



Ufficio relazioni con il pubblico Statistiche febbraio 2019

Il totale dei contatti relativo a febbraio 2019 è di 3420

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: 1930

telefonici: 1253

a mezzo posta elettronica: 84 (solo sede di Mestre)

segnalazioni o richieste di informazioni su web (URPONLINE): 153

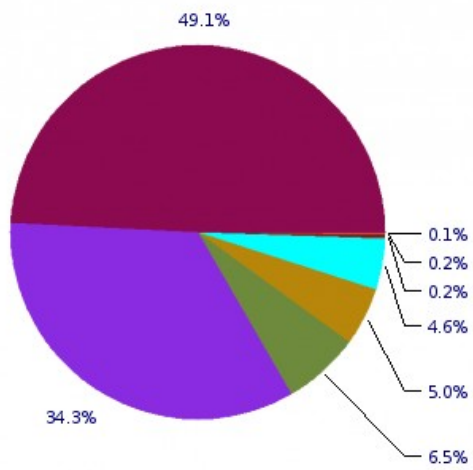
modulistica consegnata: 221 (si tratta di modulistica o note informative predisposte dal Comune per l'accesso ai propri servizi o per l'avvio di procedimenti amministrativi).

Contatti distinti per territorio e tipologia

| sede URP | sportello | telefono | email | URPONLINE | totale |
|---------------|-------------|-------------|-----------|------------|-------------|
| Venezia | 934 | 409 | 0 | 76 | 1419 |
| Mestre | 791 | 793 | 84 | 77 | 1745 |
| Lido | 205 | 51 | 0 | 0 | 256 |
| totali | 1930 | 1253 | 84 | 153 | 3420 |

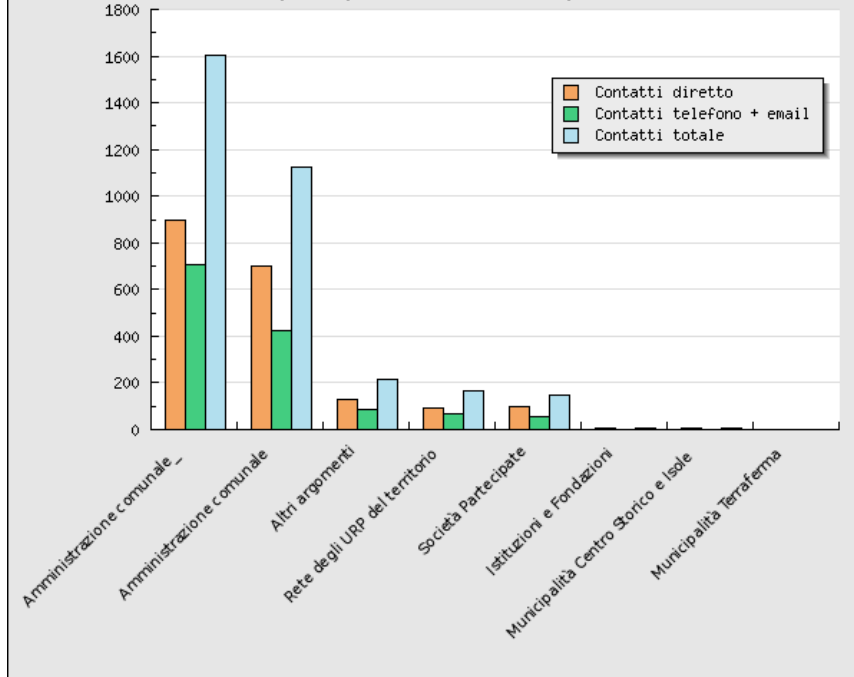
Contatti per tipo di richiesta in percentuale

- Amministrazione comunale_
- Amministrazione comunale
- Altri argomenti
- Rete degli URP del territorio
- Società Partecipate
- Istituzioni e Fondazioni
- Municipalità Centro Storico e Isole
- Municipalità Terraferma



