



URP in cifre - Statistica del mese di gennaio 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

5.787 è il totale dei *contatti* che gli operatori degli Urp hanno avuto con i cittadini nel mese di gennaio.

Contatti distinti per tipologia



sportello

3.703 sono stati i contatti avvenuti allo sportello.

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



telefono/fax

1.903 sono stati i contatti avvenuti tramite telefono o fax.

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



web/mail

181 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	861	700	17	1578
URP - Mestre	619	464	46	1129
URP - Favaro	319	57	0	376
URP - Marghera	629	89	1	719

URP - Chirignago	500	356	2	858
URP - Lido	379	127	5	511
URP - Zelarino	396	110	0	506
Totale contatti	3703	1903	71	5677

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 **5.787**.

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. Statistica
2. Servizi demografici
3. Uffici e servizi non comunali

1. I contatti relativi alla voce Statistica fanno riferimento all'attività di informazione e ricezione dei modelli del Censimento della popolazione e delle abitazioni.

2. 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.

3. Appare evidente come sempre più frequentemente l'URP viene preso come riferimento per avere informazioni riguardanti anche competenze di altri enti presenti nel territorio.

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.



dicembre

6.103 sono stati i contatti nel mese di dicembre

4.281 sportello
1.666 telefono/fax
156 web/mail



novembre

11.273 sono stati i contatti nel mese di novembre

9.004 sportello
2.089 telefono/fax
180 web/mail

Altri contatti ...



materiale

695 sono le richieste di materiale cartaceo che gli operatori Urp hanno soddisfatto nel mese di gennaio; si tratta di modulistica o di note informative predisposte dal Comune per l'accesso ai propri servizi o per

cartaceo

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](#).