



URP in cifre - Statistica del mese di giugno 2013

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

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

Contatti distinti per tipologia



sportello

3.518 sono stati i contatti avvenuti allo sportello.

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



telefono/fax

1.297 sono stati i contatti avvenuti tramite telefono o fax.

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



web/mail

192 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
Venezia	567	477	2	1046
Mestre	701	379	40	1120
Favaro	599	100	1	700
Marghera	840	61	0	901
Chirignago	332	147	46	525
Lido	216	66	8	290

Zelarino	263	67	0	330
Totale contatti	3518	1297	97	4912

Ai contatti rilevati dagli Urp si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a **95** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **5.007**.

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. Servizi Demografici
2. Sociale
3. Tributi e Ragioneria

1. L'interesse per le informazioni relative ai Servizi Demografici documenta i 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.

2. I contatti relativi all'argomento "Sociale", riguardano principalmente l'uscita del bando: "Nuova Carta Acquisti Sperimentale".

3. Il gran numero di contatti avuti sull'argomento "Tributi", documenta le richieste da parte della cittadinanza sull'IMU e sull'Addizionale IRPEF Comunale.

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

8.188 sono stati i contatti nel mese di maggio

- 6.146 sportello
- 1.829 telefono/fax
- 213 web/mail



aprile

11.866 sono stati i contatti nel mese di aprile

- 8.900 sportello
- 2.761 telefono/fax
- 205 web/mail

Altri contatti ...

541 sono le richieste di materiale cartaceo che gli operatori Urp hanno soddisfatto nel mese di giugno; 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. 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](#).