



Ufficio relazioni con il pubblico Statistiche luglio 2019

Il totale dei contatti relativo a luglio 2019 è di 2576

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: 1333

telefonici: 332

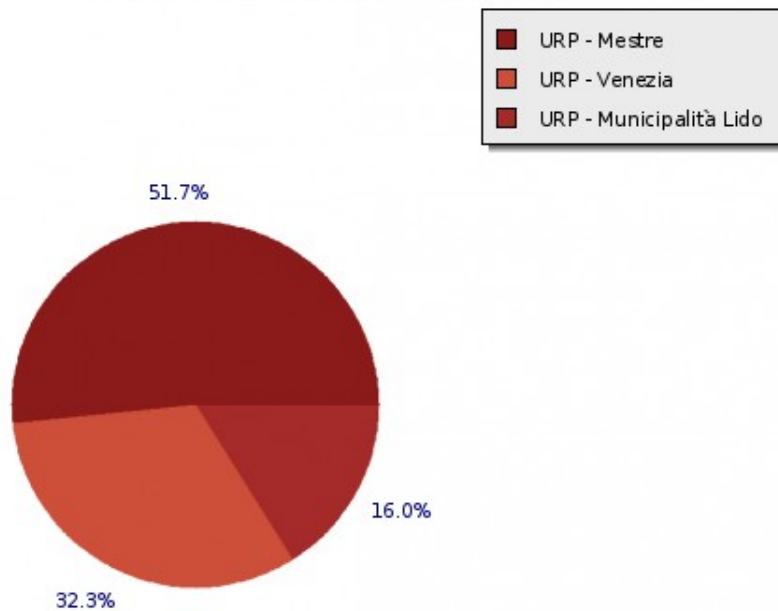
a mezzo posta elettronica: 231

modulistica consegnata: 232 (si tratta di modulistica o note informative predisposte dal Comune per l'accesso ai propri servizi o per l'avvio di procedimenti amministrativi).

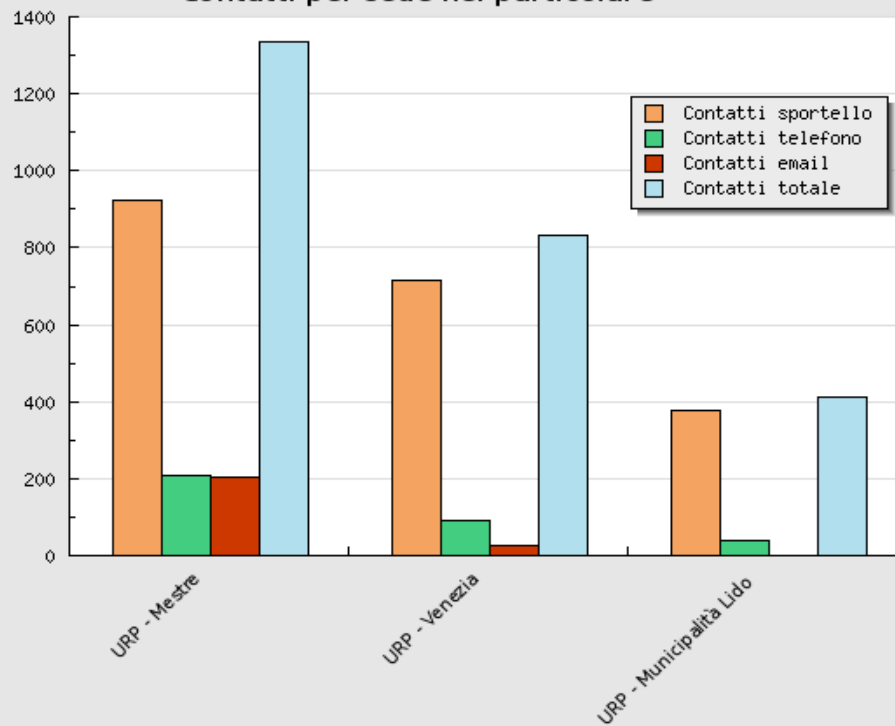
Contatti distinti per territorio e tipologia

| sede URP | sportello | telefono | email | totale |
|---------------|-------------|------------|------------|-------------|
| Venezia | 715 | 89 | 27 | 831 |
| Mestre | 923 | 206 | 204 | 1333 |
| Lido | 375 | 37 | 0 | 412 |
| totali | 2013 | 332 | 231 | 2576 |

