



Ufficio relazioni con il pubblico Statistiche novembre 2018

Il totale dei contatti relativo a novembre 2018 è di 3.738

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: 1973

telefonici: 1583

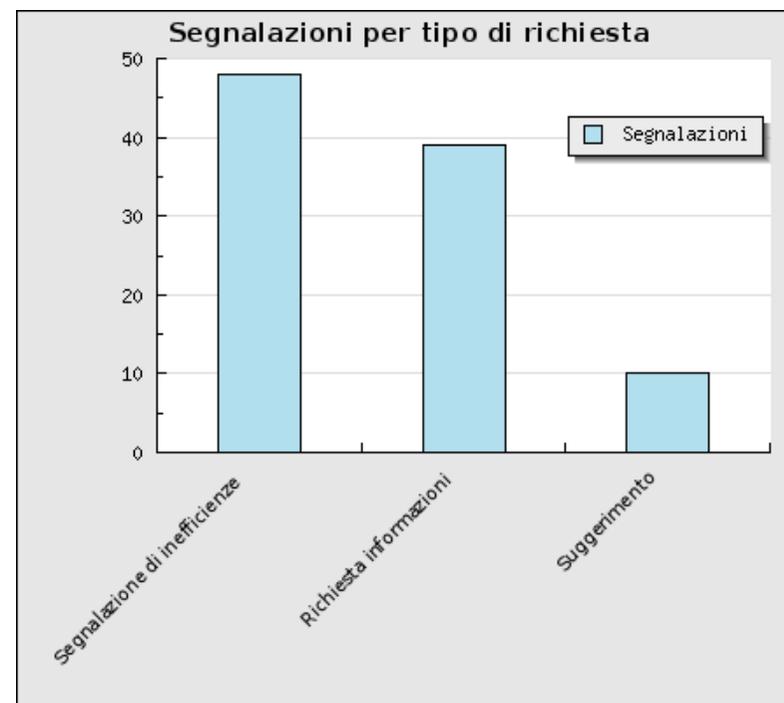
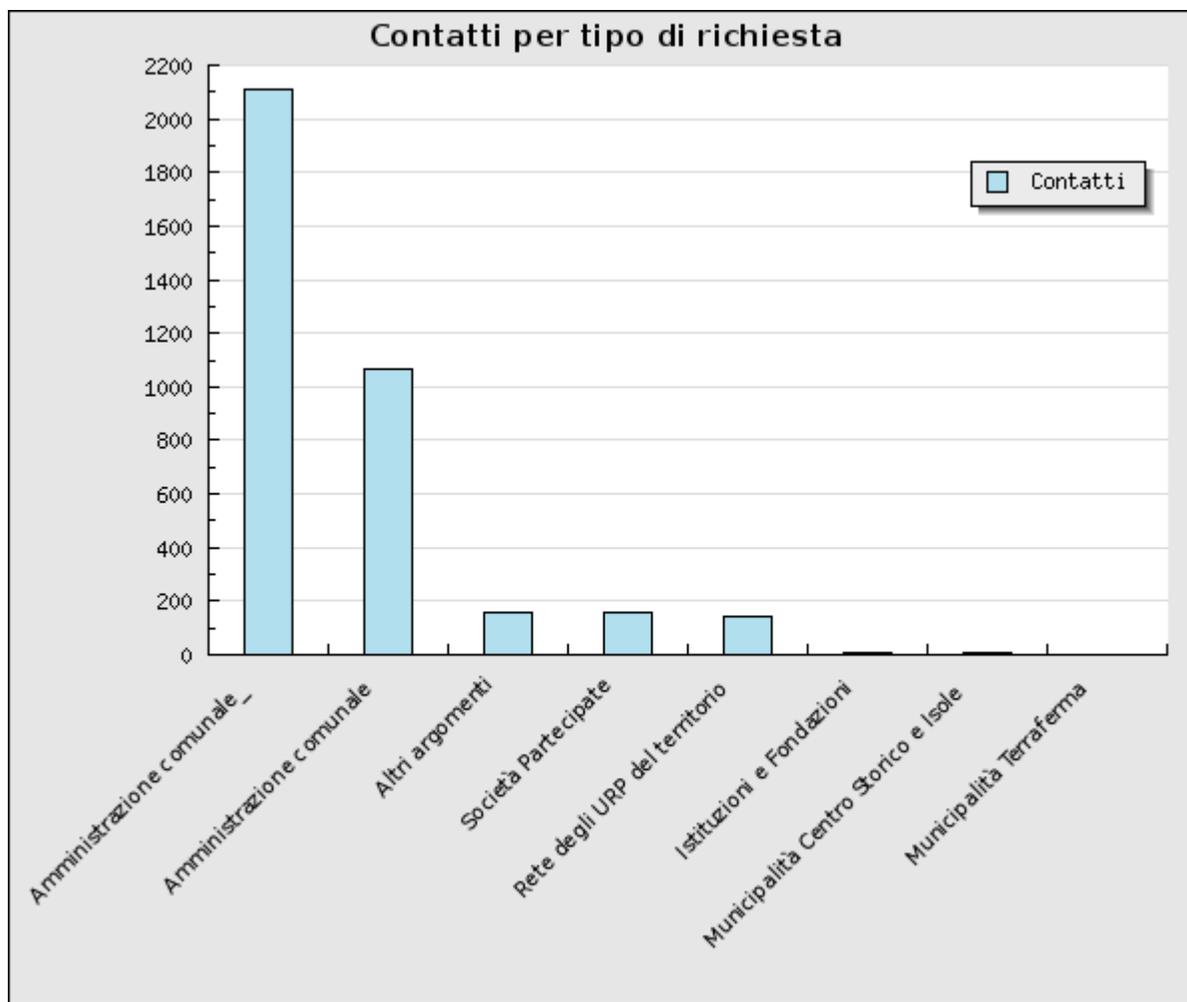
a mezzo posta elettronica: 85

