URP in cifre - Statistica del mese di marzo 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.

contatti

Totale contatti: 6252

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: 4550

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: 1512

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: 190

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	1044	616	17	1677
Mestre	1086	588	60	1734

Favaro	811	74	0	885
Marghera	747	26	0	773
Chirignago	337	82	0	419
Lido	317	112	4	243
Zelarino	208	14	1	223
Totale contatti per tipologia	4550	1512	82	Totale contatti (esclusi web) 6144

Ai contatti rilevati dagli URP si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a **108** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **6252**

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:** la distribuzione dei Modelli 730 svolta dall'URP, in questo periodo dell'anno, aumenta sensibilmente il numero delle richieste d'informazioni sull'argomento. La percentuale rispetto al totale dei contatti è pari al 17,35%.
2. **Servizi Demografici:** con la percentuale dell'11,17**%,** 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.
3. **Casa:** i contatti su questo argomento (percentuale 7,89%) dimostrano le richieste dei cittadini sui bandi del contributo all'affitto degli anni 2013 e 2014 e per l'atteso bando "Casa" di Edilizia Residenziale Pubblica.

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

Nel mese di febbraio ci sono stati 4076 contatti totali, così suddivisi:

2875 sportello
1062 telefono/fax
139 web/mail

gennaio

Nel mese di gennaio ci sono stati 4390 contatti totali, così suddivisi:

3079 sportello
1161 telefono/fax
150 web/mail

Altri contatti ...

659 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

materiale cartaceo

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.