

CITTA' DI
VENEZIA



Direzione Attività e Produzioni culturali,
Spettacolo e Comunicazione

Settore Comunicazione ai cittadini
e Sistema bibliotecario

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Report anno 2011

Urp sede centrale e sedi nelle Municipalità
Venezia, Mestre, Lido Favaro, Marghera, Chirignago, Zelarino



Indice

L'Urp "in cifre"

pag.3

Le attività dell'Urp

pag.4

1. Informazione e comunicazione
2. Monitoraggio del flusso di utenza
3. Erogazione di servizi
4. Distribuzione di materiale cartaceo

pag.5-6

pag.7-8

pag.9-10-11

pag.12

Gli obiettivi dell'Urp

pag.13

I risultati dell'Urp

pag.14-15

L'Urp "in cifre"

L'Urp nell'anno 2011. Alcune "cifre" indicative:

- **7** sedi operative sul territorio
- **7.504** ore di apertura sportello
- **84.601** il totale dei contatti rilevati

Ogni **contatto** indica una **relazione comunicativa** tra l'operatore e il cittadino che si è rivolto all'Amministrazione comunale di Venezia tramite l'Urp.

- **61.465** contatti allo sportello
- **22.383** contatti al telefono
- **2.119** contatti su web

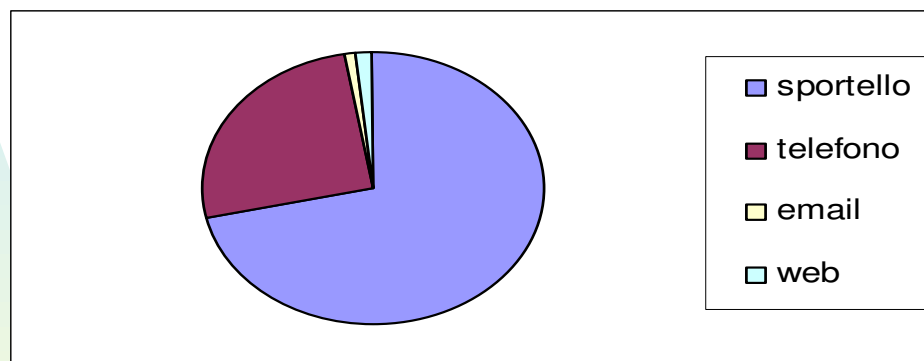
Le attività dell'Urp

Nel corso dell'anno 2011 l'Urp è stato impegnato nelle seguenti attività:

1. Informazione e comunicazione
2. Monitoraggio del flusso di utenza
3. Erogazione di servizi
4. Distribuzione di materiale cartaceo

1. Informazione e comunicazione

L'Urp ha informato: sulle attività, gli orari, le sedi, le competenze degli uffici e dei servizi dell'Amministrazione comunale e dei principali Enti del territorio; sulla normativa, la vita sociale, economica e culturale della città .



L'Urp ha comunicato: presso tutte le sedi URP, in tutto il corso dell'anno, i cittadini hanno preferito il contatto diretto, allo sportello con l'operatore, anziché utilizzare la mediazione di un mezzo di comunicazione. 61.465 contatti allo sportello su un totale di 84.601.

1. Informazione e comunicazione

L'Urp ha gestito le richieste di informazione, le segnalazioni di inefficienze e i suggerimenti tramite il sito *UrpOnLine*.

Nell'anno 2011 ci sono state **1366** segnalazioni:

- 996 richieste di informazioni
- 297 segnalazioni di inefficienze
- 73 suggerimenti

La percentuale di evasione delle segnalazioni è pari al 93.27 %, lavorate, mediamente, in meno di 5 giorni lavorativi.

L'Urp ha risposto direttamente al cittadino con proprie conoscenze al 65,23% delle segnalazioni, evitando così di inoltrare le richieste di informazioni all'Ufficio competente in materia.

2. Monitoraggio del flusso di utenza

Tutti gli operatori degli Urp hanno svolto nel corso dell'anno 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.

Per la relazione tra i cittadini e l'Urp sono stati utilizzati diversi **strumenti comunicativi**:

sportello, telefono, fax, posta elettronica, web, materiale cartaceo.



2. Monitoraggio del flusso di utenza

I dati del monitoraggio sono stati elaborati per realizzare **statistiche e report** periodici, distinguendo i flussi nelle varie sedi Urp, gli argomenti delle richieste degli utenti ed altre informazioni.

Le principali statistiche sono consultabili sulle pagine internet del Comune di Venezia seguendo il percorso:

[Home](#) > [URP on line](#) » **URP in cifre**



Statistiche



Archivio



Schede di monitoraggio

3. Erogazione di servizi

L'Urp si configura come punto di accesso all'amministrazione, dove il cittadino può trovare non solo informazioni, ma anche avviare e completare alcune delle pratiche di suo interesse e necessità.