segnalazioni o richieste di informazioni su web (URPONLINE): 97

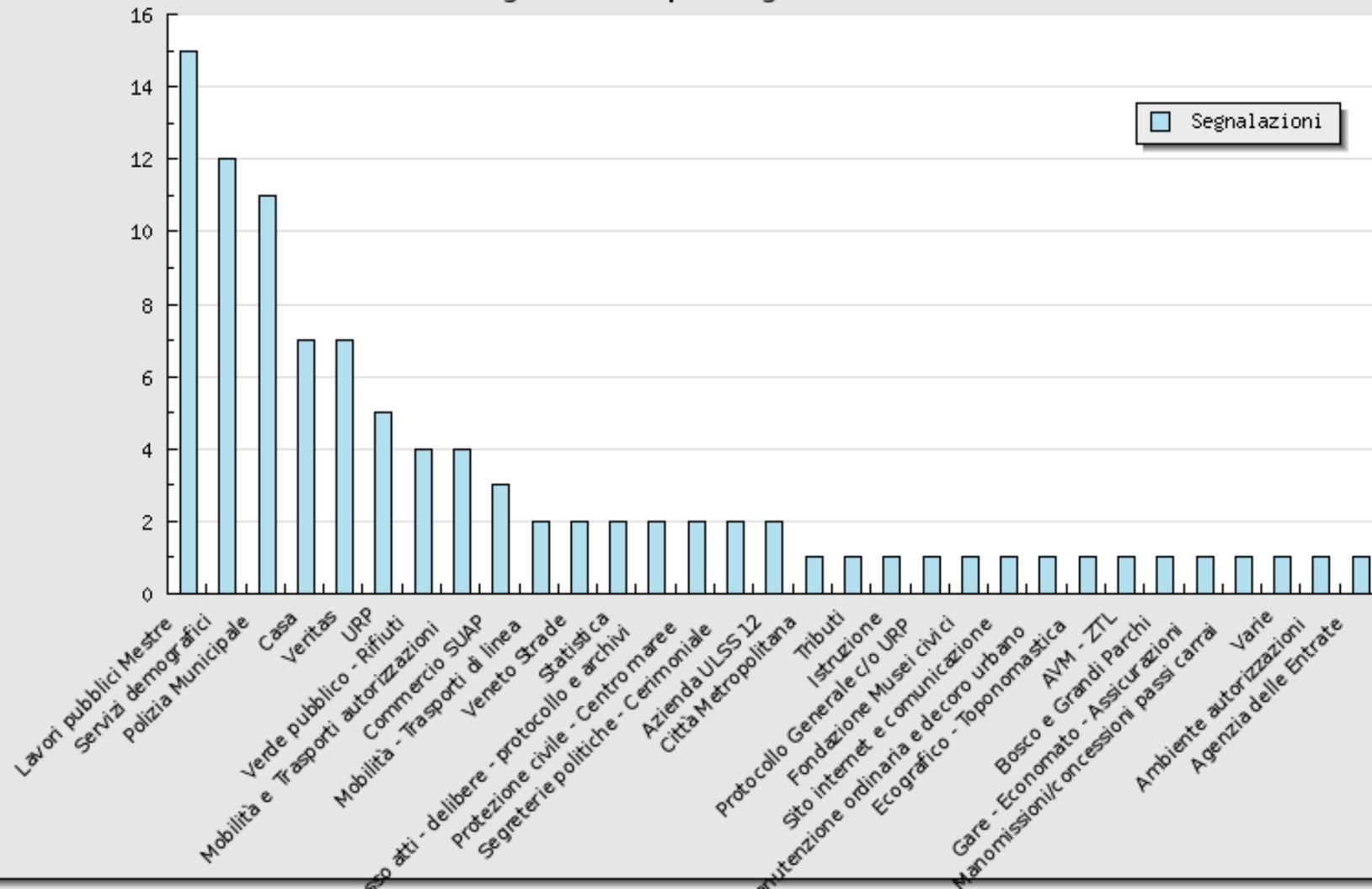
modulistica consegnata: 174 (si tratta di modulistica o note informative predisposte dal Comune per l'accesso ai propri servizi o per l'avvio di procedimenti amministrativi).

