



URP in cifre - Statistica del mese di novembre 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

5.582 è il totale dei *contatti* che gli operatori degli Urp hanno avuto con i cittadini nel mese di novembre.

Contatti distinti per tipologia



sportello

3.654 sono stati i contatti avvenuti allo sportello.

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



telefono/fax

1.717 sono stati i contatti avvenuti tramite telefono o fax.

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



web/mail

211 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	584	549	37	1170
URP - Mestre	662	506	34	1202
URP - Favaro	676	156	1	833
URP - Marghera	722	92	0	814

URP - Chirignago	341	185	0	526
URP - Lido	297	122	4	423
URP - Zelarino	372	107	1	480
Totale contatti	3.654	1.717	77	5.448

Ai contatti rilevati dagli Urp si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnline pari a **134** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **5.582**.

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. Tributi e ragioneria economato
2. Servizi Demografici
3. Veritas

1. L'argomento Tributi comprende principalmente le informazioni sul pagamento dell'IMU, ma anche le molte richieste sulle modalità per effettuare pubblicità temporanea.

2. I contatti inerenti ai Servizi Demografici documentano 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. I contatti avuti in merito a competenze di Veritas riguardano la manutenzione del verde pubblico, gli interventi di derattizzazione ed le informazioni su come ritirare le chiavette ed utilizzare i cassonetti a calotta del nuovo sistema di raccolta del rifiuto secco non riciclabile.

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.



ottobre

6.149 sono stati i contatti nel mese di ottobre

4.023 sportello
1.737 telefono/fax
209 web/mail



settembre

5.739 sono stati i contatti nel mese di settembre

4.074 sportello
1.505 telefono/fax
160 web/mail

Altri contatti ...



*materiale
cartaceo*

405 sono le richieste di materiale cartaceo che gli operatori Urp hanno soddisfatto nel mese di novembre; 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.