




## URP in cifre - Statistica del mese di dicembre 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: 4267**

*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: 3040**  
*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: 1139**  
*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: 88**  
*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	462	463	13	938
Mestre	564	410	70	1044
Favaro	716	81	2	799
Marghera	573	28	0	601

<b>Chirignago</b>	199	58	0	257
<b>Lido</b>	321	88	3	412
<b>Zelarino</b>	205	11	0	216
<b>Totale contatti per tipologia</b>	3040	1139	88	Totale contatti (esclusi web) 4267

Ai contatti rilevati dagli URP si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a **74** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **4341**.

## 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:** con la percentuale del 14,6% dei contatti totali, questo argomento occupa sempre una posizione di rilievo nella nostra classifica. In particolare in questi mesi, le domande si sono concentrate sull'attivazione del nuovo servizio di emissione della carta di identità elettronica e relative richieste di appuntamento.
2. **Tributi:** l'attenzione verso la scadenza dei tributi TASI e IMU ha fatto sì che questo argomento raggiungesse il secondo gradino del nostro podio, con l'11,27% del totale dei contatti
3. **Casa:** i contatti su questo argomento (percentuale del 8,37%) dimostrano l'attenzione dei cittadini per il bando del contributo all'affitto dell'anno 2014 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.



*novembre*

**5134 sono stati i contatti nel mese di novembre**

**3834 sportello**

**1157 telefono/fax**

**143 web/mail**



*ottobre*

**5421 sono stati i contatti nel mese di ottobre**

**3906 sportello**

**1370 telefono/fax**

**145 web/mail**

## Altri contatti ...



*materiale cartaceo*

**403** 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](#).