



URP in cifre - Statistica del mese di gennaio 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: 4933

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: 3695

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: 1200

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: 122

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	575	391	5	971
Mestre	764	377	31	1172
Favaro	621	67	0	688
Marghera	694	43	0	737

Chirignago	376	119	0	495
Lido	288	92	2	382
Zelarino	377	111	0	488
Totale contatti per tipologia	3695	1200	38	Totale contatti (esclusi web) 4933

Ai contatti rilevati dagli Urp si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a 84 segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **5017**

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. 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.
- 2. 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).
- 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.



dicembre

4814 sono stati i contatti nel mese di dicembre
3465 sportello
1275 telefono/fax
74 web/mail



novembre

4396 sono stati i contatti nel mese di novembre
3305 sportello
1027 telefono/fax
64 web/mail

Altri contatti ...



materiale cartaceo

517 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](#).