



URP in cifre - Statistica del mese di novembre 2013

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

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

Contatti distinti per tipologia



sportello

4.099 sono stati i contatti avvenuti allo sportello.

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



telefono/fax

1.337 sono stati i contatti avvenuti tramite telefono o fax.

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



web/mail

176 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
Venezia	485	444	7	936
Mestre	779	459	36	1274
Favaro	689	102	0	791
Marghera	953	49	0	1002
Chirignago	460	99	20	579
Lido	233	77	9	319

Zelarino	500	107	0	607
Totale contatti	4099	1337	72	5508

Ai contatti rilevati dagli Urp si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a **104** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **5.612**.

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. Sociale
2. Servizi Demografici
3. Casa

1. Le numerose richieste sull'argomento "Sociale" sono motivate dall'uscita di due bandi: uno riservato alle famiglie monoparentali e l'altro, alle persone e alle famiglie in difficoltà.

2. L'interesse per le informazioni relative ai Servizi Demografici documenta i 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 sull'argomento "Casa" documentano l'interesse per il bando relativo al contributo affitto per l'anno 2011 e per il prossimo Bando ERP.

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

6.003 sono stati i contatti nel mese di ottobre

4.392 sportello
1.539 telefono/fax
174 web/mail



settembre

6.832 sono stati i contatti nel mese di settembre

5.081 sportello
1.637 telefono/fax
221 web/mail

Altri contatti ...

897 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](#).