



Città
metropolitana
di Milano

AREA TUTELA E
VALORIZZAZIONE AMBIENTALE

Sondaggio di gradimento **INLINEA**

Report dei risultati
febbraio 2016 - aprile 2017

1 giugno 2017

Il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (D. Lgs. n.179/16) prevede che *“le Pubbliche Amministrazioni progettino e realizzino servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente. A questo scopo, sono tenute ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio degli utenti.”*

Perciò, coloro che hanno usufruito della piattaforma INLINEA dal 16 febbraio 2016 al 30 aprile 2017 per la presentazione di pratiche di tipo ambientale hanno ricevuto una mail che li invitava alla compilazione di un breve questionario di gradimento.

Complessivamente sono state inviate 2.628 mail di invito, in seguito alle quali sono stati completati 410 questionari che esprimono valutazioni per 638 utenze di servizi.

Questa prima rilevazione della soddisfazione degli utenti è stata allargata anche alle aziende che hanno utilizzato INLINEA per pratiche arretrate, ma trattate sulla nuova piattaforma.

Il sondaggio

Informazioni generali

0%

In che ruolo ha utilizzato la piattaforma? *

Prego selezionare...

Per pratiche personali
Per pratiche della mia azienda
Per pratiche di aziende che mi hanno affidato la compilazione
Altro:

Indicare il tipo di utilizzatore della piattaforma inlinea. Utente privato, Utente che opera per la propria azienda, consulente che opera per più aziende

Con che frequenza utilizza la piattaforma inlinea? *

Prego selezionare...

L'ho usata una sola volta
Una volta all'anno
Alcune volte all'anno
Molte volte all'anno

Indicare la frequenza di utilizzo della piattaforma:

Quante nuove pratiche ha inserito durante l'ultimo anno? *

Prego selezionare...

Nessuna
1
2
Da 3 a 10
Più di 10

Inserire il numero di nuove pratiche inserite durante l'ultimo anno



Informazioni di dettaglio

33%

Esprima le sue valutazioni in merito ai servizi offerti: *

	1	2	3	4	5
I servizi offerti da inlinea semplificano le mie attività	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E' più semplice presentare una domanda/istanza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'elenco degli allegati da caricare è chiaro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La navigazione è facile ed intuitiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E' comodo seguire l'avanzamento della pratica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sul sito si trovano informazioni sufficienti alla compilazione della pratica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

🔗 Esprimere la propria valutazione da 1 a 5 dove 5 significa che si è perfettamente d'accordo.



Ha dovuto chiedere aiuto ad un funzionario? *

- Sì
 No

Esprima la Sua valutazione rispetto al contatto con il funzionario *

	1	2	3	4	5
E' stato facile parlare con un funzionario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il funzionario ha risolto i miei problemi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

? Esprimere la propria valutazione da 1 a 5 dove 5 significa che si è perfettamente d'accordo.

Ha dovuto contattare un direttore/dirigente? *

- Sì
 No

Esprima la Sua valutazione rispetto al contatto con il direttore/dirigente *

	1	2	3	4	5
E' stato facile parlare con un direttore o dirigente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

? Esprimere la propria valutazione da 1 a 5 dove 5 significa che si è perfettamente d'accordo.



Quali servizi ha utilizzato? *

- AIA - Autorizzazione integrata ambientale - IPPC
- AUA - Autorizzazione Unica Ambientale
- ACQUE - Concessioni
- ACQUE - Denunce di prelievo
- ACQUE - Scarichi
- ARIA - Lavasecco a ciclo chiuso
- ARIA - Emissioni di attività in deroga
- ARIA - Autorizzazione alle emissioni in atmosfera
- BONIFICHE - Certificazione di avvenuta bonifica
- ENERGIA - Produzione di energia elettrica fino a 300MW termici da fonti convenzionali
- ENERGIA - Portale Manutentori / Ispettori
- RIFIUTI - Procedura semplificata
- RIFIUTI - Attività di trattamento e gestione

