



URP in cifre - Statistica del mese di settembre 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

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

Contatti distinti per tipologia



sportello

4.074 sono stati i contatti avvenuti allo sportello.

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



telefono/fax

1.505 sono stati i contatti avvenuti tramite telefono o fax.

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



web/mail

160 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	611	515	17	1143
URP - Mestre	771	465	32	1268
URP - Favaro	458	103	0	561
URP - Marghera	1195	107	0	1302

URP - Chirignago	373	130	0	503
URP - Lido	282	85	3	370
URP - Zelarino	384	100	0	484
Totale contatti	4.074	1.505	52	5.631

Ai contatti rilevati dagli Urp si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnline pari a **108** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **5.739**.

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. Servizio Sociale ed Educativo-Marghera
3. Istruzione-Sport

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 numerosi contatti avuti dall'Urp della Municipalità di Marghera, inerenti le competenze del Servizio Sociale ed Educativo, dimostrano l'attività di distribuzione e assistenza alla compilazione del modulo per la richiesta di esenzione mensa e trasporto scolastico per le scuole materne ed elementari.

3. 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".

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.



agosto

4.054 sono stati i contatti nel mese di agosto

- 2.693 sportello
- 1.216 telefono/fax
- 145 web/mail



luglio

7.144 sono stati i contatti nel mese di luglio

- 5.235 sportello
- 1.742 telefono/fax
- 167 web/mail

Altri contatti ...



*materiale
cartaceo*

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