



URP in cifre - Statistica del mese di marzo 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

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

Contatti distinti per tipologia



sportello

5.408 sono stati i contatti avvenuti allo sportello.

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



telefono/fax

2.445 sono stati i contatti avvenuti tramite telefono o fax.

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



web/mail

185 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	1488	854	14	2356
URP - Mestre	1023	754	54	1831
URP - Favaro	735	242	1	978
URP - Marghera	729	121	1	851

URP - Chirignago	414	212	2	628
URP - Lido	593	170	2	765
URP - Zelarino	426	92	0	518
Totale contatti	5.408	2.445	74	7.927

Ai contatti rilevati dagli Urp si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a **111** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **8.038**

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. Modelli dichiarazione dei redditi
2. Servizi demografici
3. Casa

1. I contatti relativi ai Modelli dichiarazione dei redditi confermano che un gran numero di cittadini intende usufruire del servizio di distribuzione gratuito dei modelli 730 ed Unico svolto presso le nostre sedi.

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 gli argomenti più richiesti, in questo mese riguarda in particolare l'attesa della 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.



febbraio

5.495 sono stati i contatti nel mese di febbraio

3.431 sportello
1.879 telefono/fax
185 web/mail



gennaio

5.787 sono stati i contatti nel mese di gennaio

3.703 sportello
1.903 telefono/fax
181 web/mail

Altri contatti ...



*materiale
cartaceo*

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