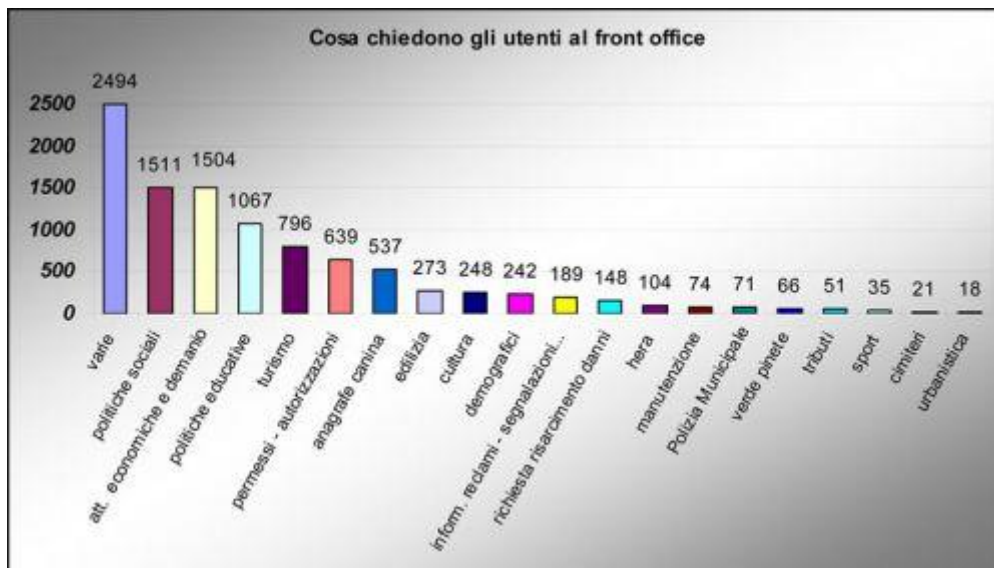


## Anno 2009

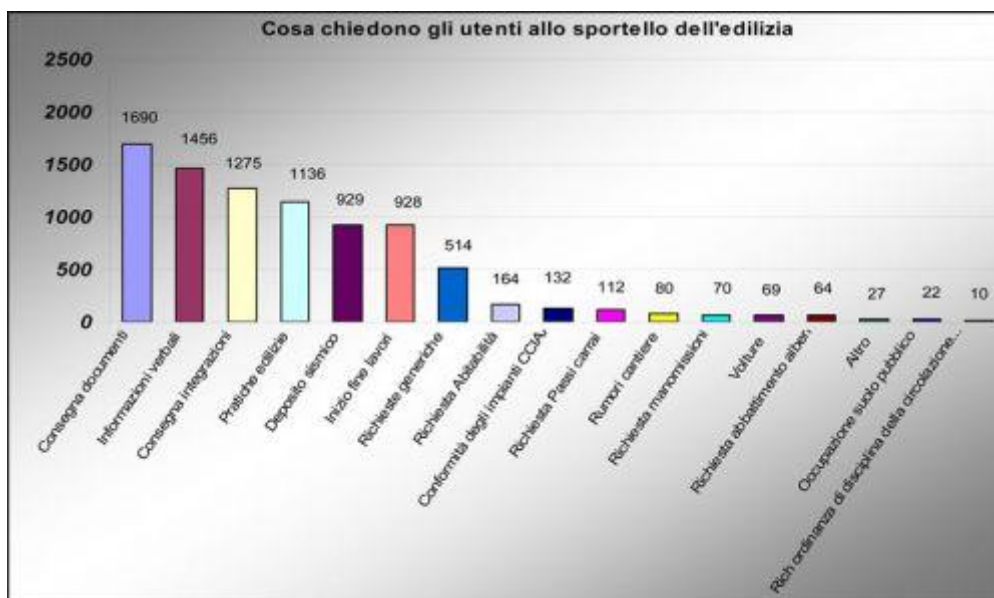
### Tipologia di richiesta

Il grafico sottostante rappresenta gli argomenti che più hanno interessato gli utenti che si sono presentati agli sportelli al cittadino.



