



Ufficio relazioni con il pubblico Statistiche dicembre 2017

Il totale dei contatti relativo a dicembre 2017 è di 3.390

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: 2265

telefonici: 976

a mezzo posta elettronica: 68

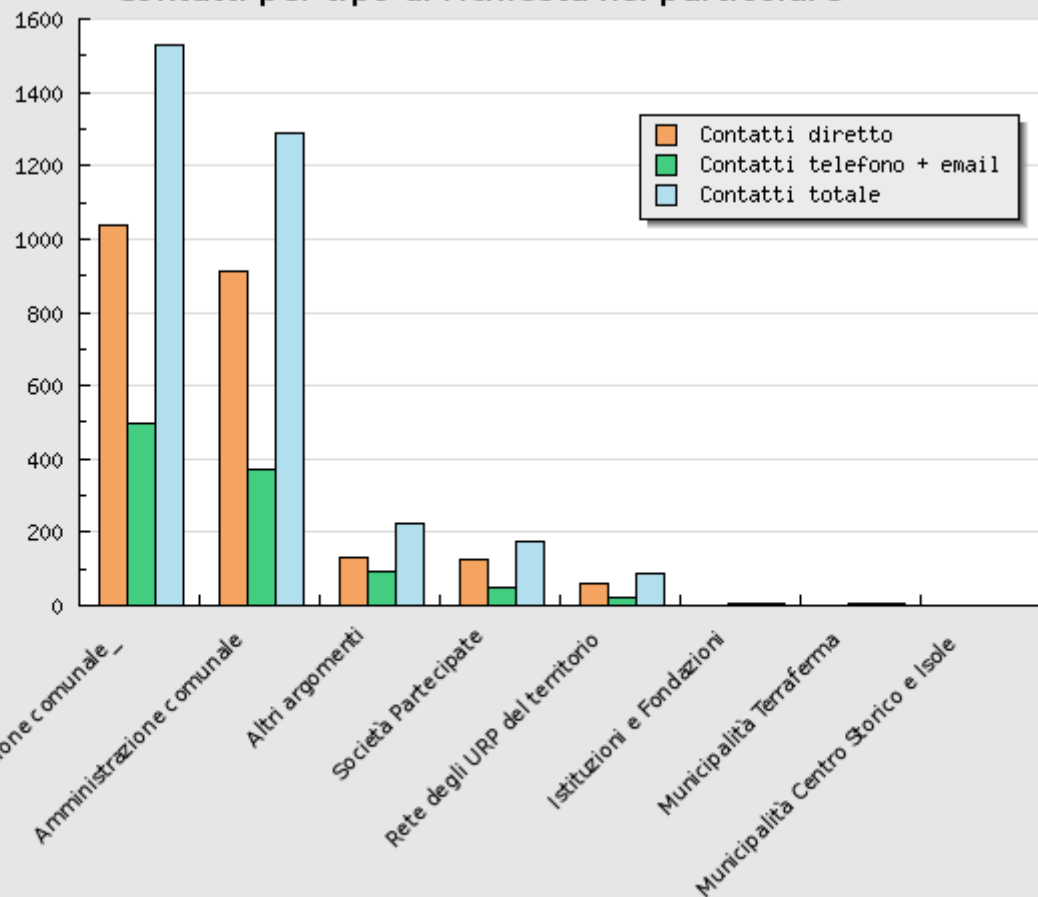
segnalazioni o richieste di informazioni su web (URPONLINE): 81

modulistica consegnata: 255 (si tratta di modulistica o note informative predisposte dal Comune per l'accesso ai propri servizi o per l'avvio di procedimenti amministrativi)

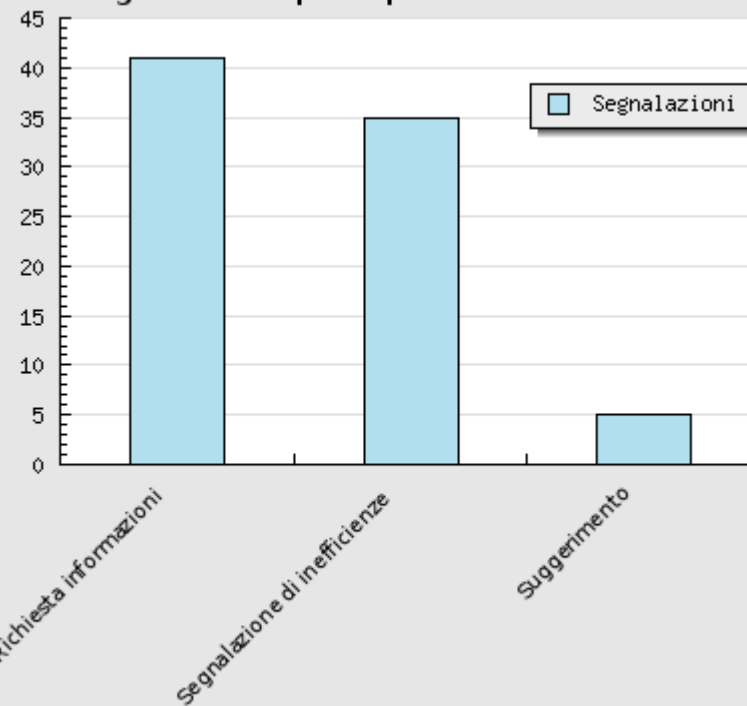
Contatti distinti per territorio e tipologia

