



URP in cifre - Statistica del mese di agosto 2012

Tutti gli operatori degli Urp svolgono quotidianamente l'attività di **rilevazione dei contatti** per il monitoraggio del flusso d'utenza; tale attività è rivolta a ottenere informazioni quantitative e qualitative sulle necessità espresse dai cittadini.

Ogni *contatto* indica una **relazione comunicativa** tra l'operatore e il cittadino, che si è rivolto all'amministrazione comunale di Venezia tramite l'Urp, in modo diretto, presentandosi allo sportello o utilizzando un mezzo di comunicazione, per avere informazioni, orientarsi sui servizi, ritirare modulistica o materiale cartaceo vario (pieghevoli/pubblicazioni) ottenere prestazioni e assistenza su vari procedimenti.



contatti

4.054 è il totale dei *contatti* che gli operatori degli Urp hanno avuto con i cittadini nel mese di agosto.

Contatti distinti per tipologia



sportello

2.693 sono stati i contatti avvenuti allo sportello.

I cittadini dimostrano di privilegiare il contatto diretto con un operatore Urp.



telefono/fax

1.216 sono stati i contatti avvenuti tramite telefono o fax.

Il telefono resta comunque uno dei mezzi di comunicazione più utilizzato.



web/mail

145 sono stati i contatti avvenuti tramite web collegandosi al sito UrpOnLine o via mail

L'utilizzo delle nuove tecnologie di comunicazione, pur essendo in incremento è ancora limitato tra gli utenti del nostro Servizio.

Contatti distinti per territorio

I contatti sono stati rilevati dagli operatori della sede Urp di Venezia e di Mestre e da quelli degli Urp presenti nelle Municipalità.

Ogni sede Urp ha un orario apertura di sportello ed un numero di operatori diverso.

Sede degli sportelli	sportello	telefono	mail	contatti
URP - Venezia	480	424	8	912
URP - Mestre	492	308	25	825
URP - Favaro	529	95	0	624
URP - Marghera	402	76	0	478

URP - Chirignago	257	156	0	413
URP - Lido	211	62	10	283
URP - Zelarino	322	95	0	417
Totale contatti	2.693	1.216	43	3952

Ai contatti rilevati dagli Urp si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a **102** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **4.054**.

Contatti per argomento

L'attività di monitoraggio dei flussi d'utenza comprende anche la specificazione dell'argomento, del motivo per cui il cittadino si è rivolto all'Urp.

Si riportano i 3 temi "vincitori", cioè gli argomenti per cui i cittadini in questo mese si sono rivolti più spesso all'Urp, quelli che hanno avuto maggiori contatti.



argomenti

1. Servizi Demografici
2. Casa
3. Veritas

1. L'interesse per informazioni relative ai Servizi demografici documenta i continui mutamenti dei cittadini residenti, siano essi italiani o stranieri, che si verificano nel Comune per cause naturali o civili, cioè per nascita, matrimonio, morte, emigrazione ed immigrazione.

2. L'argomento Casa, sempre ai primi posti tra i più richiesti, riguarda in particolare le informazioni richieste sulle modalità di liquidazione del Contributo regionale sull'affitto 2010 e l'uscita dello stesso Bando per l'anno 2011.

3. Le numerose richieste attribuite all'argomento Veritas sono motivate dall'interesse dei cittadini per la manutenzione del verde pubblico.

Contatti distinti nel tempo

Per una valutazione dell'andamento dei flussi d'utenza nel corso dell'anno si possono [leggere le Statistiche](#) degli altri mesi, consultare l'Archivio e le schede di rilevazione per Linea Amica

Qui vengono riportati sinteticamente i contatti che si sono avuti nei **due mesi precedenti**, nelle varie sedi Urp.



luglio

7.144 sono stati i contatti nel mese di luglio

5.235 sportello
1.742 telefono/fax
167 web/mail



giugno

6.233 sono stati i contatti nel mese di giugno

4.284 sportello
1.767 telefono/fax
182 web/mail

Altri contatti ...



materiale

293 sono le richieste di materiale cartaceo che gli operatori Urp hanno soddisfatto nel mese di agosto; si tratta di modulistica o di note informative predisposte dal Comune per l'accesso ai propri servizi o per

cartaceo

l'avvio di procedimenti amministrativi.

Pieghevoli, depliant, manifesti, programmi e pubblicazioni divulgative inerenti eventi patrocinati o sostenuti dal Comune sono **in libera distribuzione** nelle sedi Urp. I **materiali disponibili** sono consultabili sul sito internet.

Utilità

Per migliorare questa pagina invia un suggerimento al **Servizio UrpOnLine**.

Per essere informato registrati al Servizio UrpInforma.