



URP in cifre - Statistica del mese di marzo 2015

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: 5634**

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: 4179

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: 1309

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: 146

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	831	542	9	1382
Mestre	764	448	33	1245
Favaro	828	90	0	918
Marghera	772	39	0	811

Chirignago	315	47	0	362
Lido	385	115	12	512
Zelarino	284	28	0	312
Totale contatti per tipologia	4179	1309	54	Totale contatti (esclusi web) 5542

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 **5634**

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. Modelli dichiarazione dei redditi: l'elevato numero di contatti denota la necessità di maggiori informazioni sulle varie modalità di reperimento e presentazione del Modello 730.

2. Servizi Demografici: le domande relative ai Servizi Demografici dimostrano i costanti cambiamenti della popolazione residente a causa di eventi naturali o civili (nascita, matrimonio, morte, emigrazione ed immigrazione).

3. Elettorale: le richieste sull'argomento in questione, riguardano le modalità di rinnovo delle tessere elettorali esaurite, in vista della prossima tornata elettorale.

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

4143 sono stati i contatti nel mese di febbraio

3047 sportello

934 telefono/fax

162 web/mail



gennaio

5017 sono stati i contatti nel mese di gennaio

3695 sportello

1200 telefono/fax

122 web/mail

Altri contatti ...



materiale cartaceo

489 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.

Utilità

Per migliorare questa pagina invia un suggerimento al [Servizio UrpOnLine](#).

Per essere informato registrati al [Servizio UrpInforma](#).