



Ufficio relazioni con il pubblico Statistiche giugno 2017

Il totale dei contatti relativo a giugno 2017 è di 4.514

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: 3.192

telefonici: 1.100

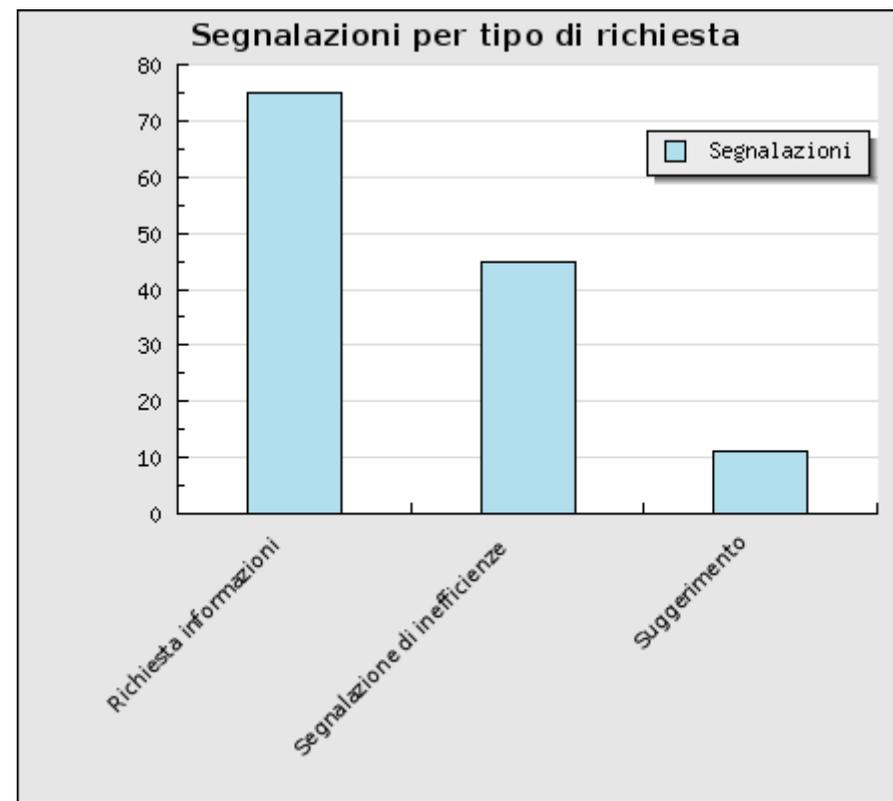
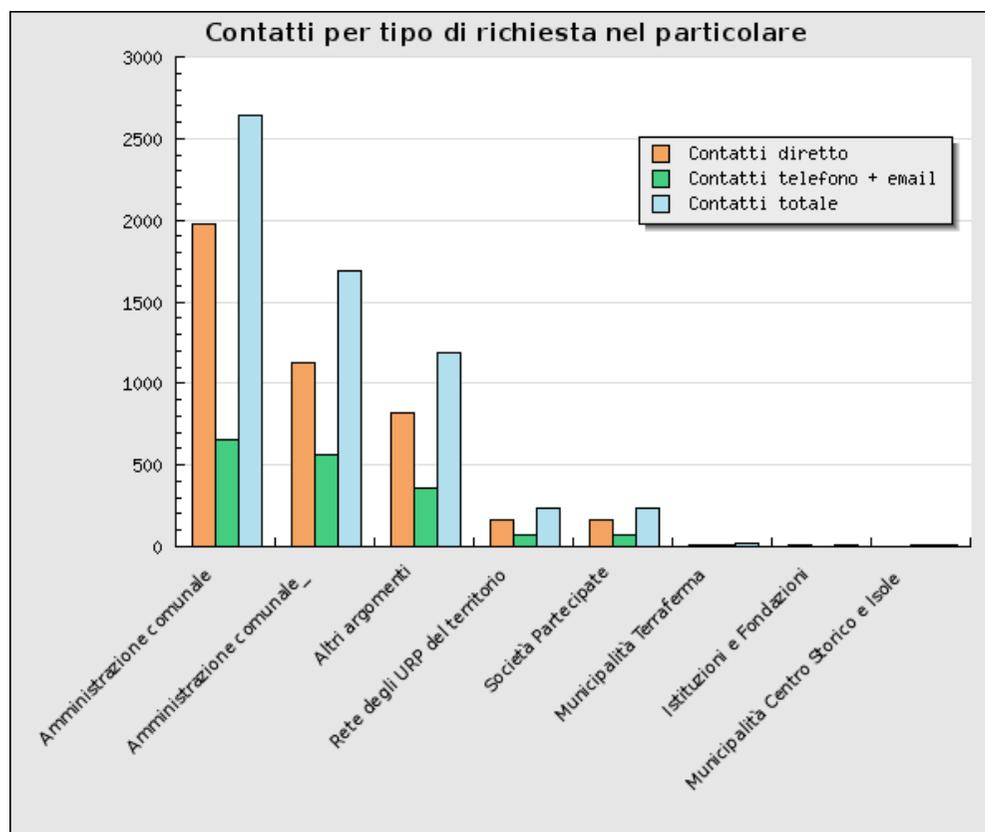
a mezzo posta elettronica:

