



Ufficio relazioni con il pubblico Statistiche maggio 2017

Il totale dei contatti relativo a maggio 2017 è di 6.741

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: 4.814

telefonici: 1.716

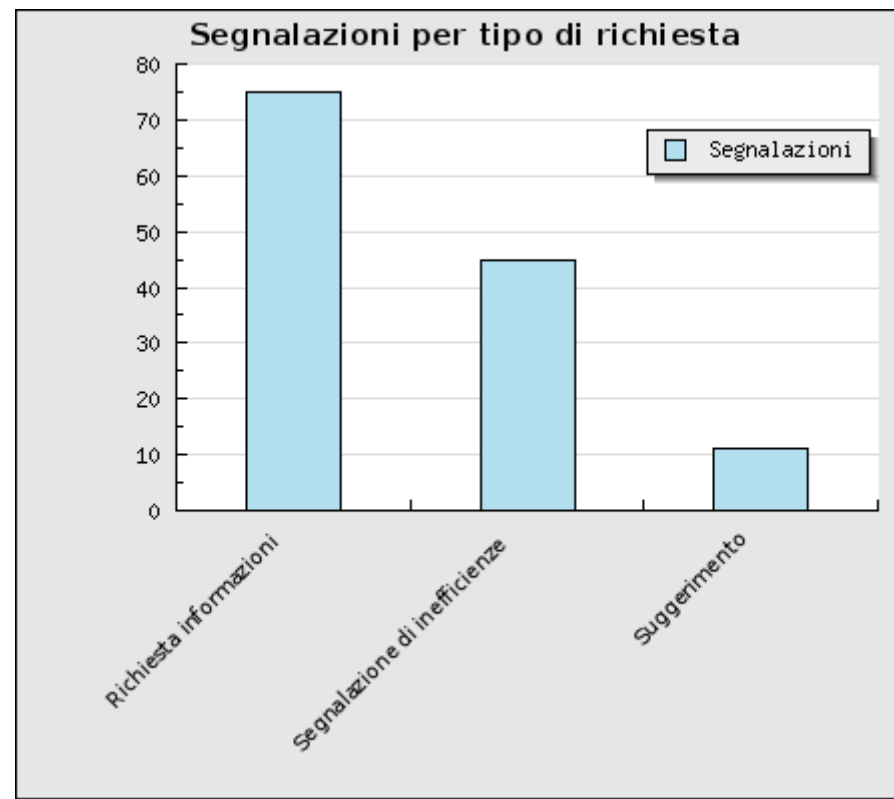
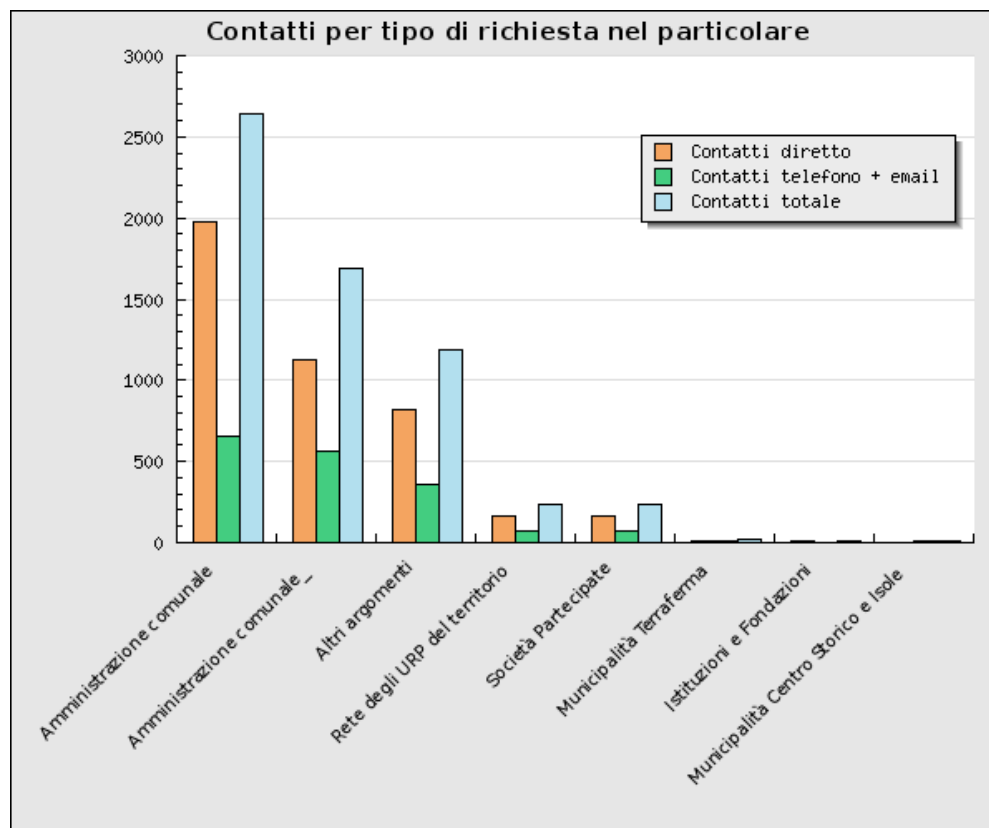
a mezzo posta elettronica: 82

