



Ufficio relazioni con il pubblico Statistiche gennaio 2019

Il totale dei contatti relativo a gennaio 2019 è di 3835

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: 2329

telefonici: 1301

a mezzo posta elettronica: 77

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

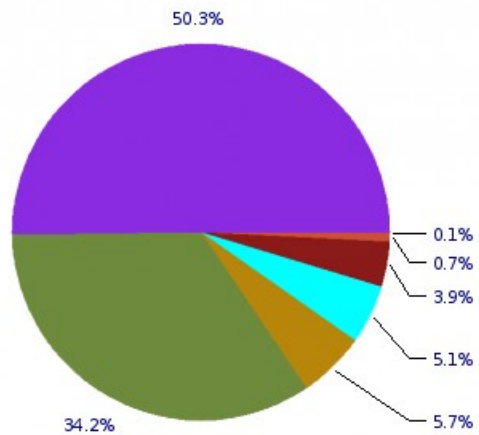
modulistica consegnata: 292 (si tratta di modulistica o note informative predisposte dal Comune per l'accesso ai propri servizi o per l'avvio di procedimenti amministrativi).

Contatti distinti per territorio e tipologia

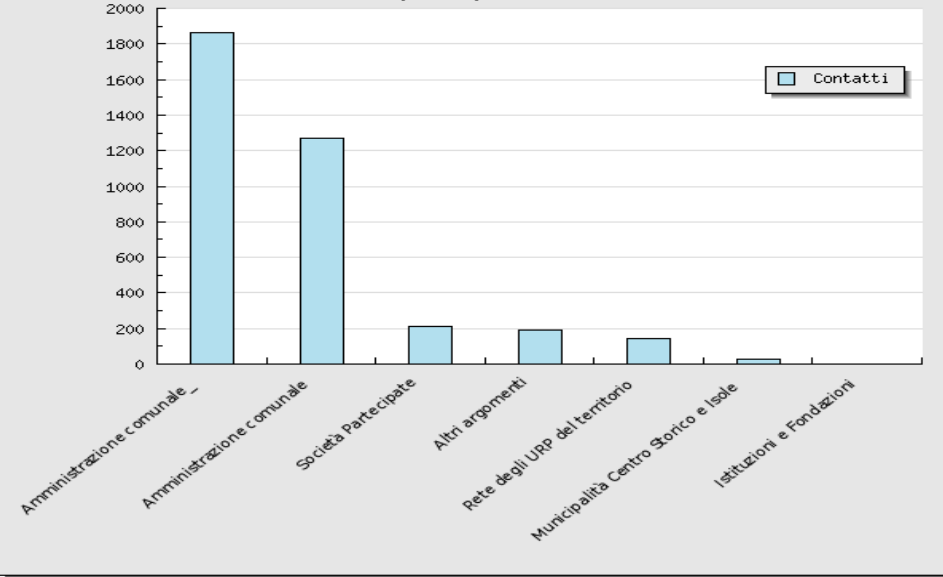
sede URP	sportello	telefono	email	URPONLINE	totale
Venezia	1132	394	12	64	1602
Mestre	847	843	65	64	1819
Lido	350	64	0	0	414
totali	2329	1301	77	128	3835

Contatti per tipo di richiesta in percentuale

- Amministrazione comunale_
- Amministrazione comunale
- Società Partecipate
- Altri argomenti
- Rete degli URP del territorio
- Municipalità Centro Storico e Isole
- Istituzioni e Fondazioni

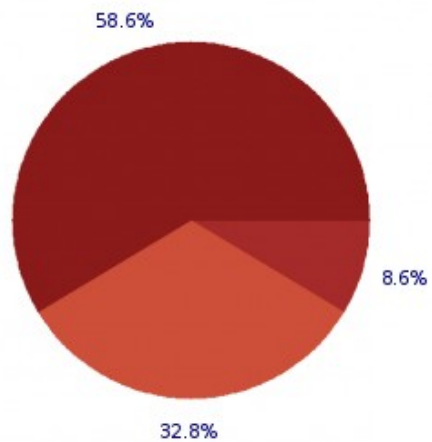


Contatti per tipo di richiesta

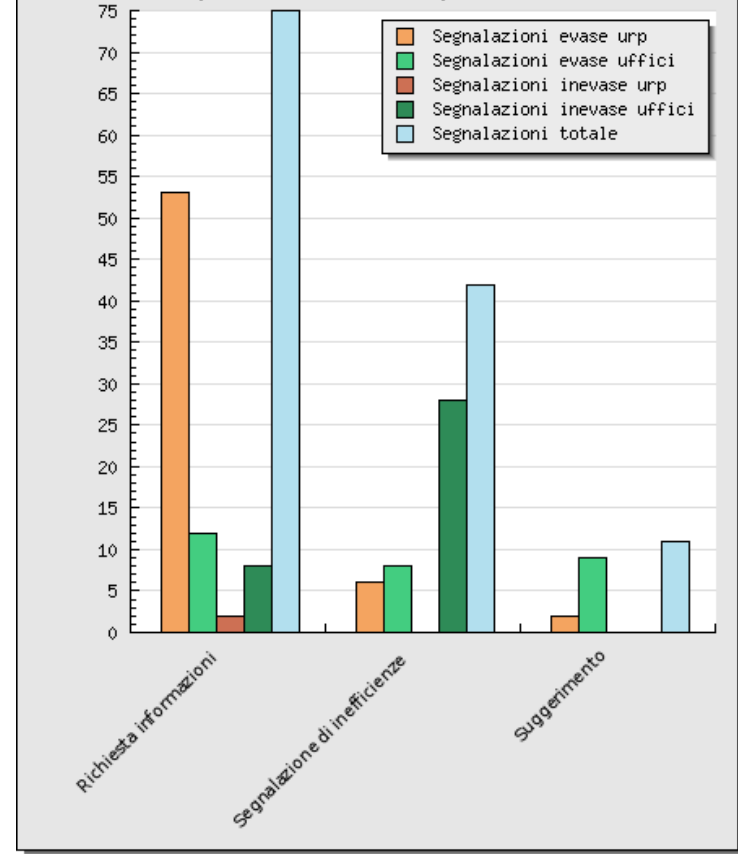


Tipi di richiesta in percentuale

- Richiesta informazioni
- Segnalazione di inefficienze
- Suggerimento



Tipi di richiesta 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 nelle due sedi di Venezia centro storico e di Mestre per tutto il territorio di terraferma.

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	843	394	64
di cui "con operatore"	843	394	64
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	128	77	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	128	77	0