



## Ufficio relazioni con il pubblico Statistiche settembre 2018

### **Il totale dei contatti relativo a settembre 2018 è di 4.033**

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:** 1843

**telefonici:** 1978

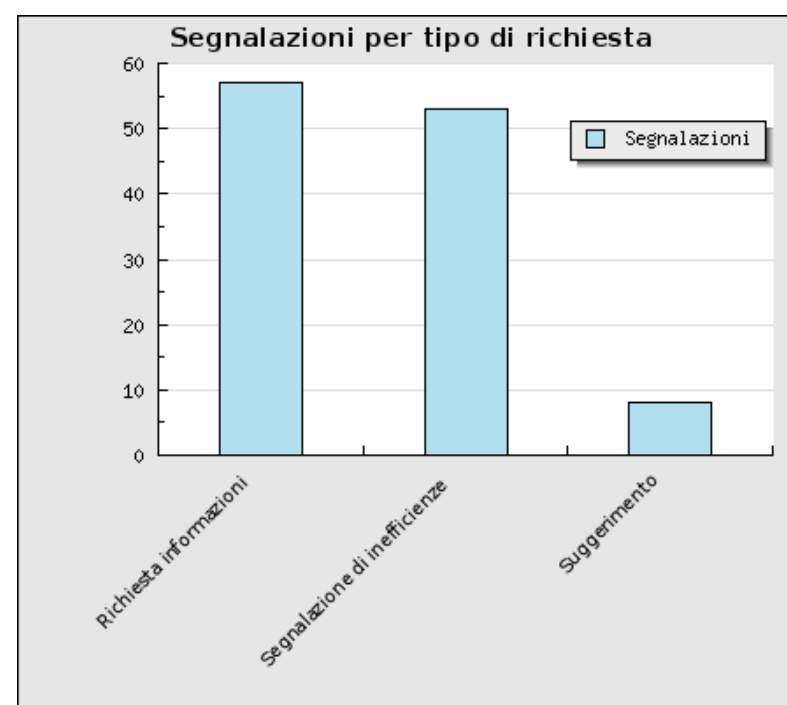
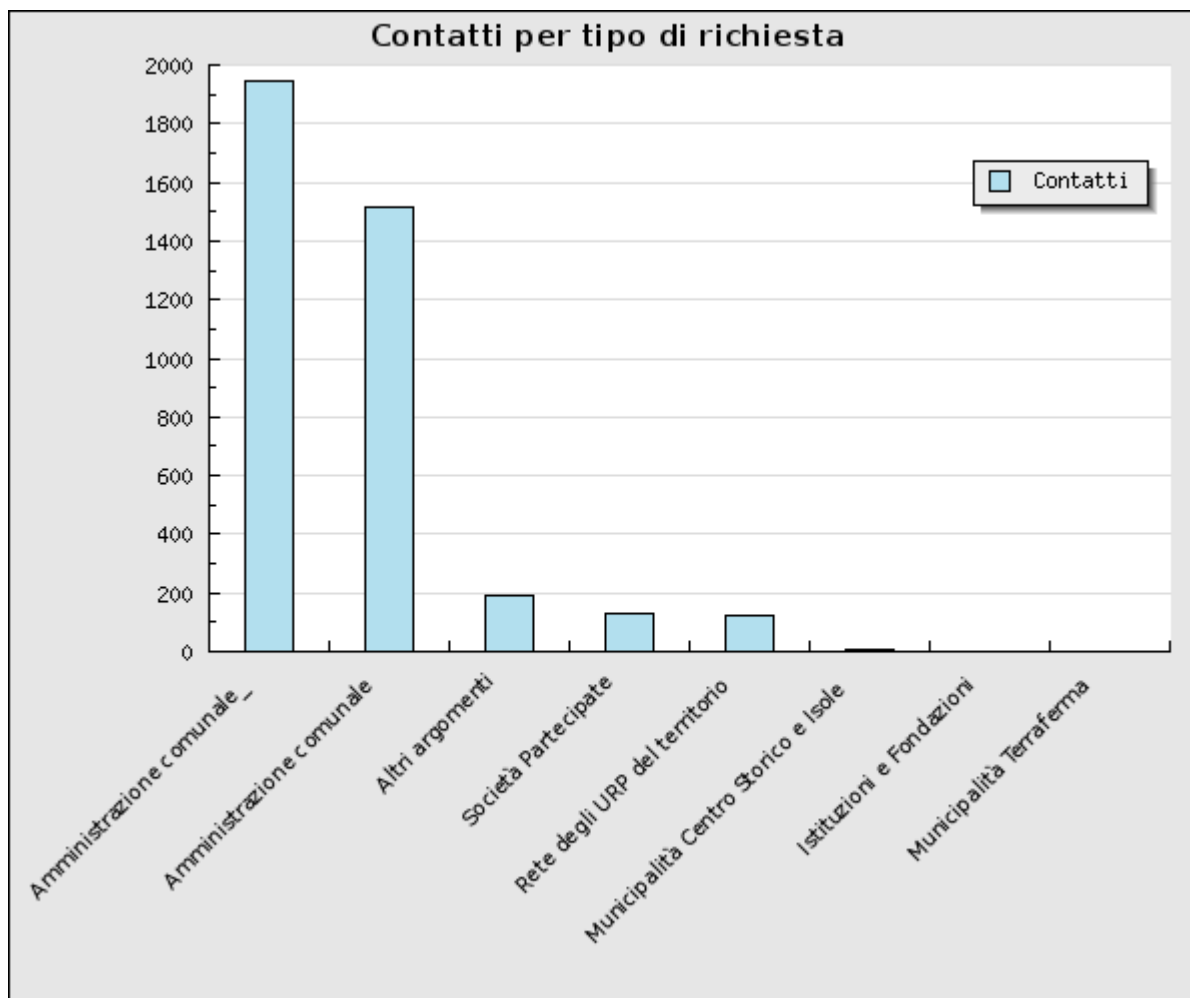
**a mezzo posta elettronica:** 94