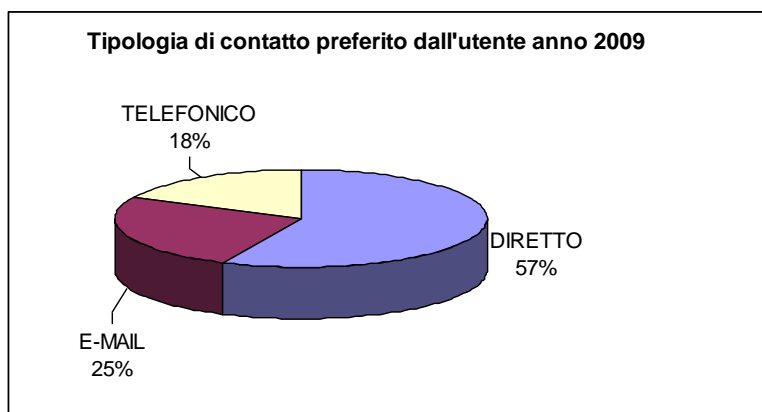
### Tipologia di richieste allo Sportello dell'Edilizia

Il grafico sottostante rappresenta gli argomenti specifici che hanno maggiormente caratterizzato le richieste avanzate allo Sportello dell'Edilizia. Da entrambe le rappresentazioni sulla tipologia di richieste emerge la complessità delle informazioni che il personale addetto agli sportelli deve conoscere per poter soddisfare domande e necessità.



### Modalità di contatto

Dall'analisi della tipologia di contatto prevalentemente utilizzata emerge che il cittadino utilizza prevalentemente il contatto diretto, con l'operatore, allo Sportello. Ai sotto riportati contatti di tipo informativo, vanno aggiunti i contatti diretti per la presentazione di domande/richieste inerenti a procedimenti dell'Ente che hanno comportato il rilascio di un protocollo in arrivo:



Anno 2009	Contatti
DIRETTO (rilascio informazioni /protocollazione in arrivo)	27562
E-MAIL	12213
TELEFONICO	8586
<b>Totale</b>	<b>48361</b>

### Media di contatti agli Sportelli per rilascio di sole informazioni

Elevata e' la media giornaliera dei contatti agli sportelli nell'anno 2009, con particolare riferimento ai primi mesi estivi:

#### Anno 2009

	Contatti per sola informazione	Media giornaliera
Gennaio	1351	68
Febbraio	901	45
Marzo	1372	62
Aprile	1426	68
Maggio	1523	76
Giugno	1215	53
Luglio	1278	47
Agosto	1060	42
Settembre	1148	50
Ottobre	789	36
Novembre	622	31
Dicembre	1125	56
<b>TOTALE</b>	<b>13810</b>	

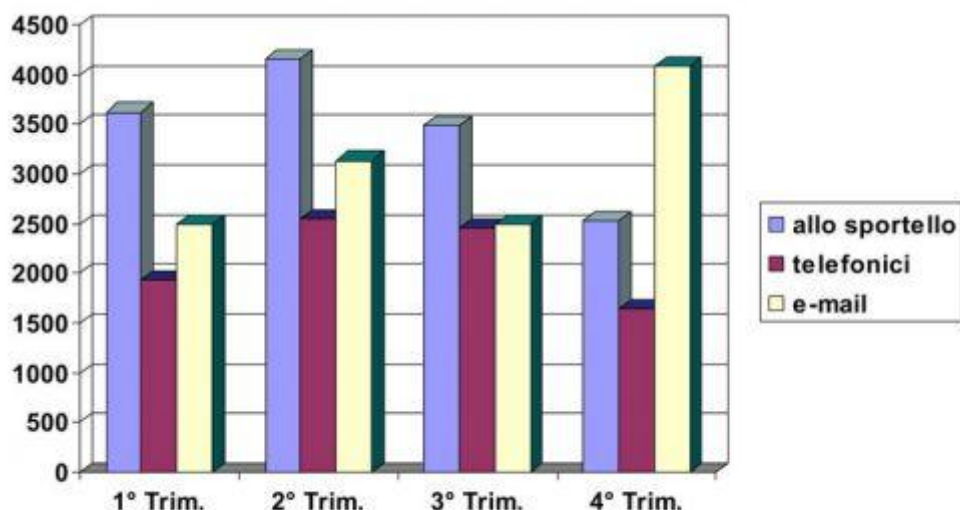
	Contatti per informazione/presentazione pratiche	Media giornaliera
Gennaio	2359	118
Febbraio	1916	96
Marzo	2559	116
Aprile	2708	129
Maggio	2828	141
Giugno	2636	115
Luglio	2342	87
Agosto	1848	74
Settembre	2616	114
Ottobre	2266	103
Novembre	1432	72
Dicembre	2052	103
<b>TOTALE</b>	<b>27562</b>	