sede URP	sportello	telefono	email	URPONLINE	totale
Venezia	343	320	13	41	717
Mestre	560	379	55	40	1034
Chirignago	104	19	0	0	123
Favaro	324	73	0	0	397
Lido	201	105	0	0	306
Marghera	569	49	0	0	618
Zelarino	164	31	0	0	195
totali	2265	976	68	81	3390

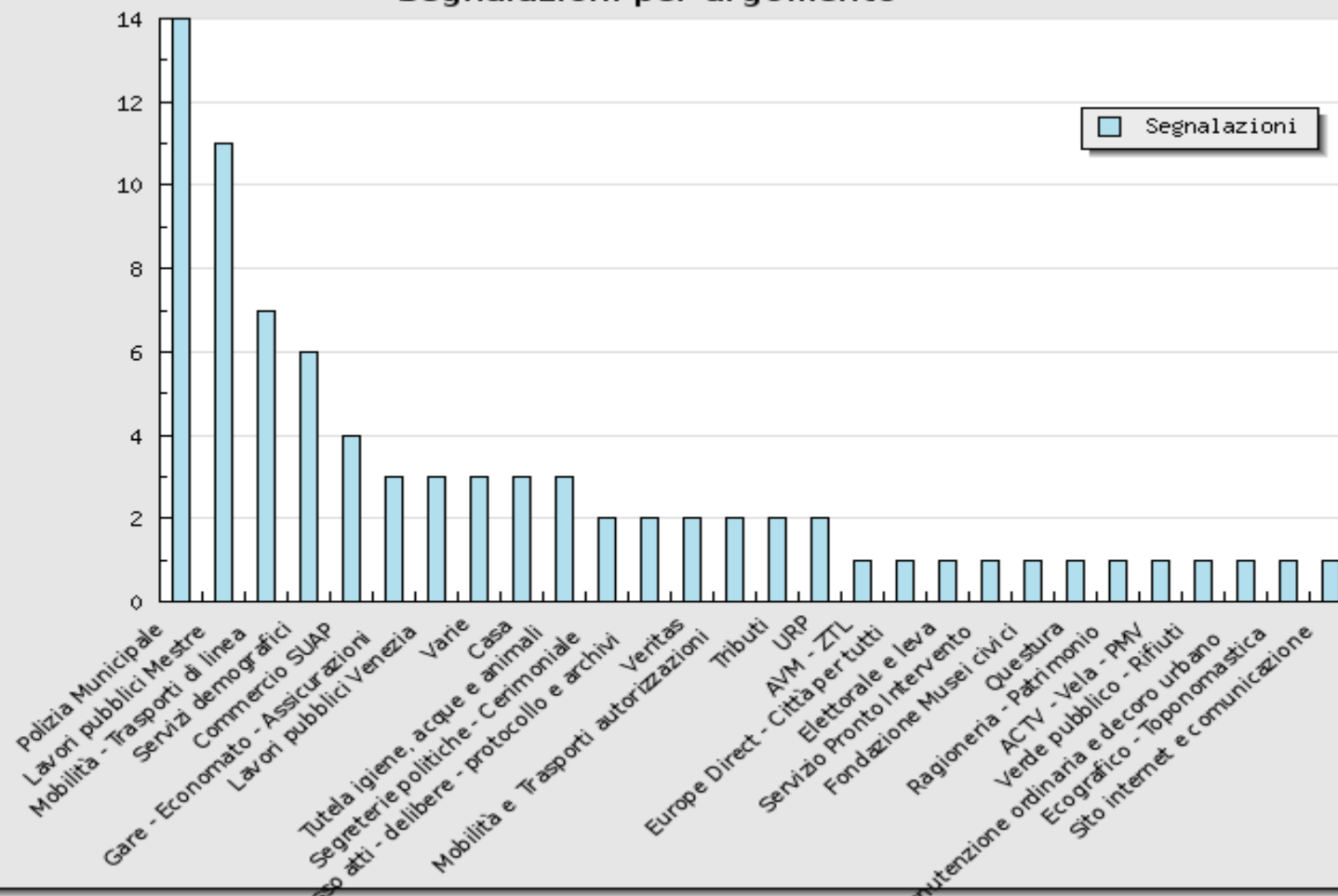
Contatti per tipo di richiesta nel particolare

