

CITTA' METROPOLITANA DI MILANO AREA AMBIENTE E TUTELA DEL TERRITORIO

SERVIZI IN RETE

IN LINEA GRADIMENTO 2023

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 soggetto compilatore dell'istanza stessa (di seguito: Compilatore) invitandolo a compilare il questionario di gradimento.

Nel corso del 2023:

→ sono state concluse sulla piattaforma n. 912 istanze;

→ sono stati erogati 2 tipi di sondaggi;

→ il primo sondaggio

- è composto da 12 quesiti;
- i punteggi relativi al gradimento dei servizi offerti variano da 1 a 5 (dove 1 corrisponde al minimo 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**;
- sono pervenuti n. 109 questionari di gradimento ad opera di n. 99 Compilatori;
- considerando i questionari pervenuti nel corso dell'anno 2023, la percentuale di risposte positive (punteggi 4 e 5), è pari al **76,2%**;

→ il secondo sondaggio:

- è stato attivato, in sostituzione del precedente, a partire dal mese di luglio 2023;
- è una derivazione del primo sondaggio, rispetto al quale si è provveduto a ridurre i quesiti da 12 a 9, al fine di semplificare l'attività richiesta all'Utenza;
- si è provveduto a modificare i parametri di valutazione per aggiornarli ai nuovi criteri adottati dalla Città metropolitana di Milano. I punteggi relativi al gradimento dei servizi offerti variano da 1 a 4 (dove 1 corrisponde al minimo del gradimento): ai fini della valutazione interna, vengono considerati come positivi i valori 3 (Buono) e 4 (Ottimo) inerenti la **semplificazione del lavoro da parte di coloro che devono presentare le istanze**;
- sono pervenuti n. 108 questionari di gradimento ad opera di n. 98 Compilatori;
- considerando i questionari pervenuti nel corso dell'anno 2023, la percentuale di risposte positive (punteggi 3 e 4), è pari all'**86,1%**;

→ considerando cumulativamente i valori positivi dei 2 questionari pervenuti nel corso dell'anno 2023, la percentuale di risposte positive (punteggi 4 e 5, 3 e 4), è pari all'**81,1%**;

→ inoltre, i questionari somministrati prevedono la possibilità, per il Compilatore, di esprimere suggerimenti personali al fine di migliorare i servizi offerti: dei 217 questionari compilati, **33** contenevano osservazioni.