



## Ufficio relazioni con il pubblico Statistiche novembre 2017

### **Il totale dei contatti relativo a novembre 2017 è di 3.830**

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:** 2485

**telefonici:** 1094

**a mezzo posta elettronica:** 140

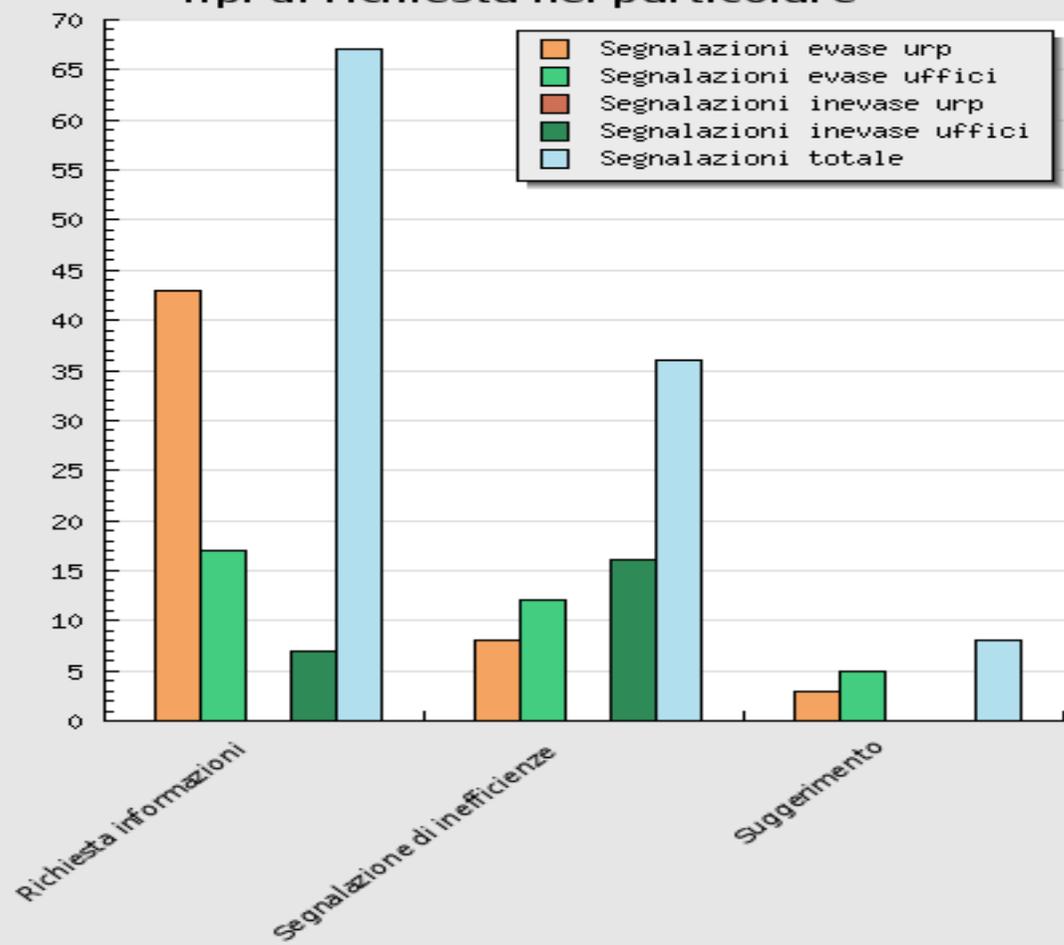
**segnalazioni o richieste di informazioni su web (URPONLINE):** 111

**modulistica consegnata:** 297 (si tratta di modulistica o note informative predisposte dal Comune per l'accesso ai propri servizi o per l'avvio di procedimenti amministrativi)

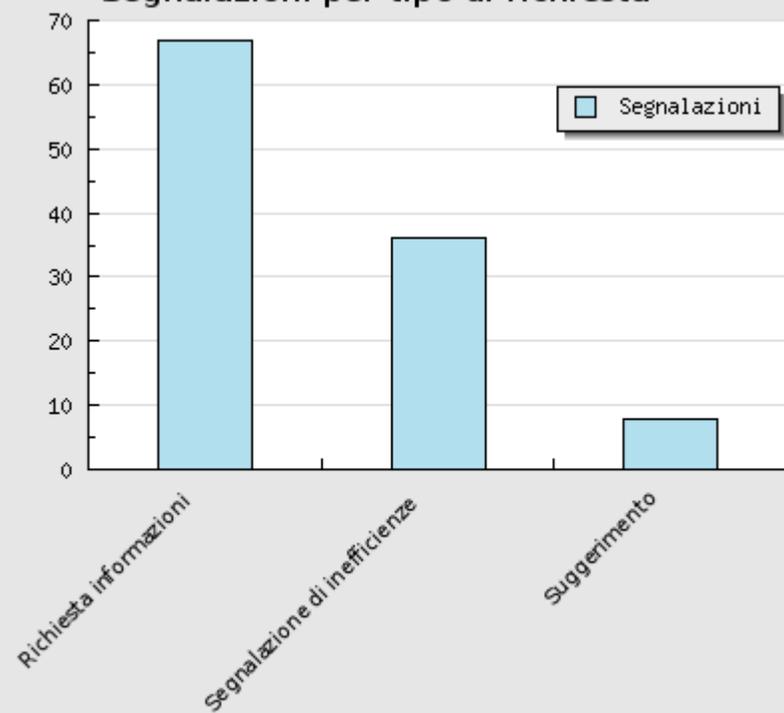
#### **Contatti distinti per territorio e tipologia**

