



URP in cifre - Statistica del mese di ottobre 2014

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: 6.306

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: 4.562

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: 1.519

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: 225

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	611	535	17	1163
Mestre	1079	565	36	1680
Favaro	814	85	0	899
Marghera	868	49	0	917
Chirignago	391	105	0	496

Lido	279	77	24	380
Zelarino	520	103	0	623
Totale contatti per tipologia	4.562	1.519	77	Totale contatti (esclusi web) 6.158

Ai contatti rilevati dagli Urp si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a **148** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **6.306**

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. Istruzione
2. Tributi e Ragioneria
3. Casa

1. I numerosi contatti sull'argomento " Istruzione" spiegano l'interesse per il bando riguardante il contributo " Buono Libri" per l'anno scolastico 2014 - 2015 di prossima scadenza.

2. Le richieste d'informazioni sui Tributi riguardano in particolare l'Imu e la Tasi.

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.



settembre

6.502 sono stati i contatti nel mese di settembre

4.883 sportello

1.435 telefono/fax

184 web/mail



agosto

3.708 sono stati i contatti nel mese di agosto

2.622 sportello

934 telefono/fax

152 web/mail

Altri contatti ...



*materiale
cartaceo*

400 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. 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](#).