segnalazioni o richieste di informazioni su web (URPONLINE): 129

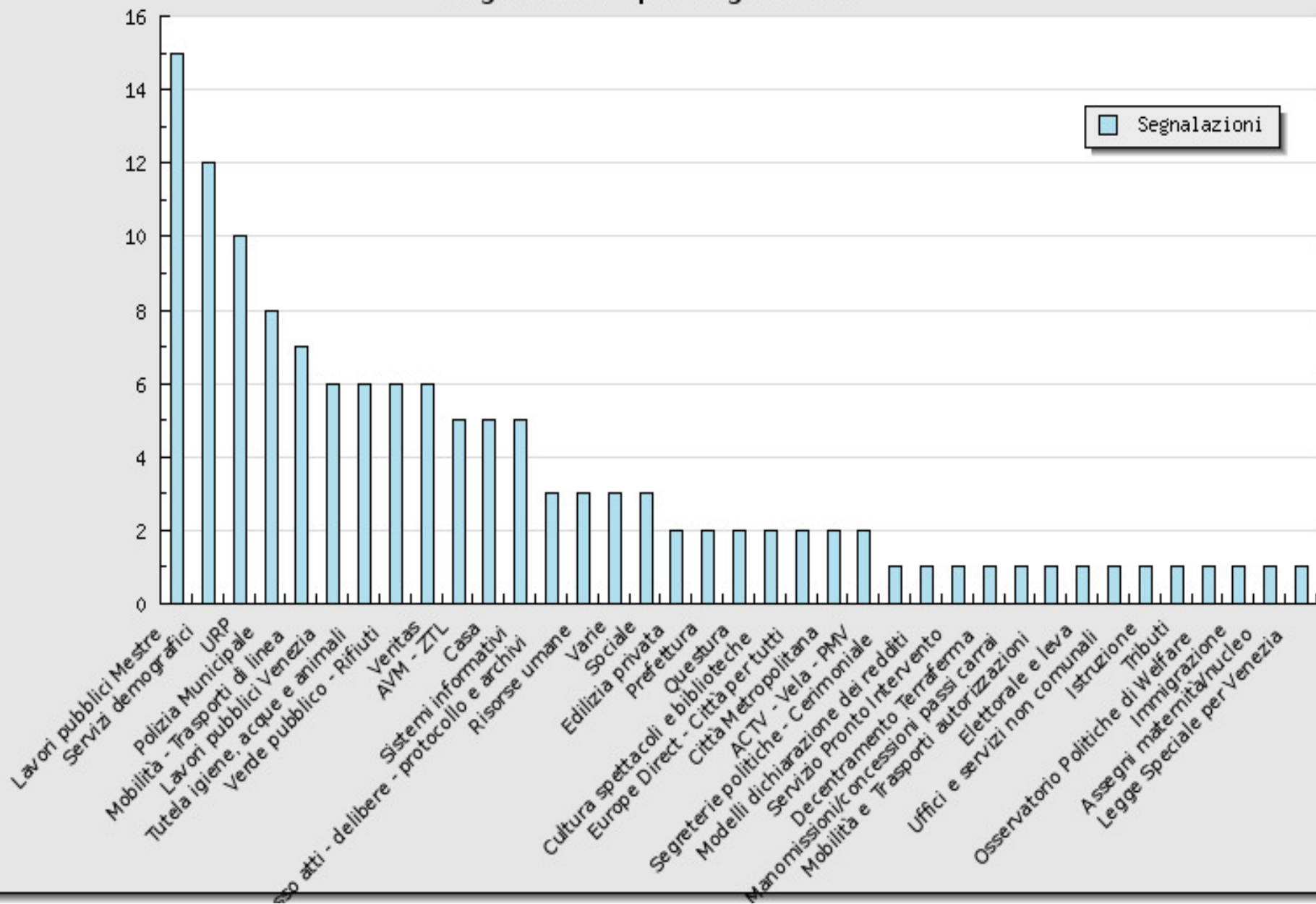
modulistica consegnata: 487 (si tratta di modulistica o note informative predisposte dal Comune per l'accesso ai propri servizi o per l'avvio di procedimenti amministrativi)

