



URP in cifre - Statistica del mese di ottobre 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

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

Contatti distinti per tipologia



sportello

4.023 sono stati i contatti avvenuti allo sportello.

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



telefono/fax

1.737 sono stati i contatti avvenuti tramite telefono o fax.

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



web/mail

209 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	621	539	17	1177
URP - Mestre	802	534	42	1378
URP - Favaro	594	139	0	733
URP - Marghera	1043	126	0	1169

URP - Chirignago	488	210	0	698
URP - Lido	285	87	7	379
URP - Zelarino	370	102	0	472
Totale contatti	4.203	1.737	66	6.006

Ai contatti rilevati dagli Urp si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a **143** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **6.149**.

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. Servizi Demografici
2. Istruzione-Sport
3. Veritas

1. L'interesse per informazioni relative ai Servizi demografici documenta 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.

2. I contatti inerenti Istruzione e Sport riguardano le richieste di informazioni, l'aiuto alla compilazione e l'assistenza data dagli operatori Urp per le domande di contributo regionale "Buono-libro".

3. I contatti avuti in merito a competenze di Veritas riguardano la manutenzione del verde pubblico, gli interventi di derattizzazione ed in particolare a Marghera 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.



settembre

5.739 sono stati i contatti nel mese di settembre

4.074 sportello
1.505 telefono/fax
160 web/mail



agosto

4.054 sono stati i contatti nel mese di agosto

2.693 sportello
1.216 telefono/fax
145 web/mail

Altri contatti ...



*materiale
cartaceo*

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