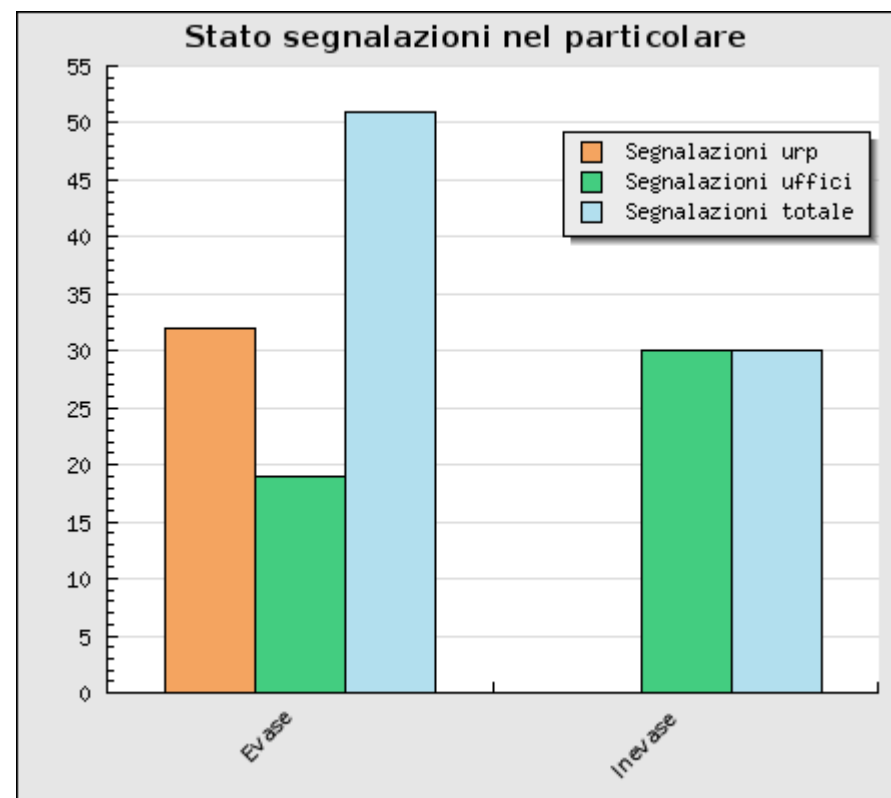
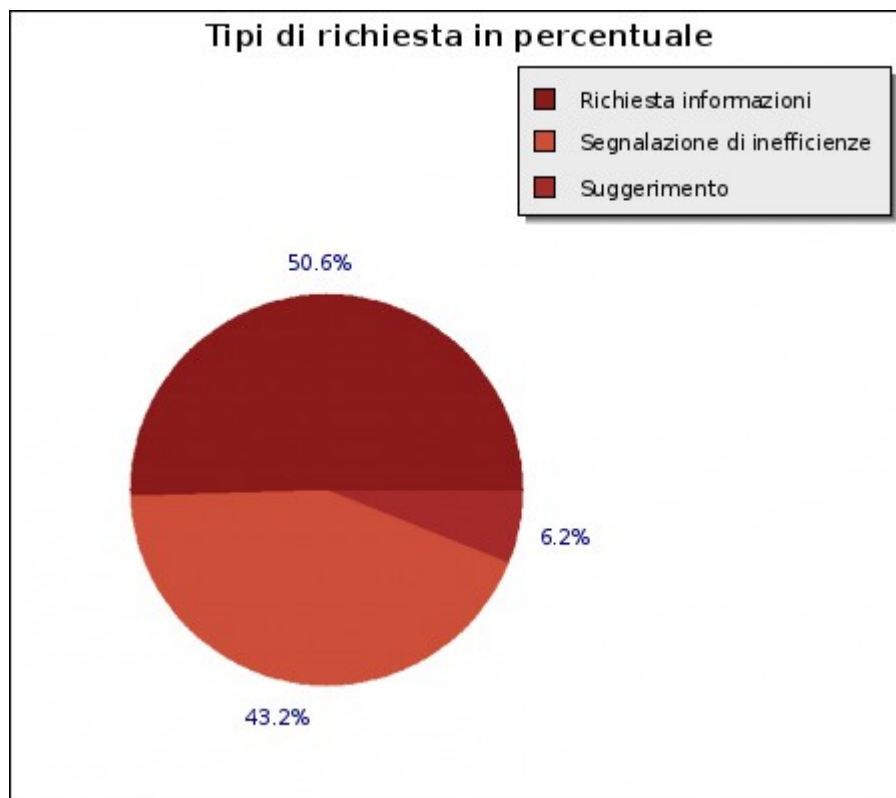


Segnalazioni per tipo di richiesta



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).

sede	Mestre	Venezia	Chirignago	Favaro	Lido	Marghera	Zelarino
contatti telefonici in entrata	379	320	19	73	105	49	31
di cui "con operatore"	379	320	19	73	105	49	31
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	95	54	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	95	54	0	0	0	0	0