



## Ufficio relazioni con il pubblico Statistiche novembre 2019

### Il totale dei contatti relativo a novembre 2019 è di **1.636**

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: 1.587**

**telefonici: 3**

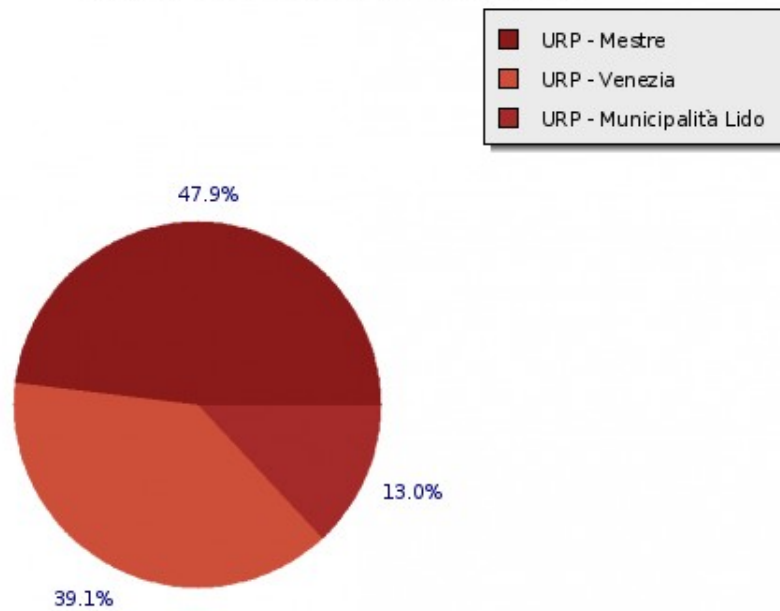
**a mezzo posta elettronica: 51**

**modulistica consegnata: 81** (si tratta di modulistica o note informative predisposte dal Comune per l'accesso ai propri servizi o per l'avvio di procedimenti amministrativi).

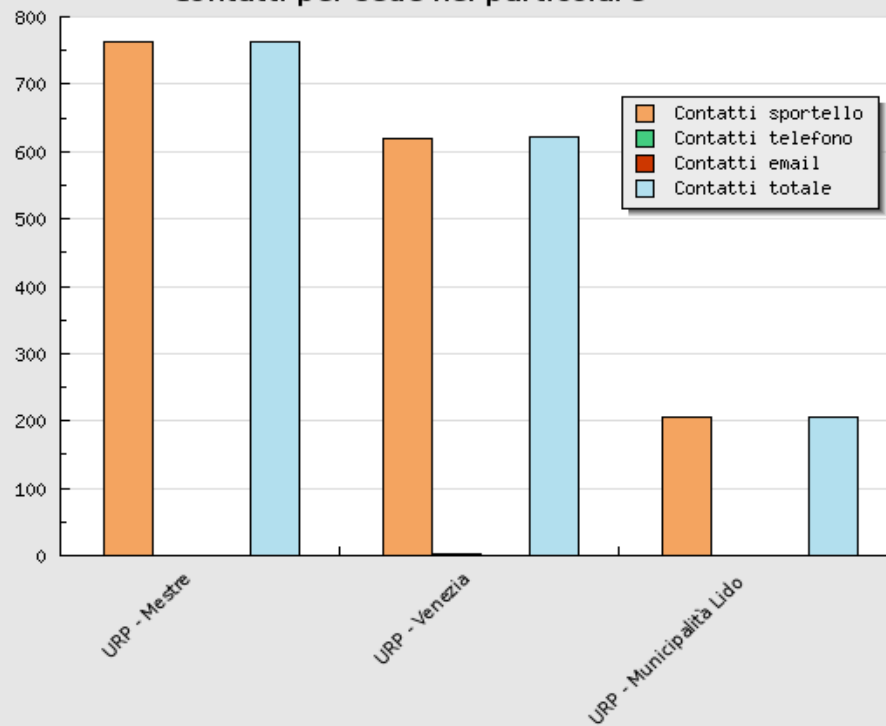
### Contatti distinti per territorio e tipologia

sede URP	sportello	telefono	email	totale
Venezia	619	3	5	622
Mestre	762	0	46	808
Lido	206	0	0	206
<b>totali</b>	<b>1587</b>	<b>3</b>	<b>51</b>	<b>1641</b>

