



Direzione Attività e Produzioni
culturali,
Spettacolo e Comunicazione

Settore Comunicazione ai cittadini
e Sistema bibliotecario

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Report anno 2012

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	pag.5-6
2. Monitoraggio del flusso di utenza	pag.7-8
3. Erogazione di servizi	pag.9-10-11
4. Distribuzione di materiale cartaceo	pag.12
Gli obiettivi dell'Urp	pag.13
I risultati dell'Urp	pag.14-15

L'Urp "in cifre"

L'Urp nell'anno 2012. Alcune "cifre" indicative:

- **7** sedi operative sul territorio
- **73.625** 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.

- **51.168** contatti allo sportello
- **21.719** contatti al telefono
- **2.037** contatti su web

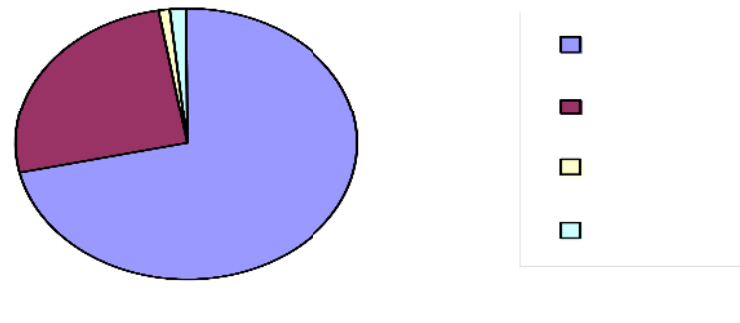
Le attività dell'Urp

Nel corso dell'anno 2012 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: 51.168 contatti allo sportello su un totale di 73.625.

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 2012 ci sono state **1399** segnalazioni:

- 973 richieste di informazioni
- 338 segnalazioni di inefficienze
- 88 suggerimenti

La percentuale di evasione delle segnalazioni è pari al 95,28 %, lavorate mediamente in 5 giorni lavorativi.

L'Urp ha risposto direttamente al cittadino con proprie conoscenze al 64,22 % 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 2012 l'Urp ha operato, con attività certificate in:

1. *Censimento della Popolazione e delle Abitazioni*
2. *Cittadinanza digitale*
3. *Consegna cedole librerie scuole elementari*
4. *Consegna tessere elettorali 18enni*
5. *Contributo regionale "Buono -Libri"*
6. *Dichiarazione dei redditi: modelli 730 e Unico*
7. *Iris: segnalazioni per la manutenzione urbana*
8. *IMU Imposta Municipale Propria*
9. *Stagione di prosa al Teatro Goldoni*
10. *Raccolta firme referendum*



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



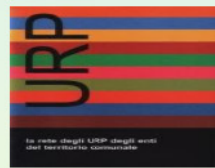
Europe Direct ha fatto conoscere le attività e le opportunità offerte dall'Unione Europea

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'IMU, per la presentazione della Dichiarazione dei redditi etc.

Nell'anno 2012 sono stati distribuiti 17.511 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 2012 l'Urp ha dispensato materiali cartacei inerenti 327 eventi culturali, 122 iniziative su tematiche ambientali e 168 attività di ambito sociale.

Gli obiettivi dell'Urp

L'Urp per il 2012 si era prefissato i seguenti obiettivi:

- 1.** Sondaggio sull'Urp
(per una verifica delle aspettative, competenze e relazioni)
- 2.** Redazione del manuale operativo e della guida di *UrpOnLine*
(per gli operatori e per la Rete dei Referenti)
- 3.** Revisione degli strumenti di informazione
(per il reperimento rapido dell'informazione)
- 4.** Ottimizzazione degli archivi cartacei
(per rendere accessibili i documenti di maggiore utilizzo)

I risultati dell'Urp

L'Urp nell'anno 2012 ha realizzato i seguenti risultati, finalizzati al miglioramento della **comunicazione**:

1. Creazione di un sondaggio *Conosci l'Urp?* in intranet
Un'indagine rivolta a tutti i dipendenti per conoscere, verificare e prendere atto delle reali esigenze degli uffici/servizi dell'Amministrazione comunale e il loro rapporto con l'Urp.
2. Completamento 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.

I risultati dell'Urp

3. Revisione di *Faq, News, Guida ai servizi* ed altri mezzi di informazione al cittadino ed individuazione di nuove modalità per il reperimento delle informazioni da parte degli operatori Urp.
4. Verifica dei documenti archiviati riguardanti l'attività dell'Urp, riordino, eliminazione e spostamento presso gli Archivi comunali, al fine di rendere facilmente accessibili documenti di stretta utilità e ottimizzare l'utilizzo degli spazi negli uffici.

Conclusioni

L'Urp lavora come interfaccia strategica verso l'esterno (il cittadino) e verso l'interno (l'amministrazione) e ciò rappresenta un'opportunità per diminuire il distacco tra l'istituzione e il cittadino.

Le attività di informazione e di comunicazione gestite dall'Urp costituiscono un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione del cittadino, tale da consentire all'Amministrazione di adeguare di volta in volta i servizi offerti.

E' attraverso l'Urp che salgono all'interno i suggerimenti, i reclami, le richieste di servizi espressi dal cittadino; dati che possono essere utilizzati per formulare ipotesi di miglioramento organizzativo tra cui la semplificazione del linguaggio e dei procedimenti.

Conclusioni

L'Urp deve essere supportato da un investimento costante, da un lavoro di connessione e di scambio effettuato tra l'Urp e gli uffici dell'Amministrazione affinché le informazioni, gli atti e i materiali raccolti possano costituire la base per sviluppare la comunicazione verso il cittadino.

Le relazioni create e la collaborazione sorta per far circolare le informazioni e mettere a punto iniziative di comunicazione, oltre a produrre un beneficio immediato per il cittadino, rafforzano i principi della trasparenza e dell'accesso alla Pubblica Amministrazione, qualificando l'immagine che l'ente offre di sé all'esterno.

L'Urp ha quindi bisogno di conciliare le attività di comunicazione con un sostegno generale, capace di rafforzarne la legittimazione e di diffondere in tutti i settori amministrativi, atteggiamenti e comportamenti comunicativi.