Indichi eventuali suggerimenti per migliorare i servizi offerti

Campo non obbligatorio/
n. di caratteri non limitato

Report dei risultati

febbraio 2016 - aprile 2017

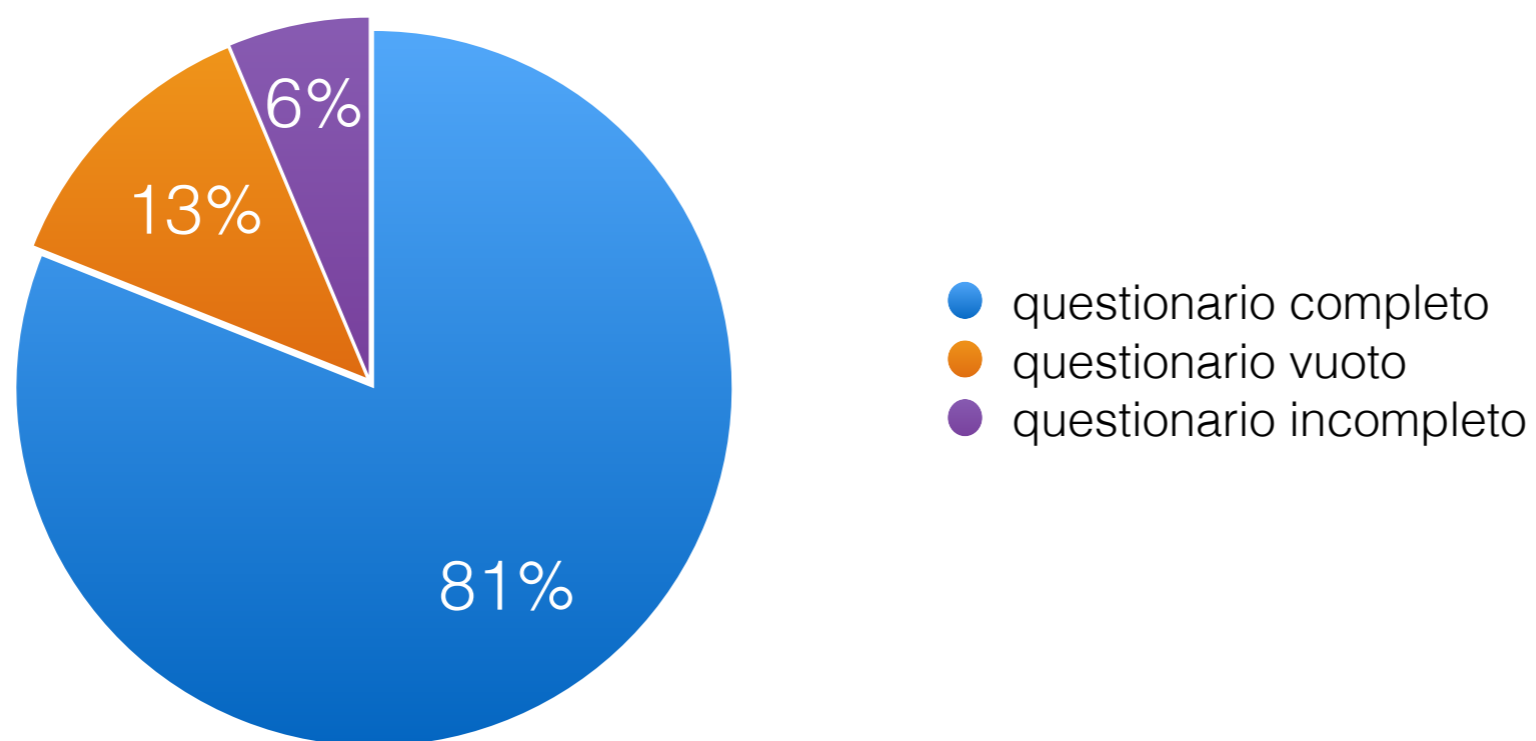
Sondaggio aperto il 31 marzo e concluso il 1 maggio 2017

Partecipanti totali: 506

Partecipanti che hanno **completato il questionario: 410**

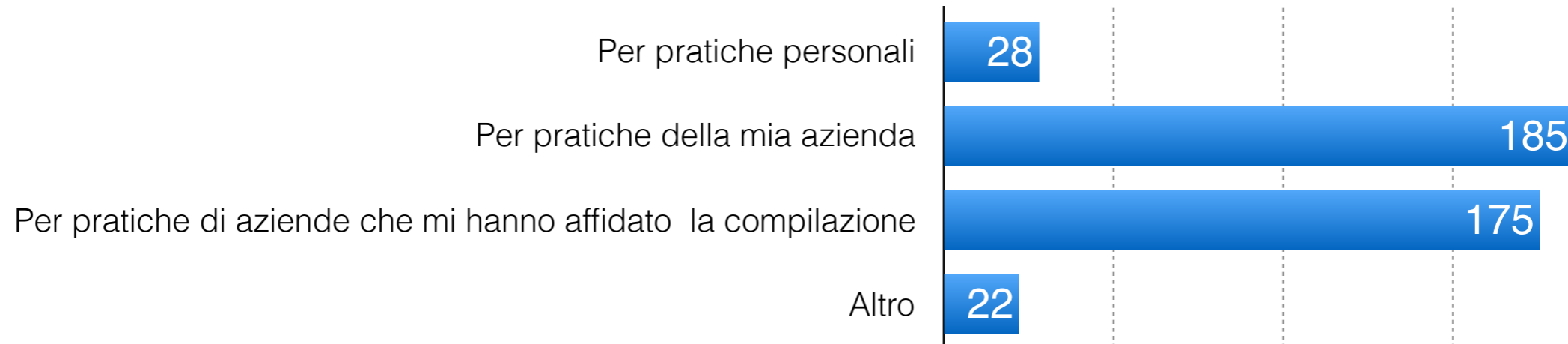
Partecipanti che non hanno terminato il questionario: 96

