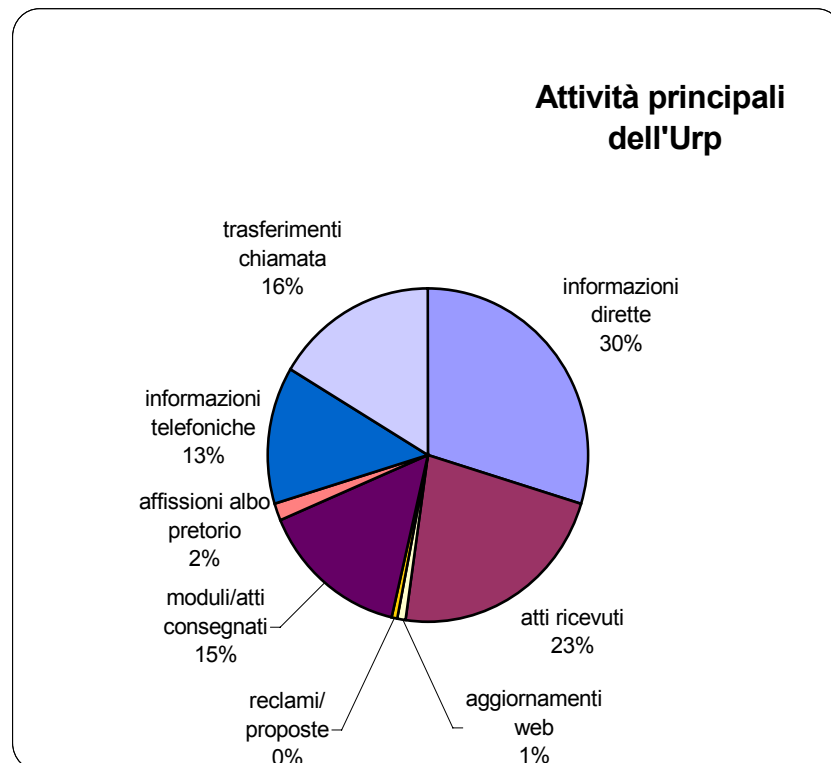


COMUNE DI COLLESALVETTI - Ufficio per le relazioni con il pubblico
Rilevazione dati giornalieri
anno 2007

	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale anno
informazioni dirette atti ricevuti	564	440	471	514	763	687	566	642	533	686	588	492	6946
aggiornamenti web	13	10	23	35	20	16	19	15	14	19	15	17	216
reclami/segnalazioni/proposte	7	11	5	10	17	8	12	10	8	6	7	11	112
moduli/atti consegnati	280	166	207	245	445	441	225	453	208	283	267	255	3475
affissioni albo pretorio	36	36	38	44	33	29	41	27	21	41	45	31	422
informazioni telefoniche	229	200	244	243	309	349	253	222	276	367	244	191	3127
trasferimenti chiamata	314	273	404	328	451	380	327	216	327	365	237	182	3804

Figura 1 – Rappresentazione grafica delle attività principali dell’Urp (valori espressi in percentuale).



L’attività dell’Ufficio per le relazioni con il pubblico è costantemente osservata.

Il monitoraggio viene effettuato rilevando quantitativamente alcuni dati, scelti perché considerati più significativi.

La tabella rappresentata in alto riassume l’attività mensile e annuale per ogni parametro preso in esame.

I dati annuali di ogni singola attività sono raffigurati nel grafico qui a lato, rappresentati in percentuale (figura. 1).

Gli stessi dati sono stati utilizzati per rilevare quali e quante sono le maggiori richieste da parte dei cittadini (figura 2).

Da queste informazioni abbiamo messo in evidenza (in giallo) il totale dei “contatti”, cioè delle persone che si sono rivolte intenzionalmente all’Urp con una richiesta esplicita.

Dal valore dei “contatti” abbiamo escluso l’attività di “trasferimento di chiamata” perché, anche se è svolta dal nostro ufficio, la funzione di centralino non è propria dell’Urp e generalmente ha un’altra collocazione all’interno delle organizzazioni.

Figura 2 – Rappresentazione grafica delle principali richieste rivolte all'Urp da parte dei cittadini.

