



## URP in cifre - Statistica del mese di settembre 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: 6176**

*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: 4389**

*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: 1569**

*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: 218**

*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	529	493	21	1043
Mestre	1131	700	60	1891

<b>Favaro</b>	903	107	0	1010
<b>Marghera</b>	847	59	0	906
<b>Chirignago</b>	382	115	0	497
<b>Lido</b>	283	77	1	361
<b>Zelarino</b>	314	18	0	332
<b>Totale contatti per tipologia</b>	4389	1569	82	Totale contatti (esclusi web) 6040

Ai contatti rilevati dagli URP si aggiungono i contatti web avuti tramite il programma UrpOnLine pari a **136** segnalazioni, quindi il totale complessivo dei contatti, nelle varie tipologie è di **6.176**

## 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:** le richieste sull'argomento " Istruzione" (14,16%), riguardano il contributo " Buono Libri" per l'anno 2016-2017
2. **Servizi Demografici:** con la percentuale dell'11,29%, 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.
3. **Sociale:** Il 10,79% dei contatti sul "Sociale", è legato alle richieste d'informazioni sulla Carta S.I.A. (Sostegno per l'Inclusione Attiva).

## 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*

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

**2535 sportello**  
**914 telefono/fax**  
**207 web/mail**



*luglio*

**Nel mese di luglio ci sono stati 3.853 contatti totali, così suddivisi:**

**2714 sportello**  
**982 telefono/fax**  
**157 web/mail**

## Altri contatti ...



*materiale*

**700** 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](#).