<b>sede URP</b>	<b>sportello</b>	<b>telefono</b>	<b>email</b>	<b>URPONLINE</b>	<b>totale</b>
<b>Venezia</b>	483	392	11	56	942
<b>Mestre</b>	666	439	129	55	1289
<b>Chirignago</b>	53	6	0	0	59
<b>Favaro</b>	404	81	0	0	485
<b>Lido</b>	207	82	0	0	289
<b>Marghera</b>	468	53	0	0	521
<b>Zelarino</b>	204	41	0	0	245
totali	2485	1094	140	111	3830

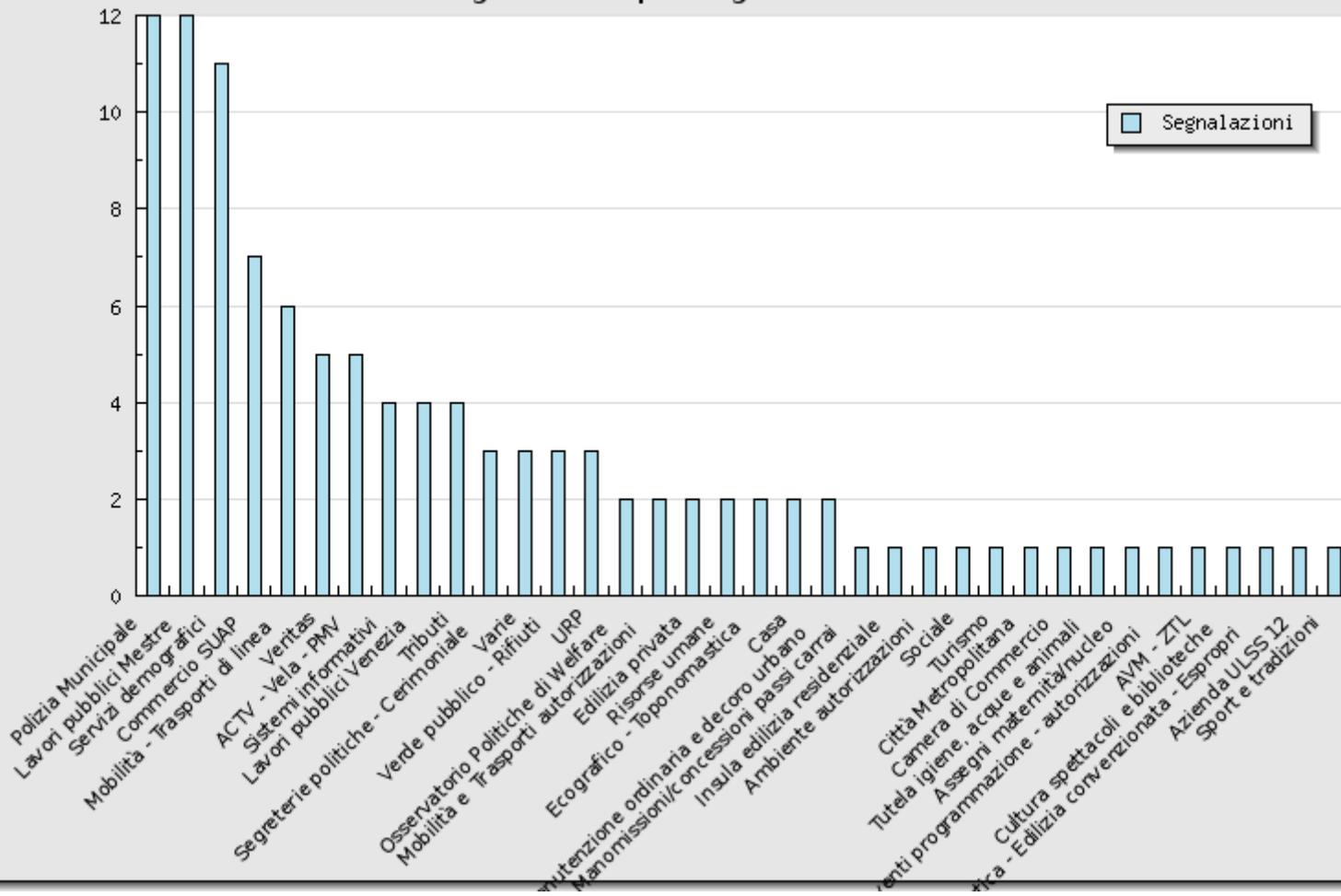
**Tipi di richiesta nel particolare**

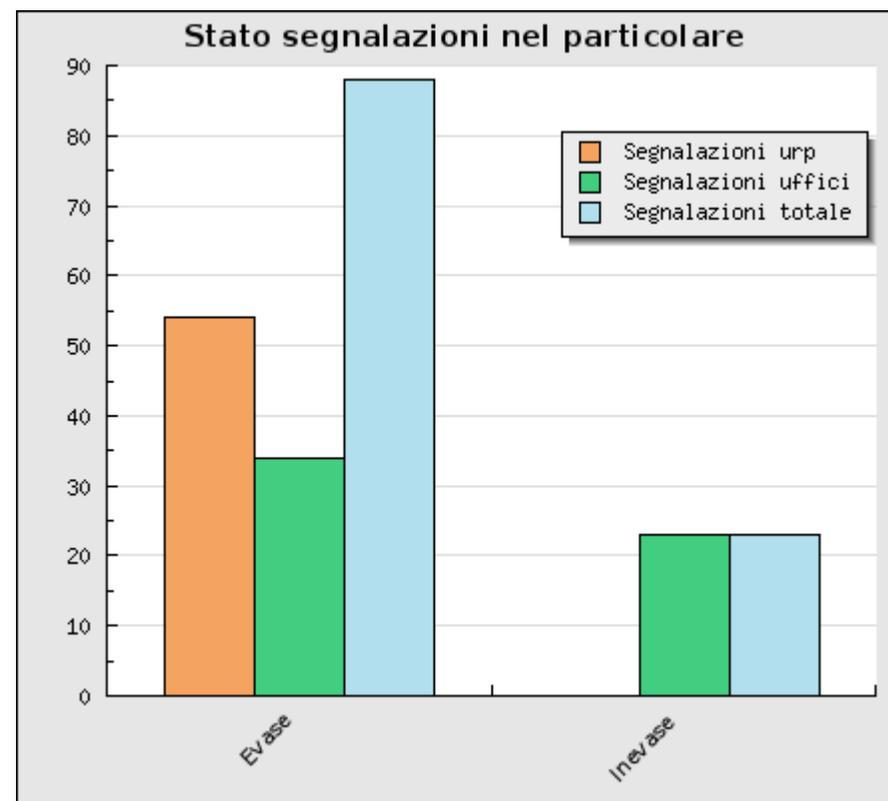
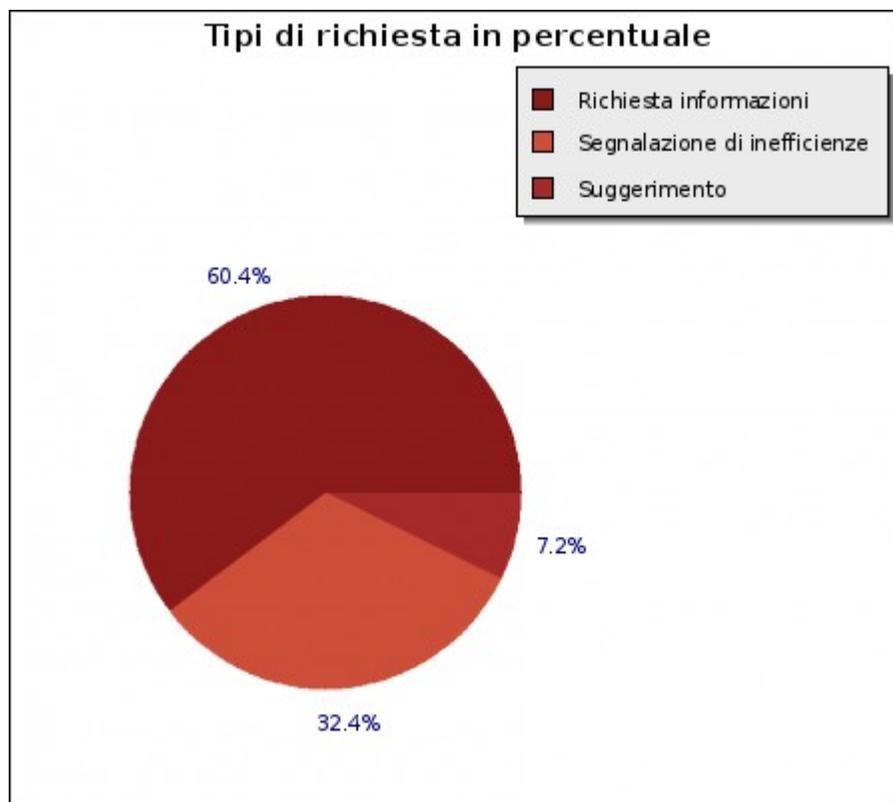


**Segnalazioni per tipo di richiesta**



### Segnalazioni per argomento





#### 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>Chirignago</b>	<b>Favaro</b>	<b>Lido</b>	<b>Marghera</b>	<b>Zelarino</b>
contatti telefonici in entrata	<b>439</b>	<b>392</b>	<b>6</b>	<b>81</b>	<b>207</b>	<b>53</b>	<b>41</b>
di cui "con operatore"	<b>439</b>	<b>392</b>	<b>6</b>	<b>81</b>	<b>207</b>	<b>53</b>	<b>41</b>
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	<b>184</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	<b>184</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>