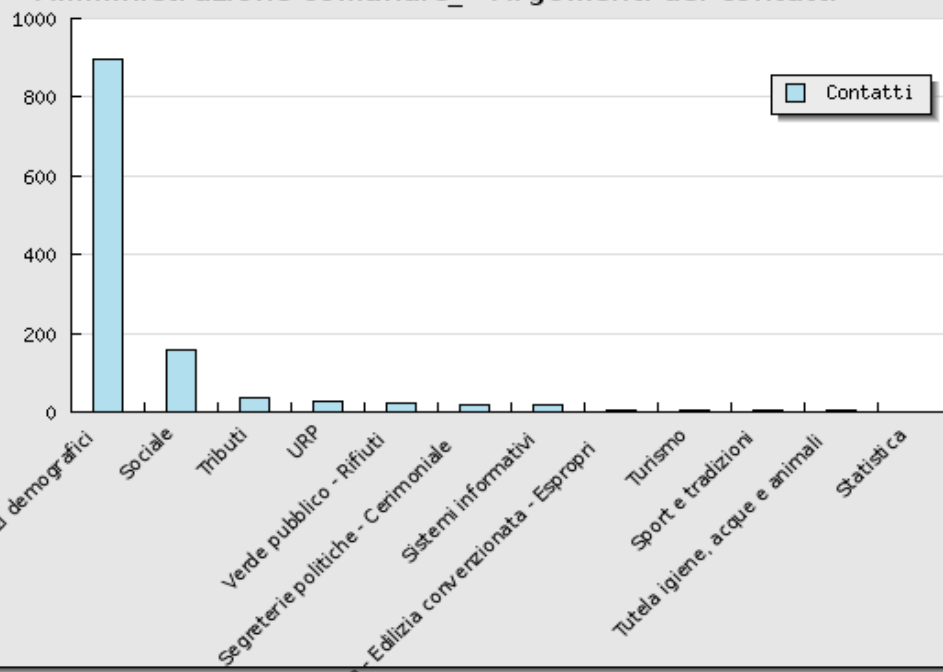
Contatti per sede in percentuale



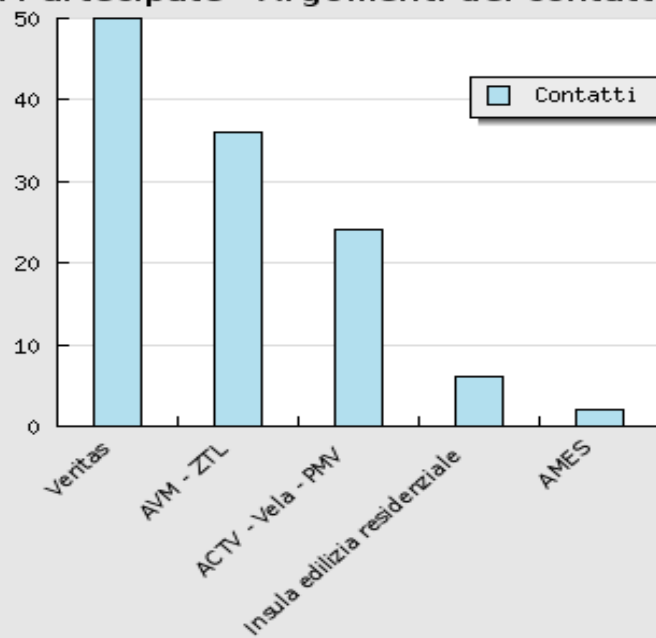
Contatti per sede nel particolare



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 | 206 | 89 | 37 |
| di cui "con operatore" | 206 | 89 | 37 |
| 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 | 204 | 27 | 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 | 204 | 27 | 0 |