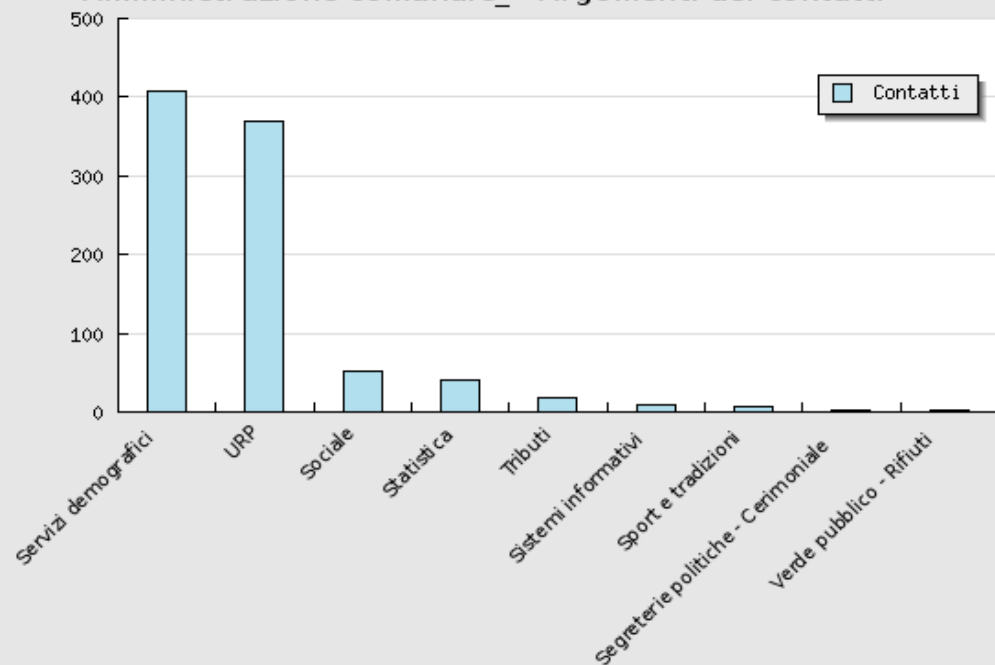
Contatti per sede in percentuale



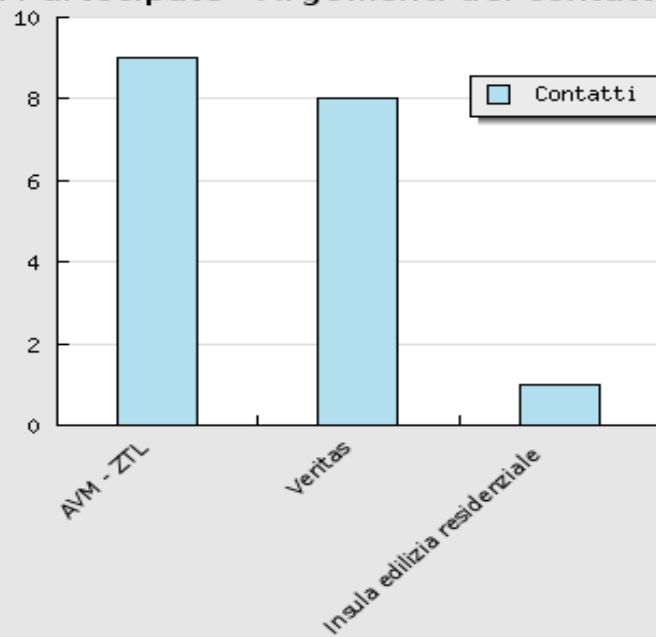
Contatti per sede nel particolare



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>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
di cui "con operatore"	<b>0</b>	<b>3</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>46</b>	<b>5</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>46</b>	<b>5</b>	<b>0</b>