



## Ufficio relazioni con il pubblico Statistiche settembre 2019

**Il totale dei contatti relativo a settembre 2019 è di 1.806**

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: 1.723**

**telefonici: 26**

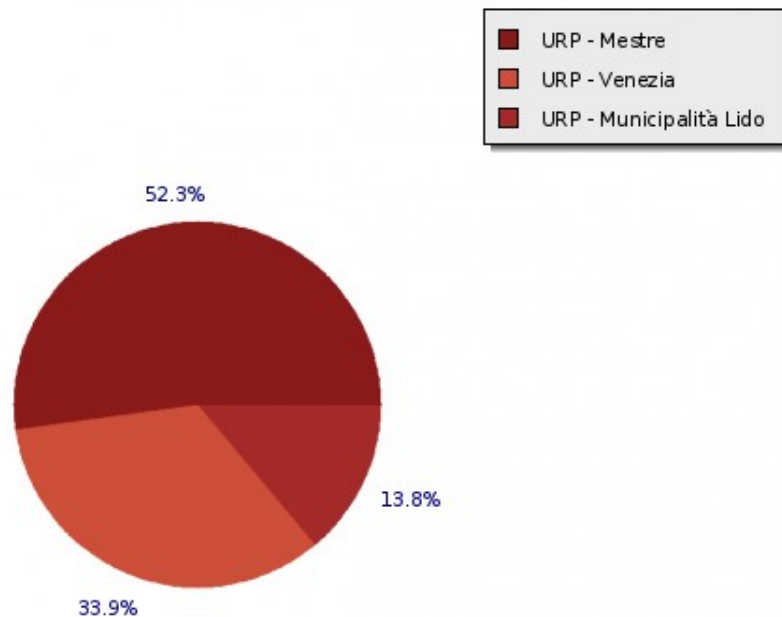
**a mezzo posta elettronica: 57**

**modulistica consegnata: 152** (si tratta di modulistica o note informative predisposte dal Comune per l'accesso ai propri servizi o per l'avvio di procedimenti amministrativi).

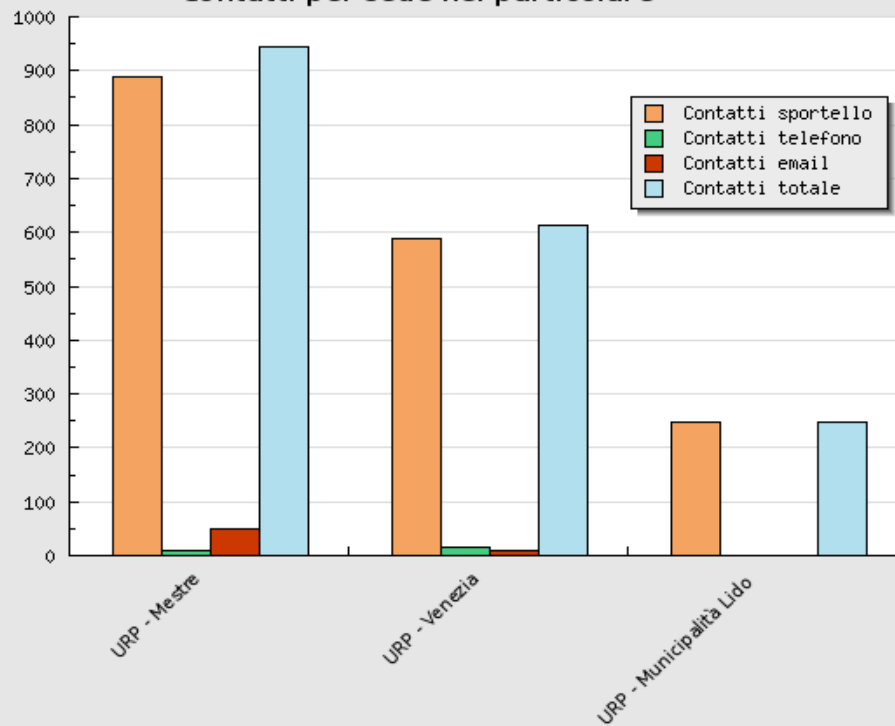
### **Contatti distinti per territorio e tipologia**

