

CITTA' METROPOLITANA DI MILANO
AREA AMBIENTE E TUTELA DEL TERRITORIO

SERVIZI IN RETE

INLINEA

GRADIMENTO 2019

Il sistema di monitoraggio dell'Area Ambiente e Tutela del territorio, sui servizi online offerti dalla piattaforma InLinea, attivata a febbraio 2016, prevede che in occasione della chiusura di ogni istanza venga inviata un'e-mail al Compilatore dell'istanza stessa invitandolo a compilare il questionario di gradimento.

Nel corso del 2019, pertanto:

- ➔ sono state concluse sulla piattaforma n. 632 istanze;
- ➔ sono pervenuti n. 145 questionari di gradimento ad opera di n. 115 Compilatori;
- ➔ i punteggi relativi al gradimento dei servizi offerti variano da 1 a 5 (dove 5 corrisponde al massimo del gradimento): ai fini della valutazione interna, vengono considerati come positivi i valori 4 e 5 inerenti la semplificazione del lavoro da parte di coloro che devono presentare le istanze;
- ➔ considerando i questionari pervenuti nel corso dell'anno 2019, la percentuale di risposte positive (punteggi 4 e 5), è pari al 72,6%;
- ➔ il questionario prevede infine la possibilità, per il Compilatore, di esprimere dei suggerimenti al fine di migliorare i servizi offerti: dei 145 questionari compilati, 31 contenevano tali suggerimenti.