



URP in cifre - Statistica del mese di giugno 2016



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: 4.810

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: 3425**
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: 1211**
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: 174**
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 | 671 | 486 | 18 | 1175 |
| Mestre | 741 | 467 | 42 | 1250 |

| | | | | |
|--------------------------------------|------|------|----|---------------------------------------|
| Favaro | 719 | 89 | 1 | 809 |
| Marghera | 615 | 39 | 0 | 654 |
| Chirignago | 199 | 40 | 0 | 239 |
| Lido | 246 | 83 | 21 | 350 |
| Zelarino | 234 | 7 | 0 | 241 |
| Totale contatti per tipologia | 3425 | 1211 | 82 | Totale contatti (esclusi web) 4718 |

Ai contatti rilevati dagli URP si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a **92** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **4.810**

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. **Servizi Demografici:** con la percentuale del 14,03%, questo argomento occupa sempre una posizione di rilievo nella nostra classifica. Continua infatti la richiesta di informazioni e appuntamenti per l'emissione della carta di identità elettronica.
2. **Tributi:** l'attenzione verso la scadenza dei tributi TASI e IMU ha fatto sì che questo argomento raggiungesse il secondo gradino del nostro podio, con l'8,52% del totale dei contatti.
3. **Casa:** i contatti su questo argomento (percentuale dell'8,23%), dimostrano le richieste dei cittadini sui bandi del contributo all'affitto degli anni 2014, 2015 e per l'atteso bando "Casa" di Edilizia Residenziale Pubblica.

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

Nel mese di aprile ci sono stati 7617 contatti totali, così suddivisi:

6023 sportello
1401 telefono/fax
193 web/mail



aprile

Nel mese di aprile ci sono stati 9462 contatti totali, così suddivisi:

7670 sportello
1603 telefono/fax
189 web/mail

Altri contatti ...



437 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.

materiale

cartaceo

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](#).