Partecipanti al sondaggio

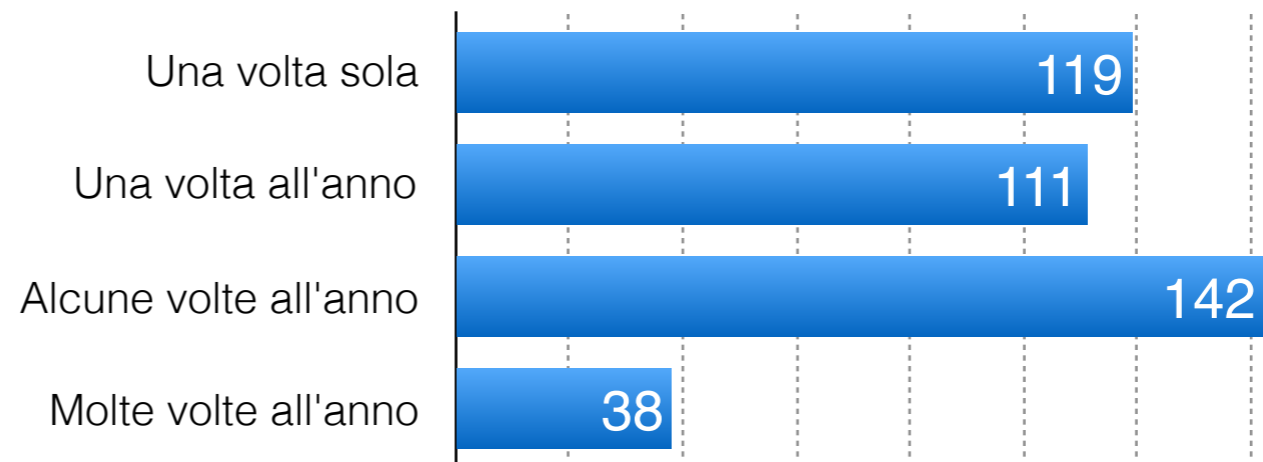


Di seguito si esaminano le risposte dei questionari completi

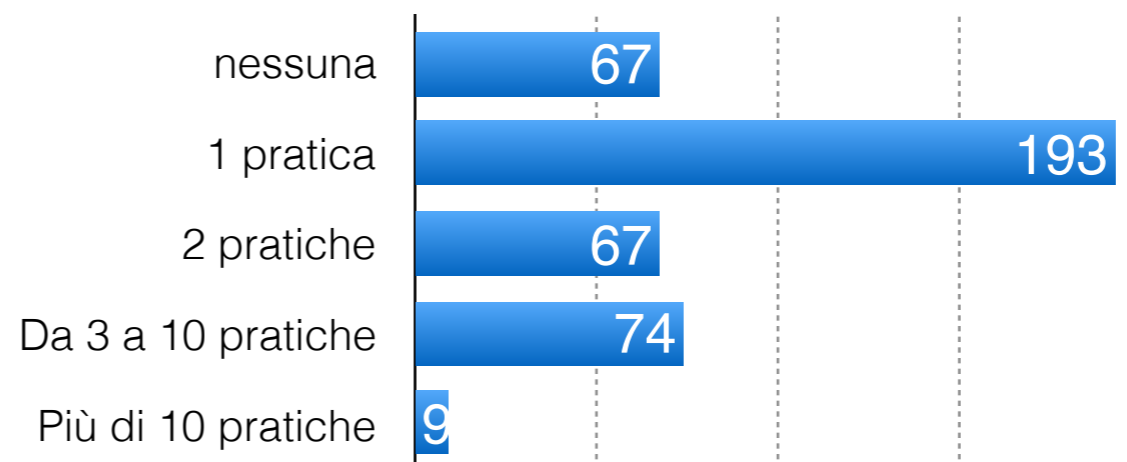
In che ruolo si utilizza la piattaforma INLINEA?



Con che frequenza?



Quante nuove pratiche ha inserito?

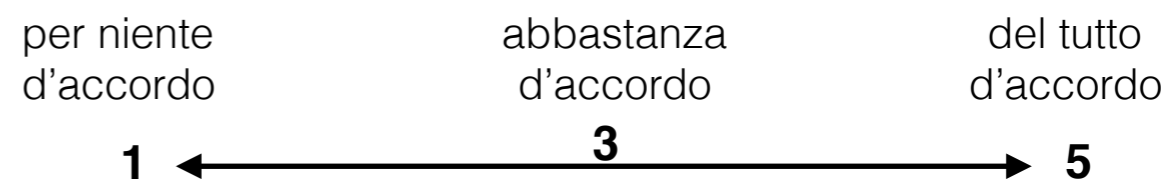


Utenze per ambito di servizio utilizzato

Ambiti di servizio	utenti	%
AIA	47	7%
AUA	129	20%
ACQUE - Concessioni	69	11%
ACQUE - Denunce di prelievo	152	24%
ACQUE - Scarichi	71	11%
Totale Settore Risorse idriche e attività estrattive	292	46%
ARIA - Lavasecco a ciclo chiuso	4	1%
ARIA - Emissioni di attività in deroga	50	8%
ARIA - Autorizzazione alle emissioni in atmosfera	28	4%
ENERGIA - Produzione di energia elettrica fino a 300MW termici da fonti convenzionali	4	1%
ENERGIA - Portale Manutentori/Ispettori	3	0%
Totale Settore Qualità dell'aria, rumore ed energia	89	14%
BONIFICHE - Certificazione di avvenuta bonifica	21	3%
RIFIUTI - Procedura semplificata	25	4%
RIFIUTI - Attività di trattamento e gestione	35	5%
Totale Settore Rifiuti, bonifiche e AIA	81	13%
	TOTALE	638

Complessivamente, i questionari ricevuti esprimono valutazioni sul **totale dei servizi utilizzati**, che corrisponde a **638 utenze**.

