



URP in cifre - Statistica del mese di ottobre 2016



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: 5.008

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: 3602**
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: 1210**
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: 196**
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	641	402	35	1078
Mestre	1037	518	43	1598

Favaro	690	94	0	784
Marghera	589	48	0	637
Chirignago	245	71	0	316
Lido	212	71	0	283
Zelarino	188	6	0	194
Totale contatti per tipologia	3602	1210	78	Totale contatti (esclusi web) 4890

Ai contatti rilevati dagli URP si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a **118** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **5.008**

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

- Sociale:** Il 13,64% dei contatti sul "Sociale", è legato alle richieste d'informazioni sulla Carta S.I.A. (Sostegno per l'Inclusione Attiva).
- Servizi Demografici:** con la percentuale dell'11,27%, questo argomento occupa sempre una posizione di rilievo nella nostra classifica. Continua infatti la richiesta di informazioni e appuntamenti per l'emissione della carta di identità elettronica.
- Istruzione:** le richieste sull'argomento " Istruzione" (10,12%), riguardano il contributo " Buono Libri" per l'anno 2016-2017.

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

Nel mese di settembre ci sono stati 6.176 contatti totali, così suddivisi:

4389 sportello
1569 telefono/fax
218 web/mail



agosto

Nel mese di agosto ci sono stati 3.656 contatti totali, così suddivisi:

2535 sportello
914 telefono/fax
207 web/mail

Altri contatti ...



materiale

560 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.

cartaceo 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](#).