**Media giornaliera di contatti per sola informazione nell'anno: 53**

**Media giornaliera di contatti per informazione e presentazione pratiche: 105**

### Rilevazione trimestrale dei contatti per informazioni

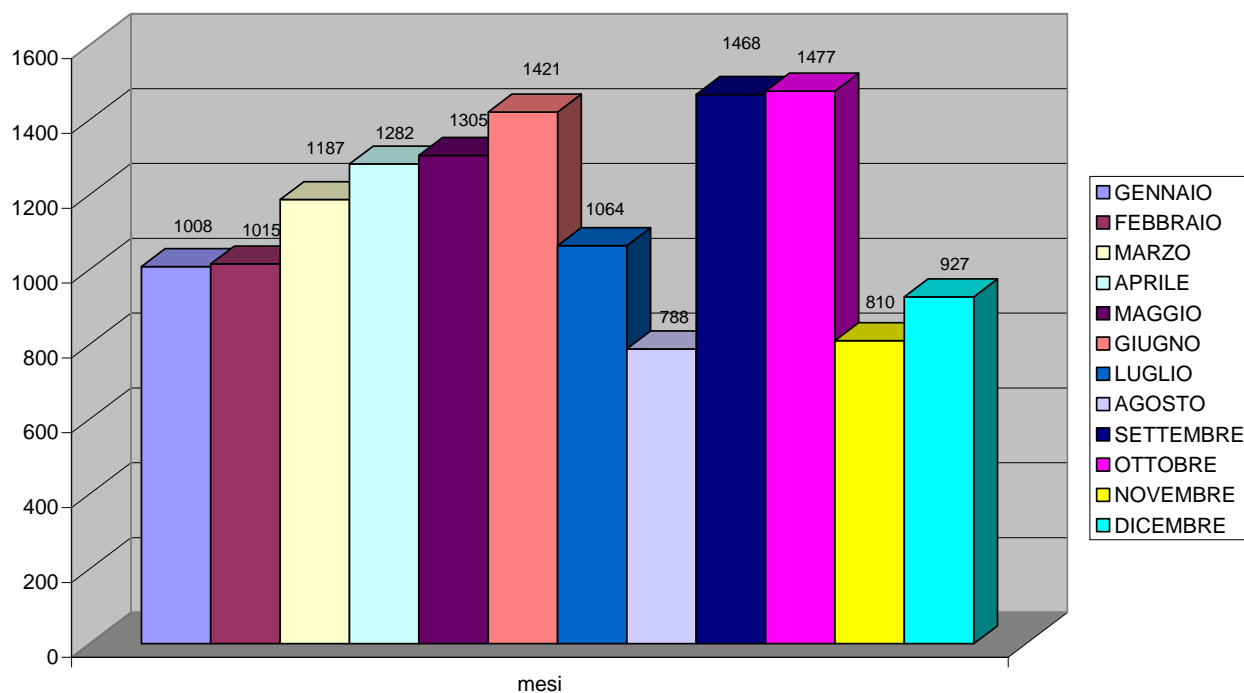
Il grafico sottostante riporta il numero di contatti URP-CERVIA INFORMA, suddivisi per trimestre, nell'anno 2009



### Rilevazione delle pratiche protocollate in arrivo/partenza

Nel grafico sottostante sono stati estratti i dati relativi alle pratiche protocollate nell'anno 2009 dagli operatori di Sportello

Pratiche protocollate anno 2009 agli sportelli del Cervia Informa - tot. 13752



### Reclami e segnalazioni

L'ultima rappresentazione grafica mostra gli argomenti che hanno caratterizzato i reclami e le segnalazioni. La specifica funzione di raccolta di segnalazioni permette di mantenere un dialogo con i cittadini e, al tempo stesso, di avviare processi interni di verifica, di riorganizzazione e miglioramento dei servizi offerti.