Valutazioni espresse complessivamente sul funzionamento di INLINEA



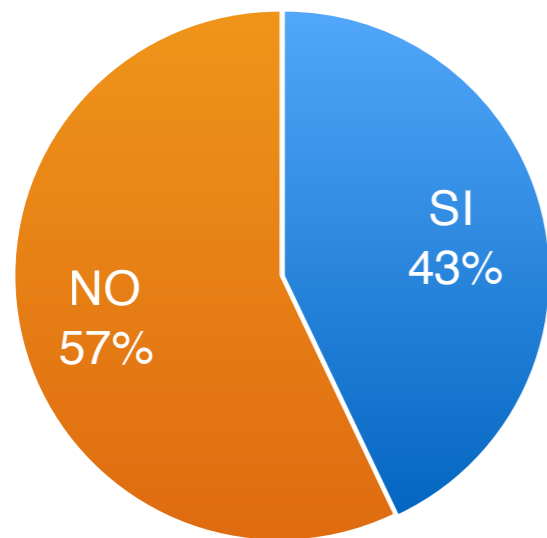
			MEDIA		
I servizi offerti da INLINEA semplificano le mie attività	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3,65	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
È più semplice presentare una domanda/istanza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3,56	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'elenco degli allegati da caricare è chiaro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3,6	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La navigazione è facile e intuitiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3,43	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
È comodo seguire l'avanzamento della pratica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3,72	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sul sito si trovano informazioni sufficienti alla compilazione della pratica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3,33	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Solo il **17%** del campione esprime **valutazioni negative** (voto 1 e 2) sul funzionamento di INLINEA

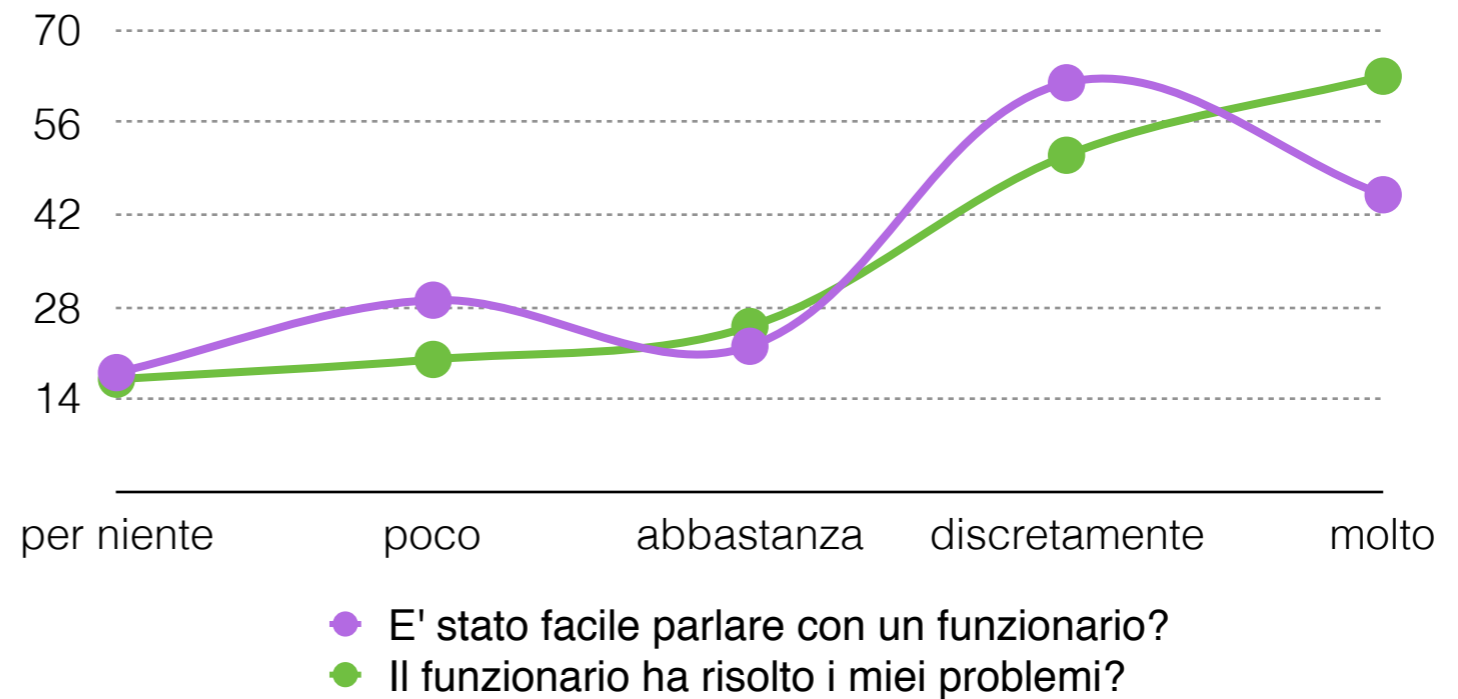
Per oltre il **57%** le valutazioni sono **molto positive** (voto 4 e voto 5)

La **maggior criticità** è trovare sul sito informazioni sufficienti alla compilazione della pratica, mentre gli **aspetti più valorizzati** sono la comodità nel seguire l'avanzamento della propria pratica e la **semplificazione** per la propria attività.

