



URP in cifre - Statistica del mese di agosto 2016



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: 3.656

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: 2535**
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: 914**
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: 207**
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	369	329	19	717
Mestre	489	364	38	891

Favaro	597	65	0	662
Marghera	552	53	0	605
Chirignago	133	20	0	153
Lido	169	66	40	275
Zelarino	226	17	0	243
Totale contatti per tipologia	2535	914	97	Totale contatti (esclusi web) 3546

Ai contatti rilevati dagli URP si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a **110** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **3.656**

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

- Servizi Demografici:** con la percentuale del 18,7%, questo argomento occupa sempre una posizione di rilievo nella nostra classifica. Continua infatti la richiesta di informazioni e appuntamenti per l'emissione della carta di identità elettronica.
- Uffici e servizi non comunali:** il 5,75% delle domande che l'utenza rivolge ai nostri sportelli si riferisce a servizi non comunali, ma erogati da altri enti; questo evidenzia come l'Ufficio Relazioni con il Pubblico sia sempre un punto di riferimento per i cittadini che cercano risposte e informazioni su vari argomenti.
- Casa:** i contatti su questo argomento (percentuale del 5,64%), dimostrano le richieste dei cittadini sui bandi del contributo all'affitto degli anni 2014, 2015 e per l'atteso bando "Casa" di Edilizia Residenziale Pubblica.

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

Nel mese di luglio ci sono stati 3.853 contatti totali, così suddivisi:

2714 sportello
982 telefono/fax
157 web/mail



giugno

Nel mese di giugno ci sono stati 4.810 contatti totali, così suddivisi:

3425 sportello
1211 telefono/fax
174 web/mail

Altri contatti ...

311 sono le richieste di materiale cartaceo che gli operatori URP hanno soddisfatto nel mese oggetto di



*materiale
cartaceo*

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](#).