



Ufficio relazioni con il pubblico Statistiche marzo 2019

Il totale dei contatti relativo a marzo 2019 è di 3.807

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: 2243

telefonici: 1329

a mezzo posta elettronica: 102

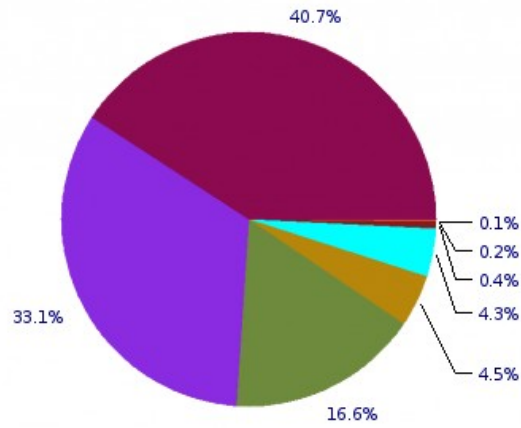
segnalazioni o richieste di informazioni su web (URPONLINE): 133

modulistica consegnata: 224 (si tratta di modulistica o note informative predisposte dal Comune per l'accesso ai propri servizi o per l'avvio di procedimenti amministrativi).

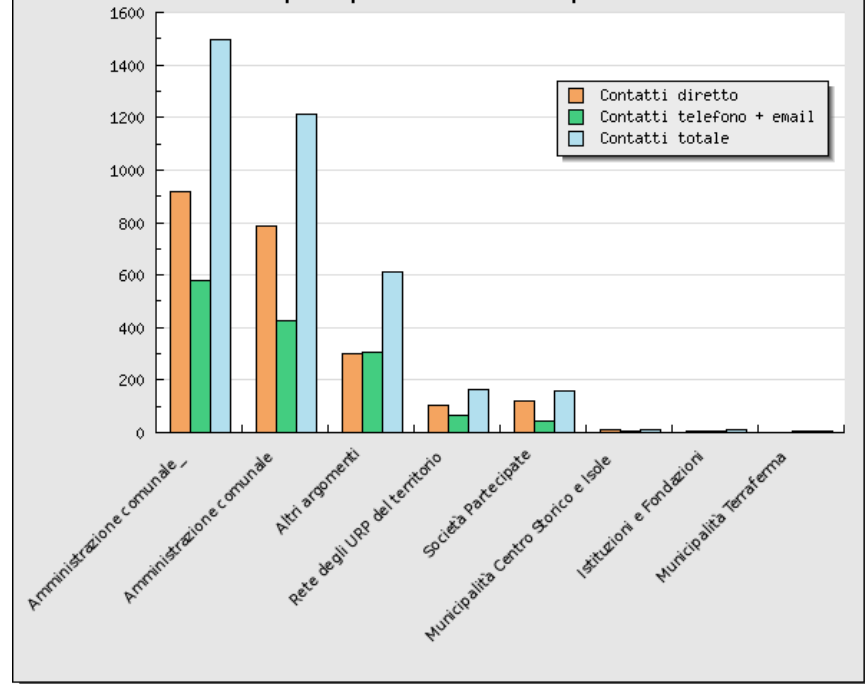
Contatti distinti per territorio e tipologia

sede URP	sportello	telefono	email	URPONLINE	totale
Venezia	973	370	25	67	1435
Mestre	847	858	77	66	1848
Lido	423	101	0	0	524
totali	2243	1329	102	133	3807

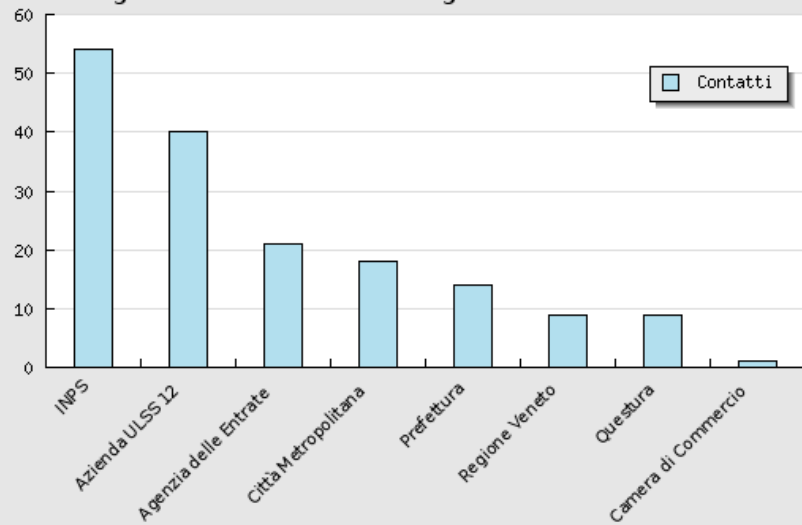
Contatti per tipo di richiesta in percentuale



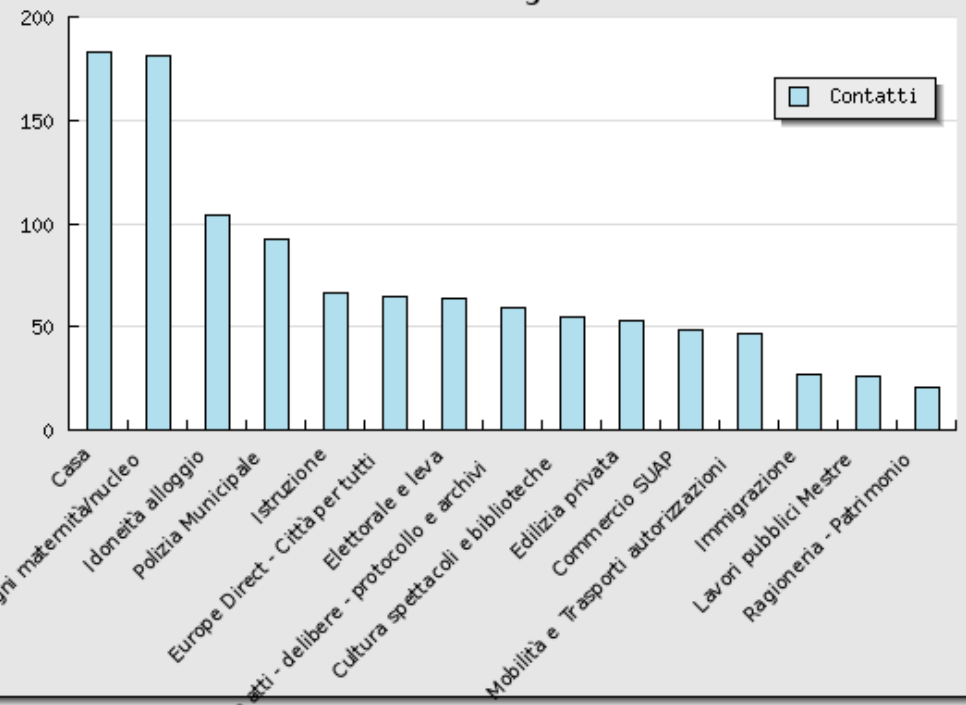
Contatti per tipo di richiesta nel particolare



Rete degli URP del territorio - Argomenti dei contatti



Amministrazione comunale - Argomenti dei contatti





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	858	370	101
di cui "con operatore"	858	370	101
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	143	92	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	143	92	0