



CITTA' DI MONOPOLI

Area Organizzativa I – AA.GG

URP

Monitoraggio dell'utenza URP- Informagiovani Anno 2009

Monitoraggio URP (la rilevazione dei contatti diretti e telefonici viene effettuata in una settimana a campione, mentre i reclami, le e.mail, sono riscontrabili dai sistemi informatici in uso)

utenti che si sono recati presso l' ufficio	n. 4231
reclami	n. 131
e.mail	n. 9021
telefonate numero verde	n. 6300
contatti con uffici interni	n. 1500
news istituzionali	n. 47
richieste pervenute tramite fax	n. 200
Totale	n. 21430

Monitoraggio Informagiovani	n. 1247
utenti che hanno utilizzato la Segreteria Remota Università di Bari	n. 111
utenti che hanno utilizzato gli internet point (gli internet point sono stati guasti per oltre 7 mesi)	n. 821

Totale generale n. 23. 609

Monitoraggio utenti Informagiovani in base alle richieste fatte:

Concorso 14%
Università 9%
Vacanze e turismo 2%
Scuola 1%
Lavoro 60%
Altro 12%