Ha dovuto chiedere aiuto ad un funzionario?

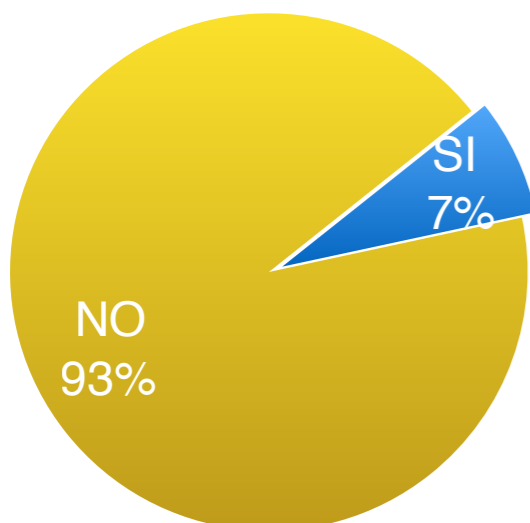


Valutazioni rispetto al contatto con il funzionario

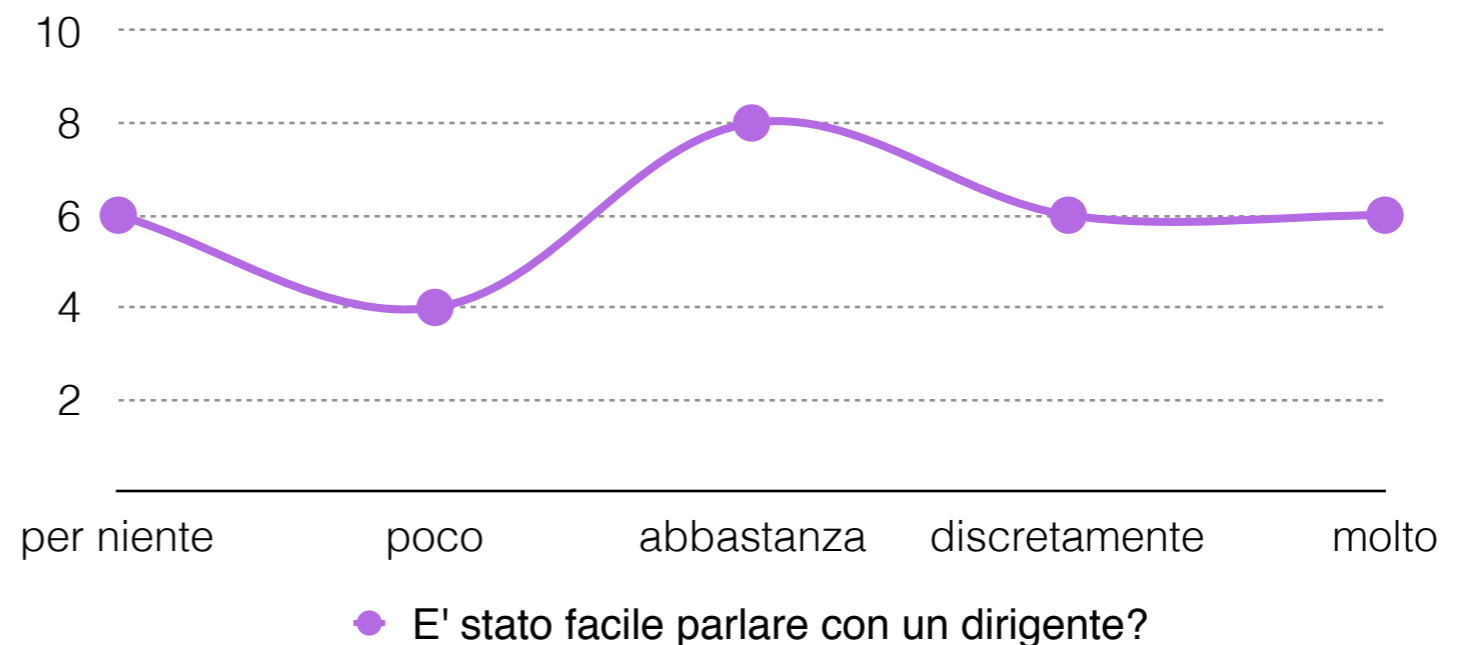


Chi ha utilizzato la piattaforma ha dovuto far riferimento spesso (43%) ad un funzionario, con cui è stato piuttosto facile avere un contatto e che ha frequentemente risolto i problemi presentati. La necessità di rivolgersi ad un dirigente ha un'incidenza residuale (7%) e, comunque, anche con il dirigente è stato abbastanza semplice avere un contatto.

Ha dovuto contattare un direttore/dirigente?



Valutazioni rispetto al contatto con il dirigente



Quante persone hanno dovuto chiedere aiuto ad un funzionario per le diverse procedure?