<b>sede URP</b>	<b>sportello</b>	<b>telefono</b>	<b>email</b>	<b>totale</b>
<b>Venezia</b>	587	17	8	612
<b>Mestre</b>	887	9	49	945
<b>Lido</b>	249	0	0	249
<b>totali</b>	<b>1723</b>	<b>26</b>	<b>57</b>	<b>1806</b>

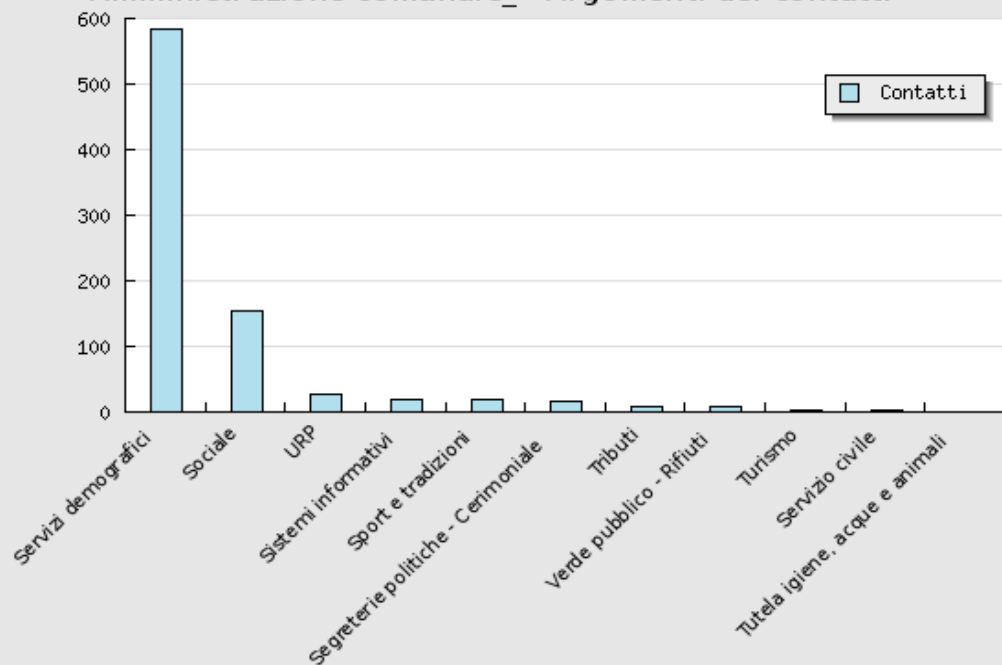
Contatti per sede in percentuale



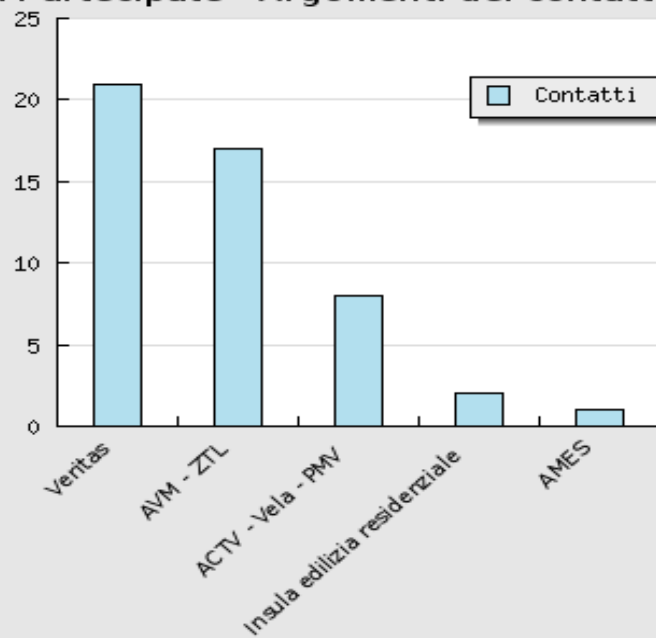
Contatti per sede nel particolare



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).

<b>sede</b>	<b>Mestre</b>	<b>Venezia</b>	<b>Lido</b>
contatti telefonici in entrata	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>0</b>
di cui "con operatore"	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>0</b>
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	<b>49</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
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	<b>49</b>	<b>8</b>	<b>0</b>