Contatti distinti per territorio e tipologia

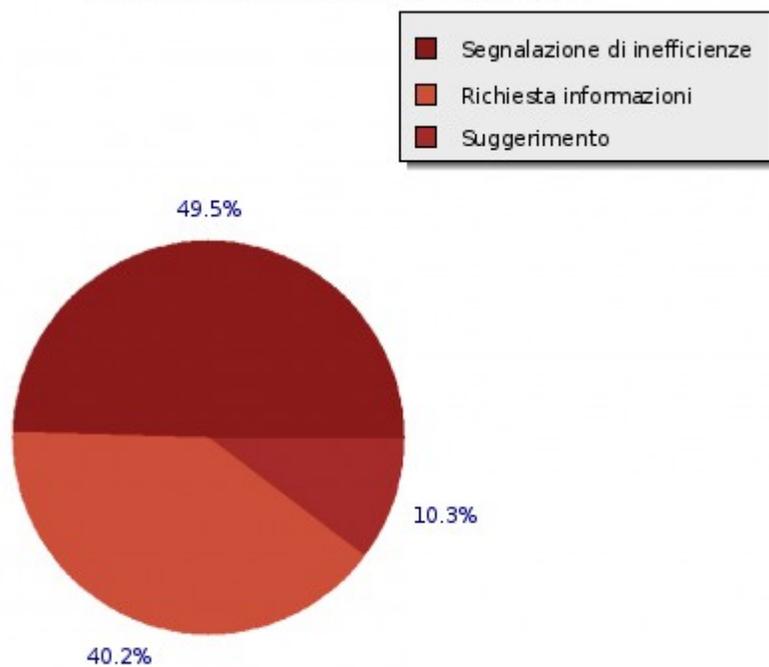
sede URP	sportello	telefono	email	URPONLINE	totale
Venezia	966	583	9	49	1558
Mestre	709	915	76	48	1700
Lido	298	85	0	0	383
totali	1973	1583	85	97	3738



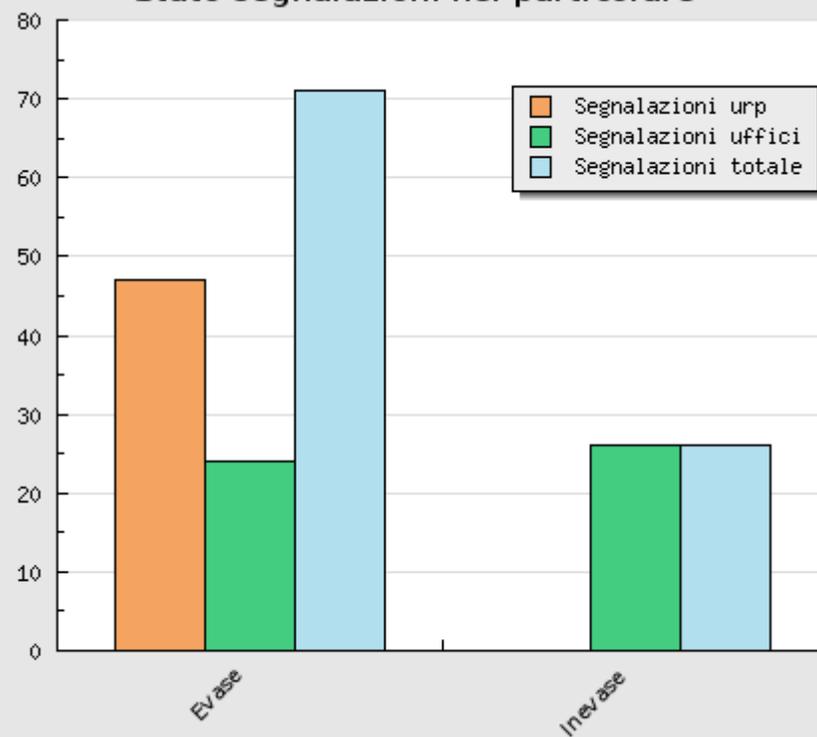
Segnalazioni per argomento



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	915	583	85
di cui "con operatore"	915	583	85
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	124	58	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	124	58	0