



URP in cifre - Statistica del mese di dicembre 2014

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: 4.845**

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: 3.465**

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: 1.275**

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

 **Contatti on-line: 105**

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	495	421	13	929
Mestre	653	412	54	1119
Favaro	683	80	0	763
Marghera	585	54	0	639

Chirignago	411	149	0	560
Lido	296	96	7	399
Zelarino	342	63	0	405
Totale contatti per tipologia	3.465	1.275	74	Totale contatti (esclusi web) 4.814

Ai contatti rilevati dagli Urp si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a **31** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **4.845**

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.



- 1.** Tributi e Ragioneria
- 2.** Casa
- 3.** Servizi Demografici

argomenti

1. Le richieste di informazioni sui Tributi riguardano in particolare IMU e TASI, il cui saldo era previsto per il 16 dicembre.
2. I contatti sull'argomento "Casa" evidenziano l'interesse per il bando relativo al contributo affitto per l'anno 2013 e per il prossimo Bando ERP.
3. Le domande relative ai Servizi Demografici dimostrano i continui mutamenti della popolazione residente che si verificano 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.



ottobre

6.306 sono stati i contatti nel mese di ottobre

4.562 sportello

1.519 telefono/fax

225 web/mail



novembre

4.396 sono stati i contatti nel mese di novembre

3.305 sportello

1.027 telefono/fax

64 web/mail

Altri contatti ...



486 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 *materiali* servizi o per l'avvio di procedimenti amministrativi.

cartaceo 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](#).