



URP in cifre - Statistica del mese di giugno 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

6.233 è il totale dei *contatti* che gli operatori degli Urp hanno avuto con i cittadini nel mese di giugno

Contatti distinti per tipologia



sportello

4.284 sono stati i contatti avvenuti allo sportello.

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



telefono/fax

1.767 sono stati i contatti avvenuti tramite telefono o fax.

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



web/mail

182 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	765	595	15	1375
URP - Mestre	825	505	46	1376
URP - Favaro	789	224	0	1013
URP - Marghera	631	95	0	726

URP - Chirignago	505	195	8	708
URP - Lido	283	109	10	402
URP - Zelarino	486	44	0	530
Totale contatti	4.284	1.767	79	6130

Ai contatti rilevati dagli Urp si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a **103** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **6.233**

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. Tributi e ragioneria economato
2. Servizi Demografici
3. Casa

1. Il gran numero di contatti avuti sull'argomento Tributi testimoniano la necessità espressa dai cittadini di avere informazioni e assistenza sul calcolo dell'IMU e sulle modalità di pagamento col mod. F24;
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. L'argomento Casa, sempre ai primi posti tra gli argomenti più richiesti, in questo mese riguarda in particolare le informazioni richieste sulle modalità di liquidazione del Contributo regionale sull'affitto 2010 e l'uscita dello stesso Bando per l'anno 2011.

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.



maggio

7.750 sono stati i contatti nel mese di maggio

- 5.452 sportello
- 2.102 telefono/fax
- 196 web/mail



aprile

8.813 sono stati i contatti nel mese di aprile

- 6.330 sportello
- 2.310 telefono/fax
- 173 web/mail

Altri contatti ...



*materiale
cartaceo*

472 sono le richieste di materiale cartaceo che gli operatori Urp hanno soddisfatto nel mese di giugno; si tratta in particolare dei modelli consegnati ai cittadini per la dichiarazione dei redditi e di altra 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. 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](#).