



URP in cifre - anno 2010



*statistica
annuale*

Statistica annuale - anno 2010

Contatti rilevati dagli Urp sede di Venezia e di Mestre e dagli Urp presenti nelle Municipalità: Lido Pellestrina, Favaro Veneto, Marghera, Chirignago Zelarino.

L'attività di rilevazione dei contatti, della quale sono incaricati tutti gli operatori degli Urp è rivolta a ottenere il maggior numero d'informazioni sulle necessità espresse dai cittadini che utilizzano direttamente lo sportello o raggiungono l'ufficio telefonicamente o via web.

Anticipando dati riscontrabili nei grafici sottostanti, che descrivono dettagliatamente i contatti con il pubblico avvenuti nell'anno 2010 nelle sedi Urp, emerge la seguente situazione: complessivamente i contatti sono stati **84.975** così suddivisi:

Statistica complessiva

Modalità di rilevazione	contatti
sportello, telefono, mail	83859
segnalazioni web UrpOnLine	1116
Totale contatti	84975

Statistica distinta per mese

Mese	sportello, telefono, mail	web UrpOnLine
gennaio	5962	50
febbraio	6103	73
marzo	11177	85
aprile	16085	109
maggio	7666	109
giugno	5881	107
luglio	5356	80
agosto	4198	67
settembre	6553	80
ottobre	6114	134

novembre	5120	129
dicembre	3644	93
Totale	83859	1116

Statistica distinta per sedi URP (escluse segnalazioni web)

Sede	sportello	telefono	mail	totale
Urp sede Venezia	15696	9445	151	25292
Urp sede Mestre	13230	5802	414	19446
Urp Lido Pellestrina	6033	1411	30	7474
Urp Favaro Veneto	8915	1791	42	10748
Urp Marghera	9402	1684	50	11136
Urp Chirignago	6386	3283	94	9763
TOTALE	59662	23416	781	83859

Ai contatti rilevati dagli Urp si aggiungono i contatti web (non attribuibili ad una specifica sede) pari a **1116** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie modalità è di **84975**.

Dalla rilevazione effettuata appare evidente che presso tutte le sedi degli URP per tutto il corso dell'anno 2010 i **cittadini hanno preferito il contatto diretto, con l'operatore, allo sportello**.

Di seguito sono riportati i dati concernenti le richieste d'informazioni, segnalazioni di disservizi e suggerimenti, che i cittadini hanno rivolto, in quest'anno, all'Amministrazione comunale, attraverso l'utilizzo dell'applicativo web **UrpOnline**.

Emerge la seguente situazione, complessivamente le segnalazioni sono state **1116**, così distribuite:

Segnalazione web per tipo di richiesta

Tipo di richiesta	n. segnalazioni	percentuale
Richiesta di informazioni	714	63,98%
Segnalazione di inefficienze	326	29,21%
Suggerimento	76	6,81%
Totale	1116	100%

Si evidenzia che il cittadino si rivolge all'Amministrazione comunale prevalentemente per avere informazioni; il **63,98%** di richieste di informazioni sommate al 6,81% di suggerimenti dimostrano un atteggiamento positivo dei nostri cittadini nei confronti dell'Amministrazione.

Evasione delle segnalazioni

Tipo di richiesta	Richiesta di informazioni	Segnalazione di inefficienze	Suggerimento	totale
Evase da URP	519	86	16	621
Evase da uffici	167	179	59	405

Inevase da uffici	28	61	1	90
totale	714	326	76	1116