Ambiti di servizio	utenti	hanno chiesto aiuto	% per servizio	facile parlare con un funzionario? (da 1 a 5)	il funzionario ha risolto? (da 1 a 5)
AIA	47	20	42,6%	3,40	3,80
AUA	129	64	49,6%	3,17	3,47
ACQUE - Concessioni	69	41	59,4%	3,51	3,88
ACQUE - Denunce di prelievo	152	47	30,9%	3,51	3,85
ACQUE - Scarichi	71	39	54,9%	3,54	3,82
Totale Settore Risorse idriche e attività estrattive	292	127	43,5%	3,52	3,85
ARIA - Lavasecco a ciclo chiuso	4	1	25,0%	5,00	5,00
ARIA - Emissioni di attività in deroga	50	21	42,0%	3,48	3,48
ARIA - Autorizzazione alle emissioni in atmosfera	28	16	57,1%	3,50	3,56
ENERGIA - Produzione di energia elettrica fino a 300MW termici da fonti convenzionali	4	3	75,0%	3,67	4,00
ENERGIA - Portale Manutentori/Ispettori	3	2	66,7%	2,50	4,00
Totale Settore Qualità dell'aria, rumore ed energia	89	43	48,3%	3,63	4,01
BONIFICHE - Certificazione di avvenuta bonifica	21	14	66,7%	4,00	4,07
RIFIUTI - Procedura semplificata	25	16	64,0%	3,88	4,25
RIFIUTI - Attività di trattamento e gestione	35	23	65,7%	3,48	3,43
Totale Settore Rifiuti, bonifiche e AIA	81	53	65,4%	3,79	3,92
TOTALE	638	307	48,1%	3,50	3,81

Il questionario online dà la possibilità di aggiungere liberamente commenti e suggerimenti per migliorare i servizi ricevuti tramite la piattaforma.

I **commenti** ricevuti sono stati 128 e rappresentano il **31%** dei questionari compilati.

Tutti i commenti sono stati categorizzati in **8 macro categorie**.

Presentiamo in una slide a seguire tutti i suggerimenti ricevuti, indipendentemente dalla loro frequenza, perché sono indicazioni preziose per un miglioramento della piattaforma.

Commenti e suggerimenti per migliorare i servizi offerti

Categoria		%
Complimenti	12	9%
“Non ho miglioramenti da suggerire”	14	11%
Lamentele generiche	14	11%
Segnalazione di disfunzioni circostanziate	3	2%
Richiesta di tempi più veloci di lavorazione	3	2%
Difficoltà per la molteplicità di piattaforme in uso anche ai SUAP (Impresainungiorno - MUTA - Inlinea)	7	5%
Richiesta di inserimento di nuove istanze nella piattaforma	4	3%
Miglioramenti specifici per il funzionamento di Inlinea	71	55%

commenti totali 128

Richieste di inserimento di nuove istanze:

1. comunicazione di pratiche inerenti i piani di **rimozione rifiuti a seguito di abbandono**
2. possibilità di inviare le integrazioni e la relazione tecnica finale per la **nuova concessione di pozzo**
3. aumentare la **scelta dei procedimenti** (es. istanze per scarico in falda)
4. pratica diretta per **rinnovi con variante in AUA**, o art. 208 (attualmente esiste solo la possibilità di presentare rinnovo tal quale oppure variante dentro la quale viene specificato che si tratta di un rinnovo)

Suggerimenti specifici richiesti per il miglioramento di INLINEA (raggruppati per significato)

- Creazione di un **fascicolo azienda** in cui visualizzare tutti i documenti caricati
- **Segnalazione del campo compilato male** che genera un blocco del sistema
- **Uniformare le denominazioni** per i campi che richiedono la stessa cosa (attualmente ci sono nomi diversi per chiedere le stesse cose)
- **Compatibilità** della piattaforma con tutti i browser
- Sistema di **mail automatizzate** che segnalano il diverso stato della pratica e notificano gli **avanzamenti**
- **Assistenza live:** chat, telefono diretto, contatto diretto con il funzionario e link diretto per segnalazione di problemi tecnici di malfunzionamento della piattaforma
- Maggiore **chiarezza** della pagina iniziale e in generale, anche con esempi di compilazione
- Inserire **calcolo automatico degli oneri** dovuti
- Possibilità di **pagare direttamente** dalla piattaforma (es. PayPal)
- Maggiore **intuitività e fluidità** nella navigazione
- Sezione anagrafica: inserire la possibilità di nascita all'estero
- **Maggiore spazio** a disposizione per allegare file più pesanti e per il completamento dei campi (più caratteri liberi)
- **Aggiornamento** della **piattaforma** più frequente e visibile
- **Allegati tecnici più chiari, pertinenti e coerenti** con i dettati normativi
- Rendere disponibile una **guida** che illustri i passaggi fino all'autorizzazione, con i dati e gli allegati richiesti e l'indicazione dei tempi
- Possibilità di tornare indietro nella procedura per **modificare fasi precedenti**
- Strumento di **feed-back** durante l'espletamento il più possibile in tempo reale.
- Dare maggiore importanza (anche nella nomenclatura) alle produzioni di tipo tecnico che sono ora chiamati "altri elaborati" mentre sono il fulcro dell'autorizzazione
- **Ricontrollare** i campi contrassegnati come **obbligatori** ...lo sono davvero?
- **Compilazione automatica** nei diversi allegati utilizzando i campi già compilati nella sezione anagrafica
- **Chiarire** se serve **firma digitale** oppure scansione di firma autografa oppure firma digitale su documento scansionato
- Specificare se è possibile sostituire la firma del legale rappresentante con quella di chi ha la **procura**
- Possibilità di **visualizzare** la **documentazione** allegata in ordine cronologico/**per data di invio**
- **Collegamenti automatici ad altre banche dati** esterne (camere di commercio, anagrafe, ecc..) o interne all'ente CMM
- **Automatismo** dei dati di fornitura e allaccio (Acqua e scarichi), con portate, dati autorizzazione, nominativo, ecc.
- **Visione** in Inlinea dei dati delle **pratiche archiviate** (scadenti o precedenti) con correzione dei soli dati modificati in caso di rinnovo
- Tutti i dati inseriti in un **GIS**, sia per le ispezioni da parte delle autorità, sia per successivi studi di settore.
- Per le AUA e derivati: allegare richiesta in automatico di certificazione dei contatori (acqua e scarichi) da inoltrare agli enti eroganti.
- Risolvere il problema dei dati sulle acque superficiali: deve essere automatico la richiesta di immissione su detti scarichi.
- Sarebbe utile avere un **sistema automatico** che **invia** la pratica direttamente ai SUAP (o al Consorzio Villorresi) senza doverla mandare manualmente via PEC

