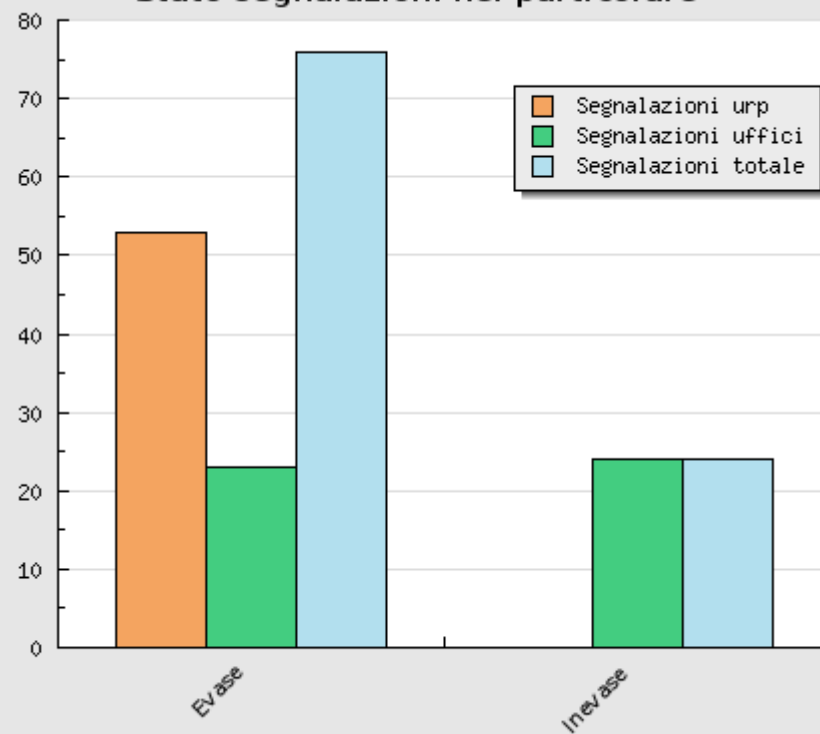
Segnalazioni per argomento



Tipi di richiesta in percentuale



Stato segnalazioni nel particolare





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).

sede	Mestre	Venezia	Lido
contatti telefonici in entrata	1063	734	43
di cui "con operatore"	1063	734	43
di cui "a risposta automatica"	n.r.	n.r.	n.r.
di cui "abbandoni"	n.r.	n.r.	n.r.
nr. visitatori portale web	n.r.	n.r.	n.r.
nr. email ricevute	151	68	0
nr. fax/sms	n.r.	n.r.	n.r.
nr. chat	n.r.	n.r.	n.r.
nr. richieste da profili social network	n.r.	n.r.	n.r.
nr. telefonate in uscita	n.r.	n.r.	n.r.
nr. email in uscita	151	68	0