**segnalazioni o richieste di informazioni su web (URPONLINE):** 118

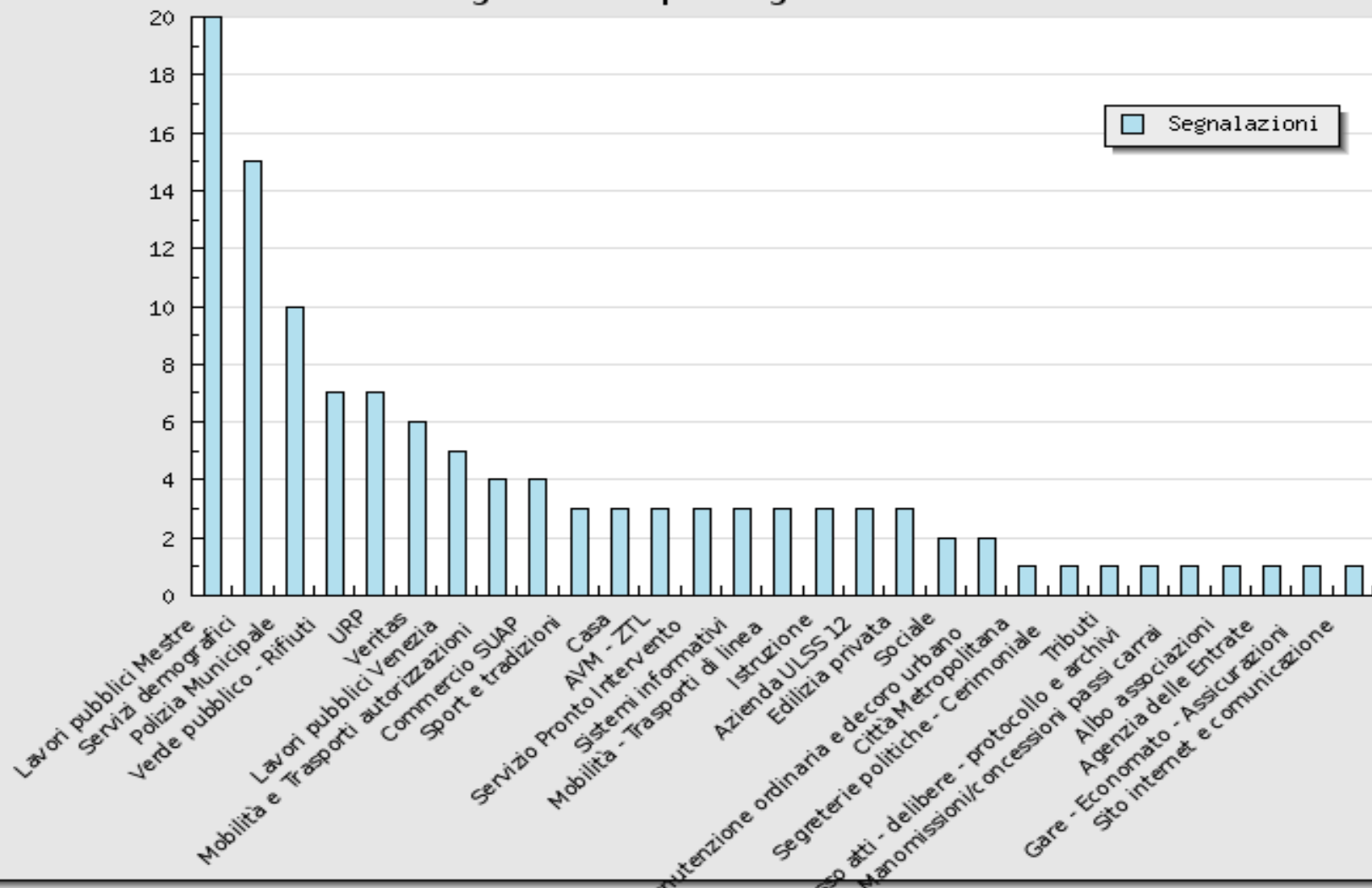
**modulistica consegnata:** 203 (si tratta di modulistica o note informative predisposte dal Comune per l'accesso ai propri servizi o per l'avvio di procedimenti amministrativi).

