



URP in cifre - Statistica del mese di luglio 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

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

Contatti distinti per tipologia



sportello

5.235 sono stati i contatti avvenuti allo sportello.

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



telefono/fax

1.742 sono stati i contatti avvenuti tramite telefono o fax.

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



web/mail

167 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	968	548	17	1533
URP - Mestre	941	459	35	1435
URP - Favaro	489	100	0	589
URP - Marghera	969	101	0	1070

URP - Chirignago	725	282	4	1011
URP - Lido	219	90	5	314
URP - Zelarino	924	162	0	1086
Totale contatti	5.235	1.742	61	7038

Ai contatti rilevati dagli Urp si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a **106** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **7.144**

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. Elettorale e leva
2. Servizi Demografici
3. Casa

1. Il gran numero di contatti avuti sull'argomento Elettorale e Leva dimostrano l'utilità di un nuovo servizio al cittadino svolto dagli operatori Urp; a partire dal mese di luglio, presso tutte le nostre sedi sono state raccolte e autenticate le firme per alcuni referendum e disegni di legge di iniziativa popolare;

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 i più richiesti, 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.



giugno

6.233 sono stati i contatti nel mese di giugno

4.284 sportello
1.767 telefono/fax
182 web/mail



maggio

7.750 sono stati i contatti nel mese di maggio

5.452 sportello
2.102 telefono/fax
196 web/mail

Altri contatti ...



*materiale
cartaceo*

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