segnalazioni o richieste di informazioni su web (URPONLINE): 128

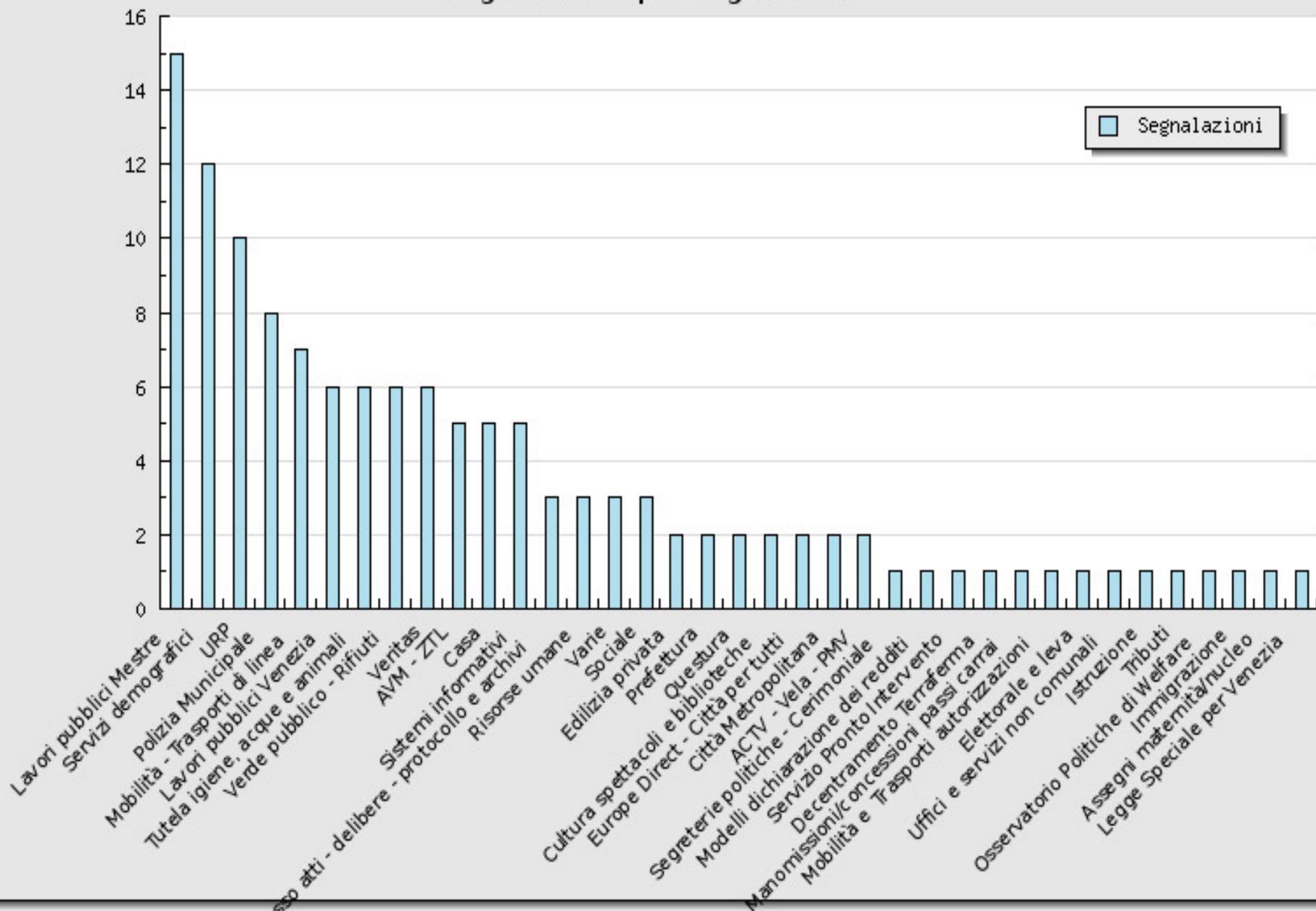
modulistica consegnata: 419 (si tratta di modulistica o note informative predisposte dal Comune per l'accesso ai propri servizi o per l'avvio di procedimenti amministrativi)

