

CITTA' DI
VENEZIA



Direzione Affari Istituzionali,
Settore Servizi Demografici e
Comunicazione al cittadino

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Report anno 2013

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.5-6-7
2. Monitoraggio del flusso di utenza	pag.8-9
3. Erogazione di servizi	pag.10-11-12
4. Distribuzione di materiale cartaceo	pag.13
Gli obiettivi dell'Urp	pag.14
I risultati dell'Urp	pag.15
Conclusioni	pag.16-17

L'Urp "in cifre"

L'Urp nell'anno 2013. Alcune "cifre" indicative:

- **7** sedi operative sul territorio
- **75.280** 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.

- **53.503** contatti allo sportello
- **19.542** contatti al telefono
- **2.235** contatti su web

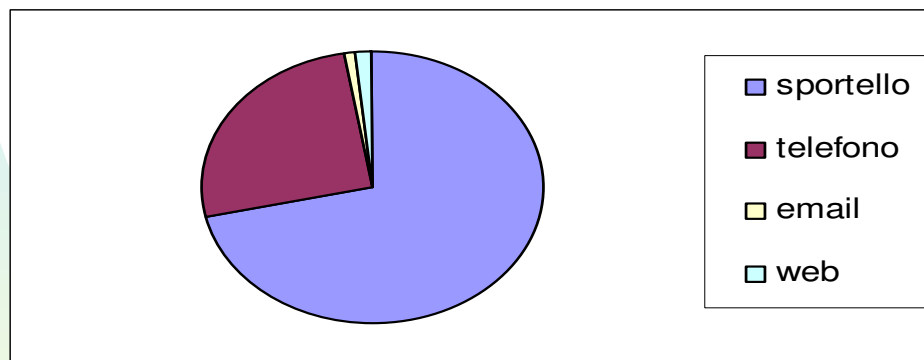
Le attività dell'Urp

Nel corso dell'anno 2013 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: 53.503 contatti allo sportello su un totale di 73.966.

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 2013 ci sono state **1314** segnalazioni:

- 857 richieste di informazioni
- 359 segnalazioni di inefficienze
- 98 suggerimenti

La percentuale di evasione delle segnalazioni è pari al 94,22%, lavorate mediamente in 5 giorni lavorativi.

L'Urp ha risposto direttamente al cittadino con proprie conoscenze al 68,09% delle segnalazioni, riducendo i tempi ed evitando così di inoltrare le richieste di informazioni all'Ufficio competente in materia.

1. Informazione e comunicazione

L'Urp ha informato il cittadino tramite la newsletter denominata *UrpInform@*.

La newsletter è stata inviata a chi ha scelto di iscriversi al servizio per essere aggiornato periodicamente, direttamente al proprio indirizzo mail, sulle iniziative e i servizi dell'Amministrazione comunale e di alcuni Enti del territorio.

- Nell'anno 2013 ci sono stati 1494 nuovi iscritti a *UrpInform@*.
- Sono state inviate 15 newsletters contenenti complessivamente oltre 200 informazioni.

2. Monitoraggio del flusso di utenza

Per la relazione tra i cittadini e l'Urp sono stati utilizzati diversi **strumenti comunicativi**:
sportello, telefono, fax, posta elettronica, web, materiale cartaceo.

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.



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 un luogo dove avviare e completare alcune delle pratiche di suo interesse e necessità.

Nell'anno 2013 l'Urp ha operato, con attività diversificate per:



- *Iscrizioni a Cittadinanza digitale;*
- *Consegna cedole librerie scuole elementari;*
- *Inserimento domande Contributo "Buono -Libri";*
- *Verifica domanda Carta acquisti 2013;*
- *Consegna modelli per dichiarazione dei redditi;*
- *Inserimento segnalazioni su IRIS;*
- *Consegna coupon biglietti Teatro Goldoni;*
- *Raccolta firme per referendum.*

3. Erogazione di servizi

Ampliando il concetto di servizio al pubblico, nelle sedi principali, l'Urp, 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.

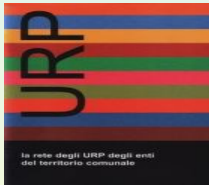
3. Erogazione di servizi

L'Urp ha collaborato per favorire lo scambio di informazioni tra gli Enti presenti nel territorio, per rispondere in modo tempestivo ed efficace alle richieste dei cittadini e fornire loro una sintesi dei servizi presenti sul territorio

Le principali reti di scambio informazioni sono:



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).



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 la presentazione della Dichiarazione dei redditi etc.

Nell'anno 2013 sono stati distribuiti 21.703 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 2013 l'Urp ha dispensato materiali cartacei inerenti 236 eventi culturali, 48 iniziative su tematiche ambientali, 98 attività di ambito sociale e 94 dedicate ai giovani.

Gli obiettivi dell'Urp

l'Urp è stato coinvolto nel progetto dell'Amministrazione denominato "Comune Family Friendly" per la rivisitazione degli spazi e delle modalità di accoglienza dei cittadini, con particolare attenzione alla famiglia, per valorizzarne il ruolo sociale, rispettandone le esigenze.

In quest'ambito l'Urp si è prefissato degli obiettivi per favorire l'accesso ai servizi da parte di utenti in particolari condizioni:

- genitori che si presentano agli sportelli accompagnati dai figli;
- mamme che avessero la necessità di allattare il proprio bambino;
- anziani, persone con handicap o in particolari situazioni.

I risultati dell'Urp

L'Urp nell'anno 2013 ha realizzato i seguenti risultati:



Realizzato un "angolo bimbi" presso tutte le sedi Urp e gli sportelli centrali di Anagrafe, progettato per l'accoglienza e l'attesa dei bambini.



Attivato un "Mamma' Point" presso la sede Urp di Mestre, uno spazio per l'allattamento.



Diffusa presso tutte le sedi Urp una specifica segnaletica, che suggerisce alcune attenzioni e rende chiaro il diritto alla precedenza nelle code di sportello e nei posti a sedere.

Conclusioni

L'Urp lavora sia verso l'esterno (il cittadino) sia verso l'interno (l'Amministrazione).

Verso l'esterno: le attività di informazione e di comunicazione svolte dall'Urp nei confronti del cittadino costituiscono un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione degli utenti. Attraverso l'Urp arrivano all'Amministrazione i suggerimenti, i reclami, le richieste di servizi espressi dal cittadino; dati che possono essere utilizzati per formulare ipotesi di miglioramento organizzativo, di adeguamento dei servizi offerti e di semplificazione del linguaggio e dei procedimenti.

Conclusioni

Verso l'interno: L'Urp lavora affinché le informazioni, gli atti e i materiali raccolti possano costituire la base per sviluppare la comunicazione verso il cittadino.

Le relazioni create con tutti gli uffici dell'Amministrazione 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.

Per facilitare questo percorso, L'Urp ha bisogno di un sostegno generale, capace di rafforzarne la legittimazione e di diffondere in tutti i settori amministrativi, atteggiamenti e comportamenti comunicativi.