Gradimento per ambito
di servizio utilizzato

L'opinione di chi ha utilizzato la piattaforma per l'AIA

1 - per niente d'accordo ←-----→ 5 - del tutto d'accordo

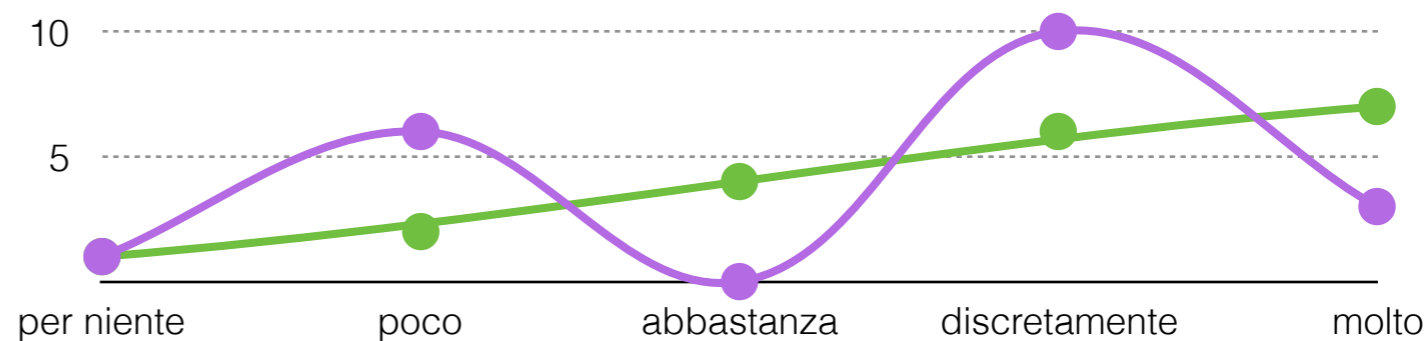
47 utenti

I servizi offerti da INLINEA semplificano le mie attività	voto medio	3,28
È più semplice presentare una domanda/istanza	voto medio	3,34
L'elenco degli allegati da caricare è chiaro	voto medio	3,38
La navigazione è facile e intuitiva	voto medio	3,45
È comodo seguire l'avanzamento della pratica	voto medio	3,79
Sul sito si trovano informazioni sufficienti alla compilazione della pratica	voto medio	3,34

Hanno dovuto chiedere **aiuto ad un funzionario** in **20** su 47

pari al 42%

- E' stato facile parlare con un funzionario?
- Il funzionario ha risolto i miei problemi?