Contatti distinti per territorio e tipologia

sede URP	sportello	telefono	email	URPONLINE	totale
Venezia	531	352	19	64	902
Mestre	630	403	75	64	1108
Chirignago	330	70	0	0	400
Favaro	600	122	0	0	722
Lido	244	82	0	0	326
Marghera	585	56	0	0	641
Zelarino	272	15	0	0	287
totali	3192	1100	94	128	4514

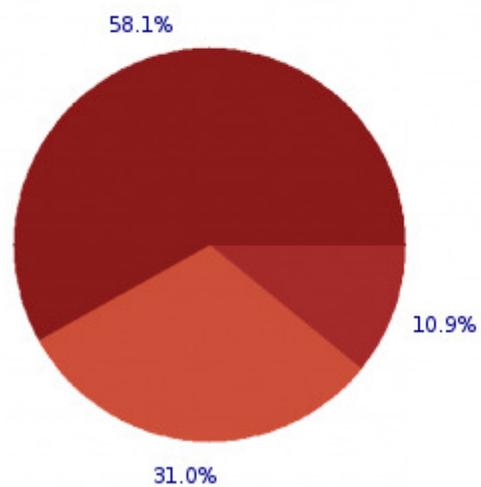


Segnalazioni per argomento



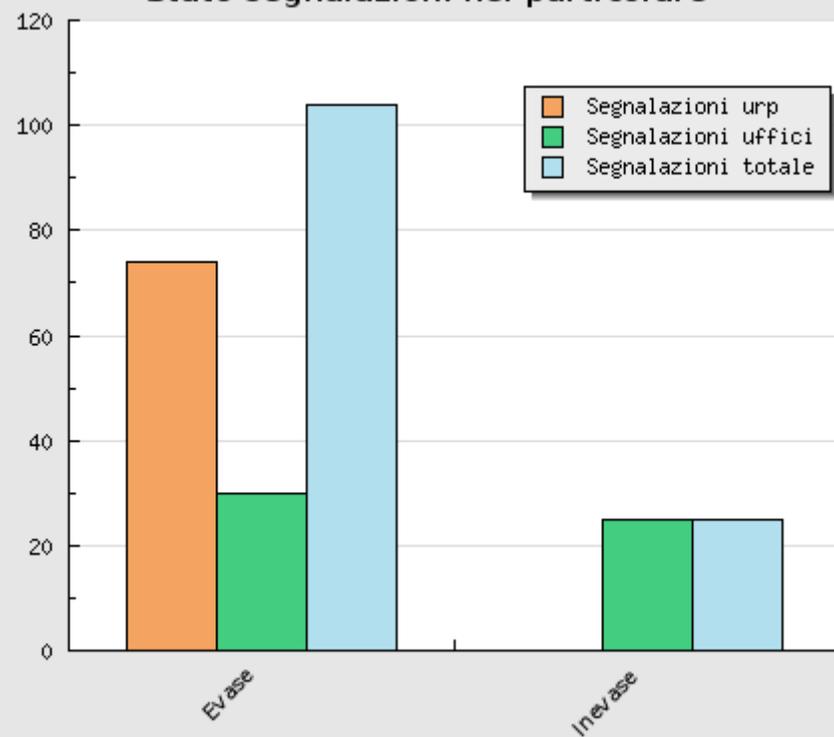
Tipi di richiesta in percentuale

- 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	403	352	70	122	82	56	15
di cui "con operatore"	403	352	70	122	82	56	15
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	139	83	0	0	0	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	139	83	0	0	0	0	0