### **Contatti distinti per territorio e tipologia**

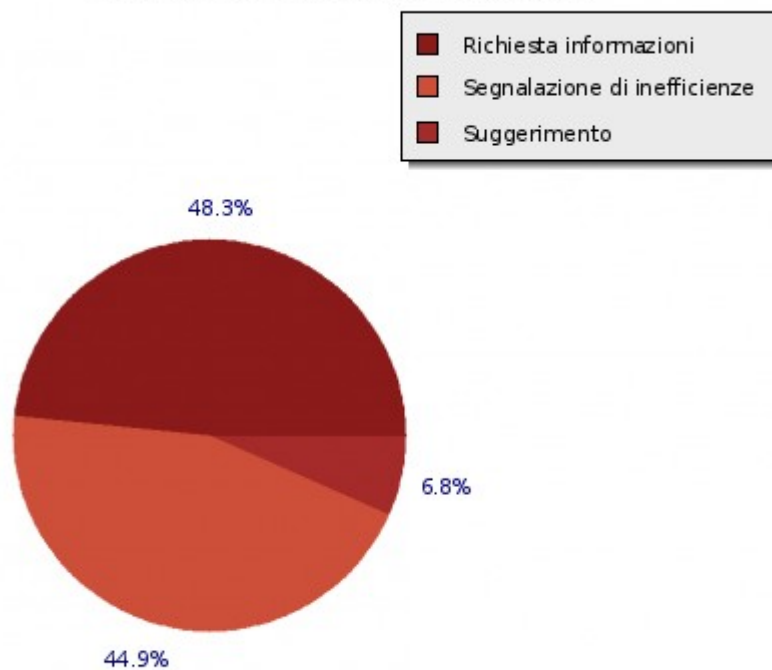
<b>sede URP</b>	<b>sportello</b>	<b>telefono</b>	<b>email</b>	<b>URPONLINE</b>	<b>totale</b>
<b>Venezia</b>	756	646	11	59	1413
<b>Mestre</b>	841	1264	83	59	2188
<b>Lido</b>	246	68	0	0	314
<b>totali</b>	1843	1978	94	118	4033



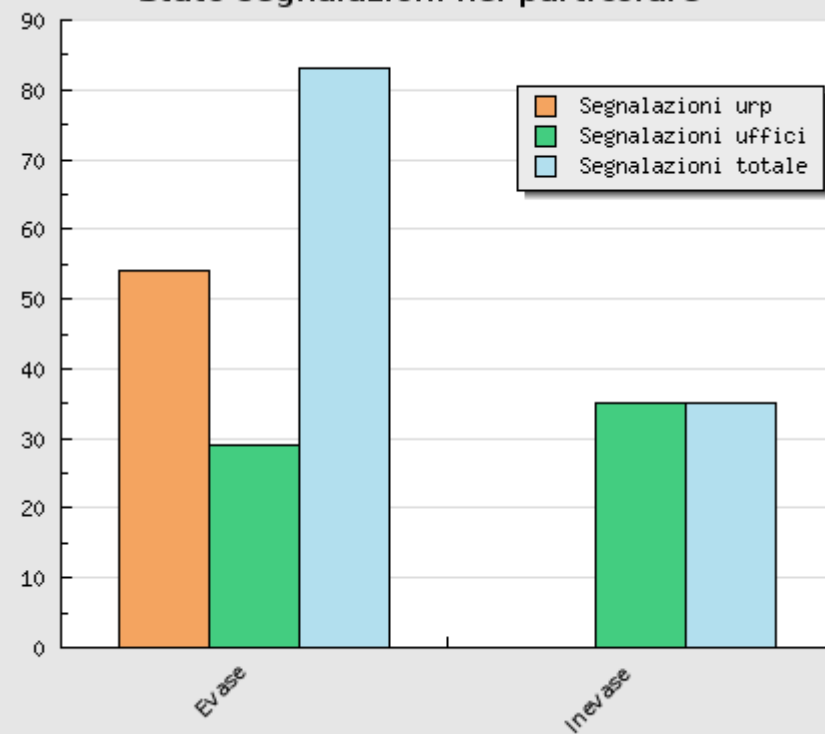
### Segnalazioni per argomento



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).

<b>sede</b>	<b>Mestre</b>	<b>Venezia</b>	<b>Lido</b>
contatti telefonici in entrata	<b>1264</b>	<b>646</b>	<b>68</b>
di cui "con operatore"	<b>1264</b>	<b>646</b>	<b>68</b>
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	<b>142</b>	<b>70</b>	<b>0</b>
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	<b>142</b>	<b>70</b>	<b>0</b>