



## URP in cifre - Statistica del mese di luglio 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: 3.853**

*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: 2714**  
*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: 982**  
*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: 157**  
*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	405	345	12	762
Mestre	469	382	46	897

<b>Favaro</b>	664	101	1	766
<b>Marghera</b>	484	45	0	529
<b>Chirignago</b>	295	57	0	352
<b>Lido</b>	138	44	7	189
<b>Zelarino</b>	259	8	0	267
<b>Totale contatti per tipologia</b>	2714	982	66	Totale contatti (esclusi web) 3762

Ai contatti rilevati dagli URP si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a **91** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **3.853**

## 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*

- Servizi Demografici:** con la percentuale del 16,21%, 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.
- Casa:** i contatti su questo argomento (percentuale del 6,48%), 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.
- Uffici e servizi non comunali:** il 4,89% delle domande che l'utenza rivolge ai nostri sportelli si riferisce a servizi non comunali, ma erogati da altri enti; questo evidenzia come l'Ufficio Relazioni con il Pubblico sia sempre un punto di riferimento per i cittadini che cercano risposte e informazioni su vari argomenti.

## 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*

**Nel mese di giugno ci sono stati 4.810 contatti totali, così suddivisi:**

**3425 sportello**  
**1211 telefono/fax**  
**174 web/mail**



*maggio*

**Nel mese di maggio ci sono stati 7.617 contatti totali, così suddivisi:**

**6023 sportello**  
**1401 telefono/fax**  
**193 web/mail**

## Altri contatti ...

**383** sono le richieste di materiale cartaceo che gli operatori URP hanno soddisfatto nel mese oggetto di



*materiale  
cartaceo*

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](#).