



## URP in cifre - Statistica del mese di febbraio 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: 4143**

*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: 3047**

*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: 934**

*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: 162**

*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	476	373	16	865
Mestre	477	282	25	784
Favaro	686	71	0	757
Marghera	591	41	0	632

<b>Chirignago</b>	294	65	0	359
<b>Lido</b>	247	59	28	334
<b>Zelarino</b>	276	43	0	319
<b>Totale contatti per tipologia</b>	3047	934	69	Totale contatti (esclusi web) 4050

Ai contatti rilevati dagli Urp si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a 93 segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **4143**

## 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. Uffici e servizi non comunali:** con questi contatti si evidenzia come i cittadini si rivolgano agli uffici Comunali anche per conoscere informazioni relative ad altri enti o servizi.

## 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.



*gennaio*

**4933 sono stati i contatti nel mese di gennaio**

**3695 sportello**

**1200 telefono/fax**

**122 web/mail**



*dicembre*

**4814 sono stati i contatti nel mese di dicembre**

**3465 sportello**

**1275 telefono/fax**

**106 web/mail**

## Altri contatti ...



*materiale cartaceo*

**363** 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](#).