



## CITTA' DI MONOPOLI

Area Organizzativa I – AA.GG

URP

### **Monitoraggio dell'utenza URP- Informagiovani Anno 2010**

**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. 5.231
reclami	n. 73
e.mail	n. 10.021
telefonate numero verde	n. 5.500
contatti con uffici interni	n. 1.421
news istituzionali	n. 0
richieste pervenute tramite fax	n. 187
<b>Totale</b>	<b>n. 22.433</b>

<b>Monitoraggio</b> Informagiovani	n. 1370
utenti che hanno utilizzato la Segreteria Remota Università di Bari	n. 121
utenti che hanno utilizzato gli internet point (gli internet point sono stati guasti per oltre 7 mesi)	n. 821

**Totale generale n. 24. 745**