



Ufficio relazioni con il pubblico Statistiche aprile 2019

Il totale dei contatti relativo a aprile 2019 è di 5520

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: 3557

telefonici: 1865

a mezzo posta elettronica: 82

segnalazioni o richieste di informazioni su web (URPONLINE): 16 (*)

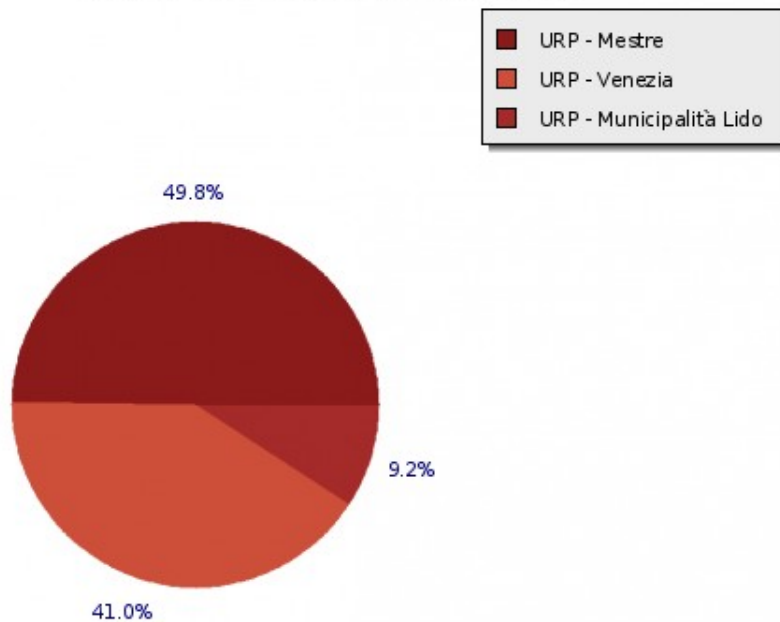
modulistica consegnata: 183 (si tratta di modulistica o note informative predisposte dal Comune per l'accesso ai propri servizi o per l'avvio di procedimenti amministrativi).

Contatti distinti per territorio e tipologia

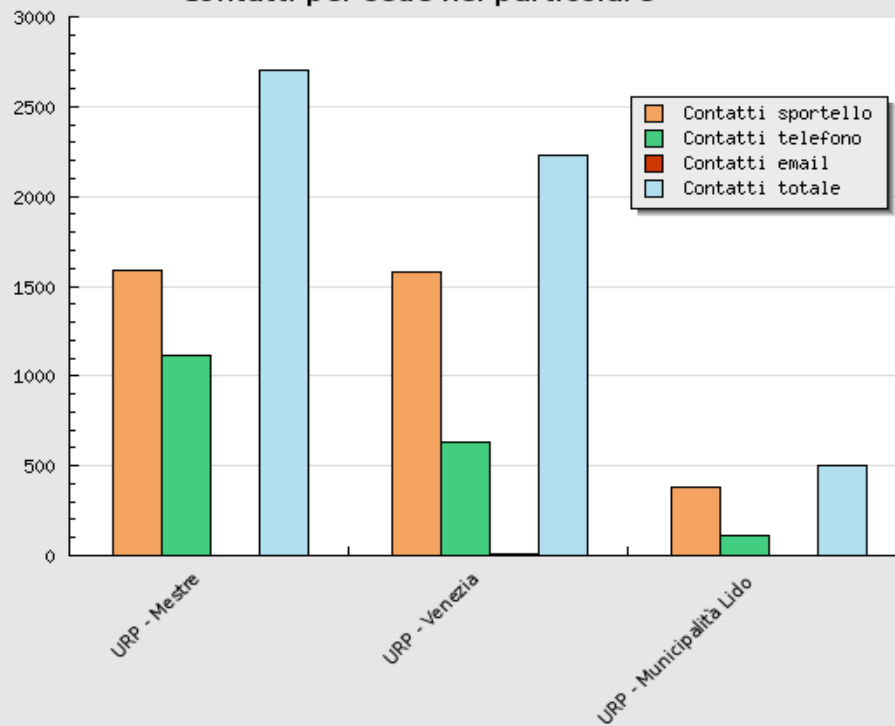
sede URP	sportello	telefono	email	URPONLINE	totale
Venezia	1582	636	9	8	2235
Mestre	1592	1114	73	8	2787
Lido	383	115	0	0	498
totali	3557	1865	82	16	5520

(*) il basso numero di segnalazioni e/o richieste di informazioni pervenute via web, è motivata dal fatto che, a partire dal 2 aprile 2019, URPONLINE è stato sostituito dal nuovo sistema DIME, la piattaforma multicanale di accesso ai servizi della Città di Venezia, a cui gli utenti possono accedere attraverso il touchpoint digitale e/o il punto di contatto telefonico dedicato.