Nell'anno 2011 l'Urp ha operato, con attività diversificate in:



1. *Censimento della Popolazione e delle Abitazioni*
2. *Cittadinanza digitale*
3. *Contributo regionale "Buono -Libri"*
4. *Dichiarazione dei redditi: modelli 730 e Unico*
5. *Iris: segnalazioni per la manutenzione urbana*
6. *La Fenice per la città*
7. *Stagione di prosa al Teatro Goldoni*
8. *Tassa comunale di soggiorno*

3. Erogazione di servizi

L'Urp, ampliando il servizio al pubblico, ha condiviso i propri spazi con sportelli specialistici di rilevante interesse per i cittadini.



Città per Tutti ha fatto conoscere i servizi erogati a favore delle persone con disabilità, le facilitazioni e gli interventi realizzati per migliorare l'accessibilità urbana.



Eurodesk ha fornito orientamento sui programmi europei rivolti ai giovani nell'ambito della cultura, della formazione, della mobilità, dei diritti e del volontariato



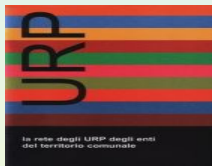
Europe Direct ha fatto conoscere le attività e le opportunità offerte dall'Unione Europea

3. Erogazione di servizi

L'Urp ha collaborato per favorire lo scambio di informazioni tra gli Enti presenti nel territorio, per consentire ai cittadini di ottenere una sintesi dei servizi presenti sul territorio e per rispondere in modo tempestivo ed efficace alle richieste di assistenza, informazioni o reclami dei cittadini:



Linea Amica: la Rete promossa dal Ministero per la Pubblica Amministrazione.



Rete degli Urp: enti presenti nel territorio comunale (Provincia, Regione, Prefettura, Questura, Ulss, Camera di Commercio, Agenzia delle Entrate, Inps, Veritas).



Rete degli Urp della Regione del Veneto: progetto a cui partecipano gli URP della Regione del Veneto e degli Enti Locali.

4. Distribuzione di materiale cartaceo



L'Urp ha distribuito e guidato i cittadini alla compilazione dei moduli per accedere ai servizi dell'Amministrazione, per la richiesta di contributi economici, per la partecipazione a bandi e concorsi, per l'ICI, per la presentazione della Dichiarazione dei redditi e per il Censimento della Popolazione. A questo scopo nell'anno 2011 sono stati distribuiti 23.407 moduli.



L'Urp ha partecipato alla comunicazione degli eventi e alla divulgazione delle informazioni rivolte al cittadino, recuperando le pubblicazioni, i pieghevoli, ed altro materiale informativo prodotto o patrocinato dal Comune, per esporlo nelle proprie sedi e renderlo così fruibile al pubblico.

Nel 2011 l'Urp ha dispensato materiali cartacei inerenti 210 eventi culturali, 120 iniziative su tematiche ambientali e 105 attività di ambito sociale.

Gli obiettivi dell'Urp

L'Urp per il 2011 si era prefissato i seguenti obiettivi:

1. Utilizzo nuovi canali comunicazione
(per un maggiore accesso alle informazioni e servizi)
2. Organizzazione dei materiali cartacei
(per renderli disponibili anche su internet)
3. Potenziamento di intranet
(per lo scambio rapido di informazioni)
4. Redazione del manuale operativo e della guida di *UrpOnLine*
(per gli operatori e per la Rete dei Referenti)

I risultati dell'Urp

L'Urp nell'anno 2011 ha realizzato i seguenti risultati, finalizzati al miglioramento della **comunicazione esterna**:

1. Impiego di mail up per *UrpInforma*

Un servizio di informazione al cittadino via mail, attivato nel mese di luglio, che conta già 217 iscritti.

Per iscriversi è disponibile un form sulle pagine internet del Comune di Venezia seguendo il percorso:

[Home](#) > iscrizione a URP inform@

2. Redazione de *La vetrina dell'Urp*

L'elenco di materiali cartacei, disponibili presso gli Urp, riguardanti eventi culturali, ambiente e società, iniziative sociali che si svolgono nel territorio comunale, sulle pagine internet del Comune di Venezia seguendo il percorso

[Home](#) > [URP on line](#) » Materiale disponibile

I risultati dell'Urp

L'Urp nell'anno 2011 ha realizzato i seguenti risultati, finalizzati al miglioramento della **comunicazione interna**:

3. Creazione di *Novità Urp* in intranet

Un contenitore implementato e aggiornato dagli operatori Urp per informazioni difficilmente reperibili, non disponibili in internet, che fanno riferimento a procedure interne all'Ente o frutto di ricerche.

4. Realizzazione della *Guida UrpOnLine* e del *Manuale Operativo*

Strumenti di formazione e di presentazione di *UrpOnLine* destinati agli operatori degli uffici coinvolti nella gestione delle segnalazioni, disponibili in internet e fruibili direttamente dal programma.