Contatti distinti per territorio e tipologia

sede URP	sportello	telefono	email	URPONLINE	totale
Venezia	976	616	6	65	1663
Mestre	1241	682	74	64	2061
Chirignago	361	51	0	0	412
Favaro	744	157	0	0	901
Lido	414	114	2	0	530
Marghera	816	77	0	0	893
Zelarino	262	19	0	0	281
totali	4814	1716	82	129	6741

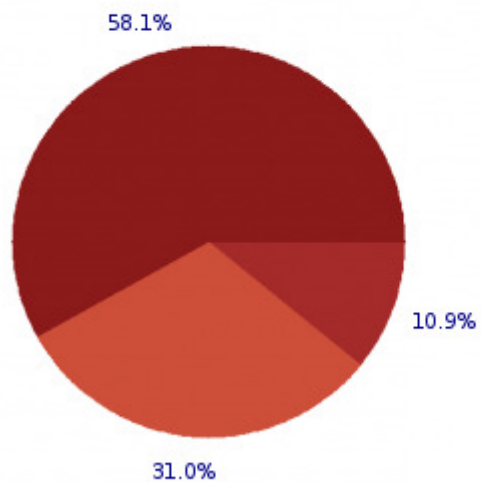


Segnalazioni per argomento



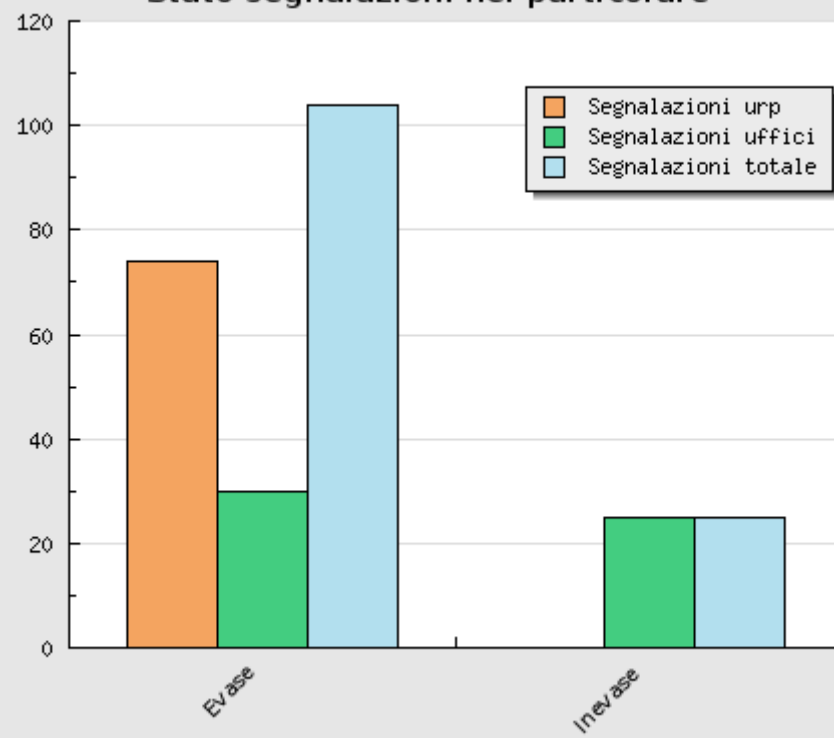
Tipi di richiesta in percentuale

- 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).

sede	Mestre	Venezia	Chirignago	Favaro	Lido	Marghera	Zelarino
contatti telefonici in entrata	682	616	51	157	114	77	19
di cui "con operatore"	682	616	51	157	114	77	19
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	138	71	0	0	2	0	0
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	138	71	0	0	2	0	0

