



URP in cifre - Statistica del mese di settembre 2013

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

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

Contatti distinti per tipologia



sportello

5.081 sono stati i contatti avvenuti allo sportello.

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



telefono/fax

1.637 sono stati i contatti avvenuti tramite telefono o fax.

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



web/mail

221 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
Venezia	597	508	10	1115
Mestre	946	675	56	1677
Favaro	577	98	1	676
Marghera	1889	76	0	1975
Chirignago	427	126	2	555
Lido	275	88	9	372

Zelarino	370	102	0	472
Totale contatti	5081	1673	78	6832

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 **6.975**.

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. Casa
2. Servizio Sociale ed Educativo Marghera
3. Istruzione e Sport

1. Il gran numero di contatti sull'argomento "Casa" documenta l'interesse per il Bando Regionale "Contributo Affitto", di prossima pubblicazione, e per il prossimo Bando ERP.

2. Il gran numero di contatti concernente il "Servizio Sociale ed Educativo", della Municipalità di Marghera, e' dovuto alle numerose richieste dei cittadini relative all'esenzione "Buoni Mensa" scolastici.

3. I contatti relativi all'argomento "Istruzione e Sport", riguardano l'uscita del bando regionale "Buono Libri".

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

3.455 sono stati i contatti nel mese di agosto

3.369 sportello
1.005 telefono/fax
157 web/mail



luglio

5.028 sono stati i contatti nel mese di luglio

4.353 sportello
1.350 telefono/fax
225 web/mail

Altri contatti ...

820 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**.