



URP in cifre - Statistica del mese di luglio 2014

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

Totale contatti: 5.382

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



diretto

Contatti diretti: 3.857

Il numero indica i contatti che gli operatori Urp hanno avuto con i cittadini che si sono recati personalmente ad uno sportello.



telefono

Contatti telefonici: 1.369

Il numero indica i contatti che gli operatori Urp hanno avuto con i cittadini che hanno scelto di utilizzare il telefono.



web/mail

Contatti on-line: 156

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	626	530	11	1167
Mestre	729	513	0	1242
Favaro	641	65	0	706
Marghera	837	61	0	898
Chirignago	282	56	1	339

Lido	329	100	13	442
Zelarino	413	44	0	457
Totale contatti per tipologia	3857	1369	25	Totale contatti (esclusi web) 5251

Ai contatti rilevati dagli Urp si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a **131** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **5.382**

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
2. Servizi Demografici
3. Casa

1. Le numerose richieste di informazioni sui Tributi riguardano in particolare l'Imu e la Tasi.

2. Le richieste di informazioni relative ai Servizi Demografici dimostrano i continui mutamenti della popolazione residente che si verificano per cause naturali o civili, cioè per nascita, matrimonio, morte, emigrazione ed immigrazione.

3. I contatti sull'argomento "Casa" documentano l'interesse per il bando relativo al contributo affitto per l'anno 2011 e per il prossimo Bando ERP.

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

10.776 sono stati i contatti nel mese di giugno

8.587 sportello

1.982 telefono/fax

207 web/mail



maggio

8.835 sono stati i contatti nel mese di maggio

6.820 sportello

1.818 telefono/fax

197 web/mail

Altri contatti ...



*materiale
cartaceo*

376 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. 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](#).