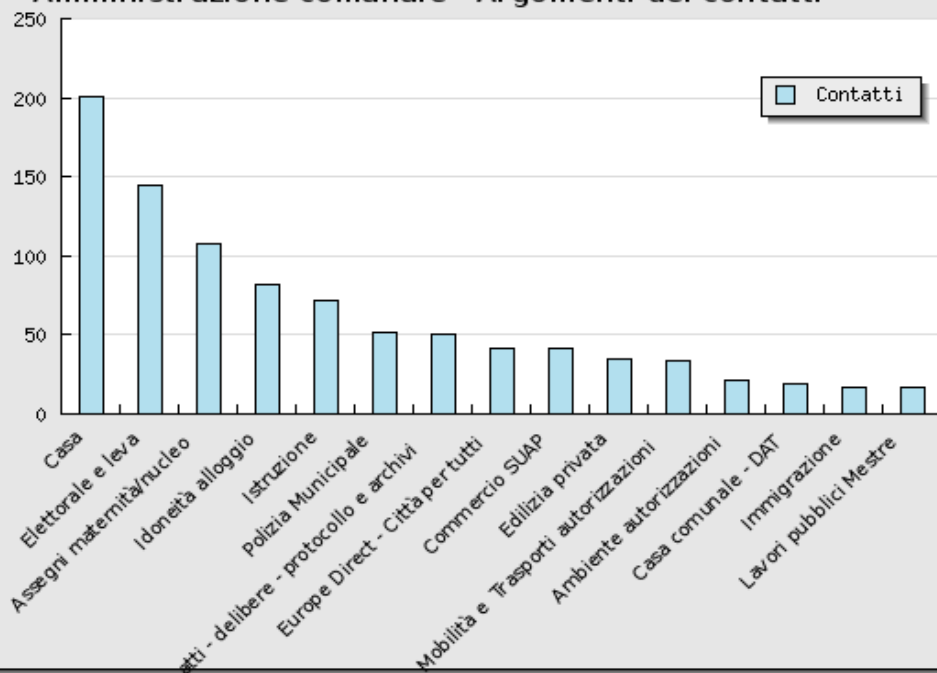
Contatti per sede in percentuale



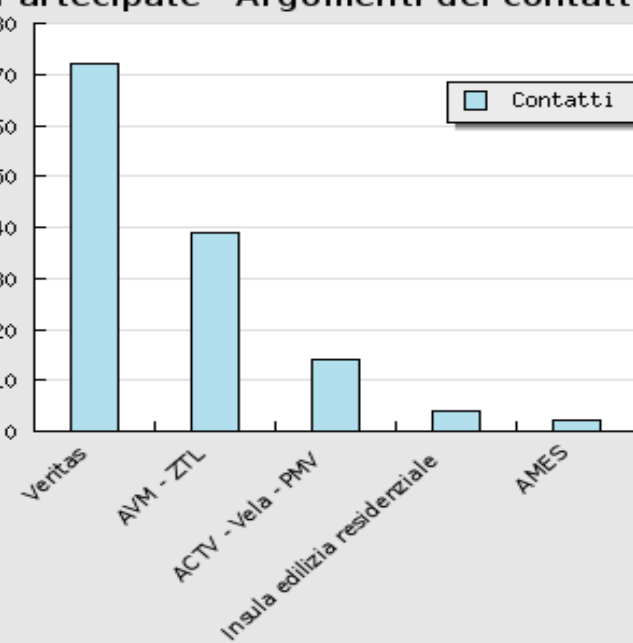
Contatti per sede nel particolare



Amministrazione comunale - Argomenti dei contatti



Società Partecipate - 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	1114	636	115
di cui "con operatore"	1114	636	115
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	81	17	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	81	17	0