



URP in cifre - Statistica del mese di aprile 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

8.813 è il totale dei *contatti* che gli operatori degli Urp hanno avuto con i cittadini nel mese di aprile

Contatti distinti per tipologia



sportello

6.330 sono stati i contatti avvenuti allo sportello.

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



telefono/fax

2.310 sono stati i contatti avvenuti tramite telefono o fax.

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



web/mail

173 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	1065	890	14	1969
URP - Mestre	808	631	26	1465
URP - Favaro	947	202	2	1151
URP - Marghera	1180	97	1	1278

URP - Chirignago	884	227	0	1111
URP - Lido	892	186	2	1080
URP - Zelarino	554	77	0	631
Totale contatti	6.330	2.310	45	8.685

Ai contatti rilevati dagli Urp si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a **128** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **8.813**

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. Modelli dichiarazione dei redditi
2. Tributi e ragioneria economato
3. Servizi Demografici

1. I contatti relativi ai Modelli dichiarazione dei redditi confermano il gran numero di cittadini che hanno usufruito del servizio di distribuzione gratuito dei modelli 730 ed Unico svolto presso le nostre sedi.
2. I contatti relativi all'argomento Tributi si riferiscono alla ricerca di informazioni sulle modalità di pagamento dell'IMU e dell'addizionale comunale.
3. 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.

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.



marzo

8.038 sono stati i contatti nel mese di marzo

5.408 sportello
2.445 telefono/fax
185 web/mail



febbraio

5.495 sono stati i contatti nel mese di febbraio

3.431 sportello
1.879 telefono/fax
185 web/mail

Altri contatti ...



*materiale
cartaceo*

11.528 sono le richieste di materiale cartaceo che gli operatori Urp hanno soddisfatto nel mese di aprile; si tratta in particolare dei modelli consegnati ai cittadini per la dichiarazione dei redditi e di altra 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. 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](#).