



URP in cifre - Statistica del mese di novembre 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: 5134

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: 3834

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: 1157

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: 143

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	505	372	14	891
Mestre	908	436	50	1394
Favaro	832	102	1	935
Marghera	643	49	2	694

Chirignago	337	77	0	414
Lido	351	109	5	465
Zelarino	258	12	0	270
Totale contatti per tipologia	3834	1157	72	Totale contatti (esclusi web) 5063

Ai contatti rilevati dagli Urp si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a 71 segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **5134**.

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. **Servizi Demografici:** con la percentuale del 13,62% dei contatti totali, questo argomento occupa sempre una posizione di rilievo nella nostra classifica. In particolare in questi mesi, le domande si sono concentrate sull'attivazione del nuovo servizio di emissione della carta di identità elettronica e relative richieste di appuntamento.
2. **Casa:** i contatti su questo argomento (percentuale del 13,54%) dimostrano quanto i cittadini fossero in attesa del nuovo bando per il contributo affitto per l'anno 2014 e per il prossimo Bando ERP.
3. **Tributi:** l'attenzione verso la prossima scadenza dei tributi TASI e IMU ha fatto sì che questo argomento raggiungesse il terzo gradino del nostro podio, con il 6,01% del totale dei contatti

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

5421 sono stati i contatti nel mese di ottobre

3906 sportello

1370 telefono/fax

145 web/mail



settembre

6169 sono stati i contatti nel mese di settembre

4671 sportello

1373 telefono/fax

125 web/mail

Altri contatti ...



materiale
cartaceo

431 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](#).