



## URP in cifre - Statistica del mese di giugno 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: 6586**

*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: 4950**

*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: 1509**

*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: 127**

*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	829	538	3	1370
Mestre	866	574	25	1465
Favaro	1164	91	1	1256
Marghera	872	49	1	922

<b>Chirignago</b>	409	114	0	523
<b>Lido</b>	322	86	3	411
<b>Zelarino</b>	430	54	0	484
<b>Totale contatti per tipologia</b>	4892	1506	33	Totale contatti (esclusi web) 6431

Ai contatti rilevati dagli Urp si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a 94 segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **6525**.

## 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. Tributi e Ragioneria:** le numerose richieste d'informazioni sui "Tributi", riguardano principalmente L'Imu e la Tasi.
- 2. Modelli dichiarazione dei redditi:** l'elevato numero di contatti denota la necessità di maggiori informazioni sulle varie modalità di reperimento e presentazione del Modello 730 e del Modello Unico.
- 3. 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).

## 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

**7982 sono stati i contatti nel mese di maggio**

**6243 sportello**

**1585 telefono/fax**

**154 web/mail**



aprile

**11271 sono stati i contatti nel mese di aprile**

**9269 sportello**

**1874 telefono/fax**

**128 web/mail**

## Altri contatti ...



materiale  
cartaceo

**542** 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](#).