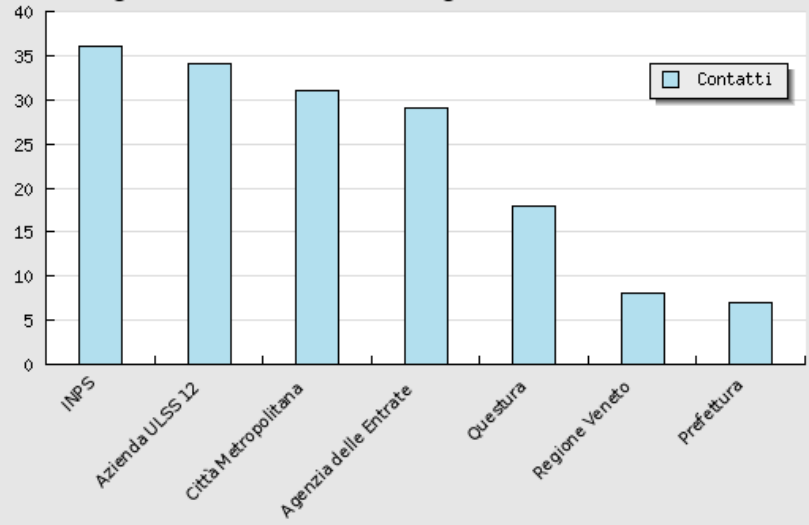
Contatti per tipo di richiesta nel particolare

- Contatti diretto
- Contatti telefono + email
- Contatti totale



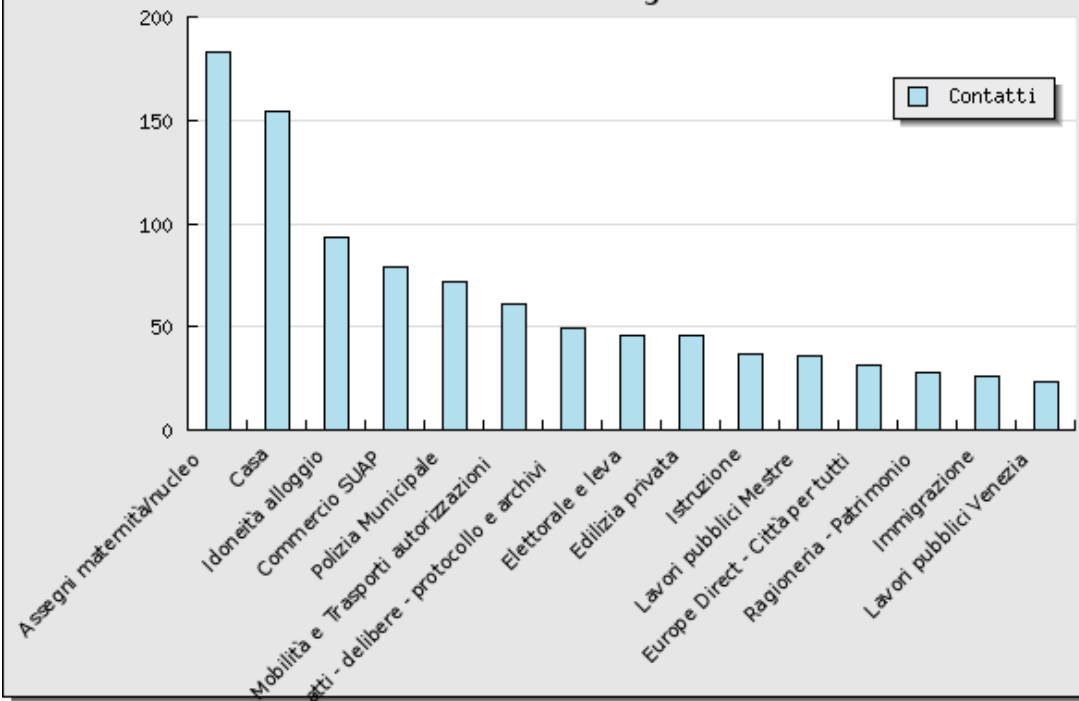
Rete degli URP del territorio - Argomenti dei contatti

- Contatti



Amministrazione comunale - Argomenti dei contatti

- 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 | 793 | 409 | 51 |
| di cui "con operatore" | 793 | 409 | 51 |
| 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 | 161 | 76 | 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 | 161 | 76 | 0 |