



URP in cifre - Statistica del mese di agosto 2015

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.

 **Totale contatti: 3625**

contatti 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



Contatti diretti: 2657

diretto

Il numero indica i contatti che gli operatori Urp hanno avuto con i cittadini che si sono recati personalmente ad uno sportello.



Contatti telefonici: 856

telefono

Il numero indica i contatti che gli operatori Urp hanno avuto con i cittadini che hanno scelto di utilizzare il telefono.



Contatti on-line: 112

web/mail

Il numero indica i contatti che gli operatori Urp hanno avuto con i cittadini che hanno utilizzato il sito UrpOnLine o la posta elettronica.

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 Urp	contatti diretti	contatti telefonici	contatti via posta elettronica	Totale contatti per sede
Venezia	362	301	17	680
Mestre	376	313	13	702
Favaro	657	61	1	719
Marghera	593	33	0	626

Chirignago	198	61	0	259
Lido	200	58	3	261
Zelarino	271	29	0	300
Totale contatti per tipologia	2657	856	34	Totale contatti (esclusi web) 3547

Ai contatti rilevati dagli Urp si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a 78 segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **3625**

Contatti per argomento

L'attività di monitoraggio dei flussi d'utenza comprende anche la specificazione dell'argomento, cioè 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 determinato un maggior numero di contatti.



argomenti

1.Servizi Demografici: le domande relative ai Servizi Demografici dimostrano i costanti cambiamenti della popolazione residente a causa di eventi naturali o civili (nascita, matrimonio, morte, emigrazione ed immigrazione).

2.Casa: i contatti su questo argomento evidenziano l'interesse per il bando relativo al contributo affitto per l'anno 2013 e per il prossimo Bando ERP.

3.Istruzione: le richieste sull'argomento " Istruzione" riguardano il contributo " Buono Libri" per l'anno 2015 - 2016.

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

4213 sono stati i contatti nel mese di luglio

3014 sportello

1061 telefono/fax

138 web/mail



giugno

6586 sono stati i contatti nel mese di giugno

4950 sportello

1509 telefono/fax

127 web/mail

Altri contatti ...



*materiale
cartaceo*

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

Utilità

Per migliorare questa pagina invia un suggerimento al [Servizio UrpOnLine](#).

Per essere informato registrati al [Servizio UrpInforma](#).