Hanno dovuto contattare **un dirigente** in **2** su 47

pari al 4%

Essi ritengono che sia stato **facile** parlare con un dirigente

L'opinione di chi ha utilizzato la piattaforma per l'AUA

1 - per niente d'accordo



5 - del tutto d'accordo

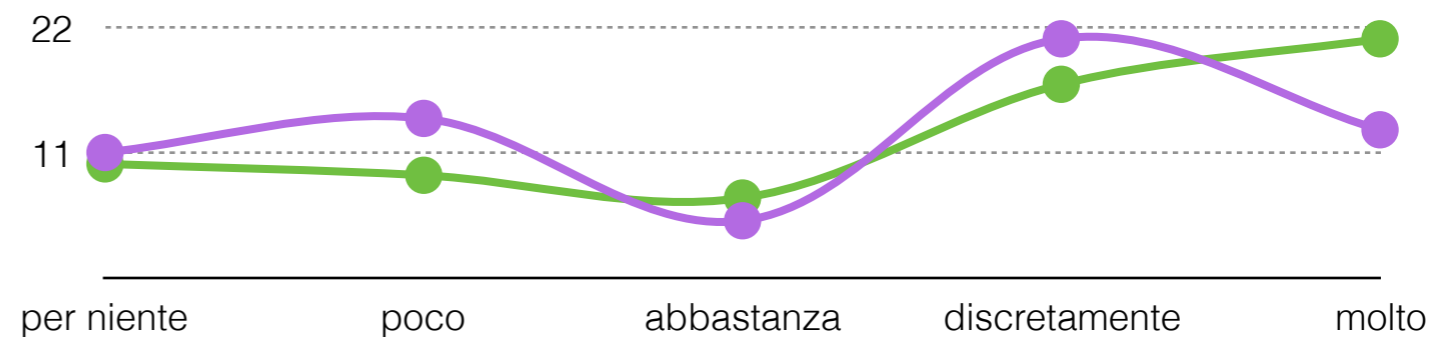
129 utenti

I servizi offerti da INLINEA semplificano le mie attività	voto medio	3,38
È più semplice presentare una domanda/istanza	voto medio	3,29
L'elenco degli allegati da caricare è chiaro	voto medio	3,44
La navigazione è facile e intuitiva	voto medio	3,26
È comodo seguire l'avanzamento della pratica	voto medio	3,56
Sul sito si trovano informazioni sufficienti alla compilazione della pratica	voto medio	3,07

Hanno dovuto chiedere **aiuto ad un funzionario** in **64** su 129

pari al 49%

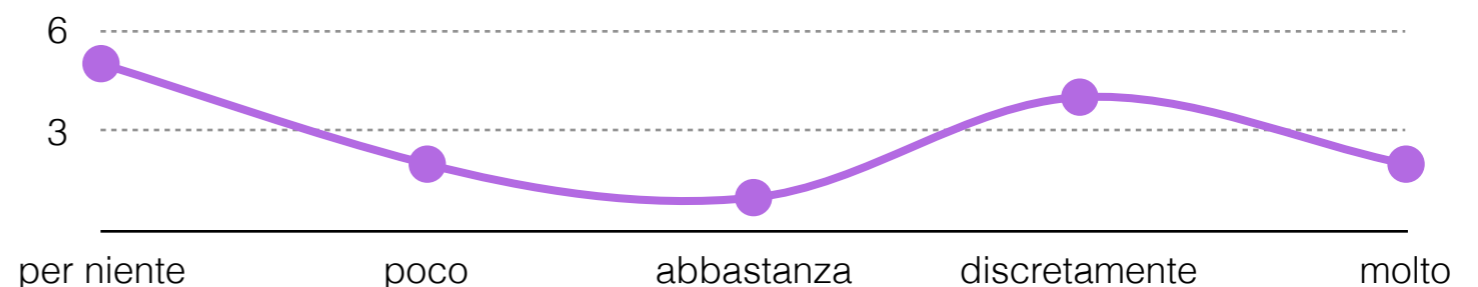
- E' stato facile parlare con un funzionario?
- Il funzionario ha risolto i miei problemi?



Hanno dovuto contattare **un dirigente** in **14** su 129

pari al 11%

- E' stato facile parlare con un dirigente?



L'opinione di chi ha richiesto una **concessione**

69 utenti

1 - per niente d'accordo



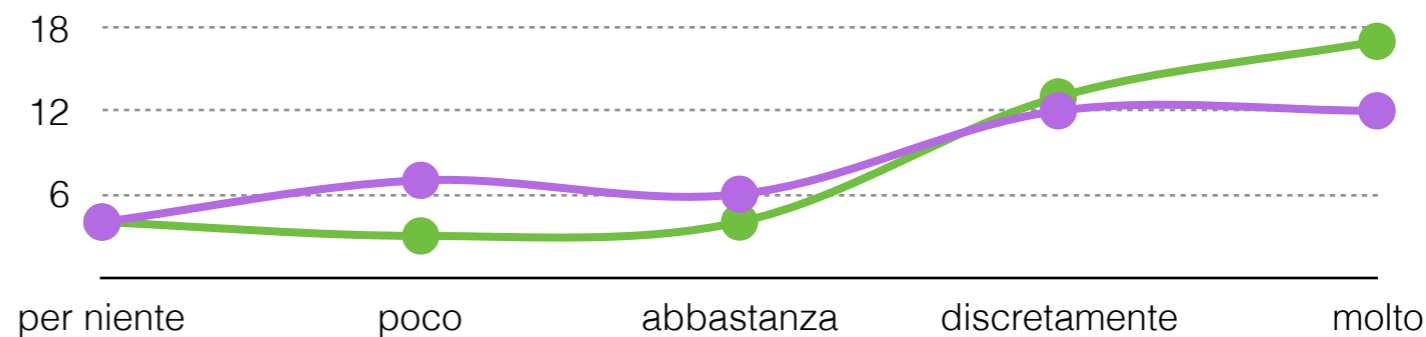
5 - del tutto d'accordo

I servizi offerti da INLINEA semplificano le mie attività	voto medio	3,67
È più semplice presentare una domanda/istanza	voto medio	3,72
L'elenco degli allegati da caricare è chiaro	voto medio	3,61
La navigazione è facile e intuitiva	voto medio	3,36
È comodo seguire l'avanzamento della pratica	voto medio	3,61
Sul sito si trovano informazioni sufficienti alla compilazione della pratica	voto medio	3,17

Hanno dovuto chiedere **aiuto ad un funzionario** in **41** su 69

pari al 59%

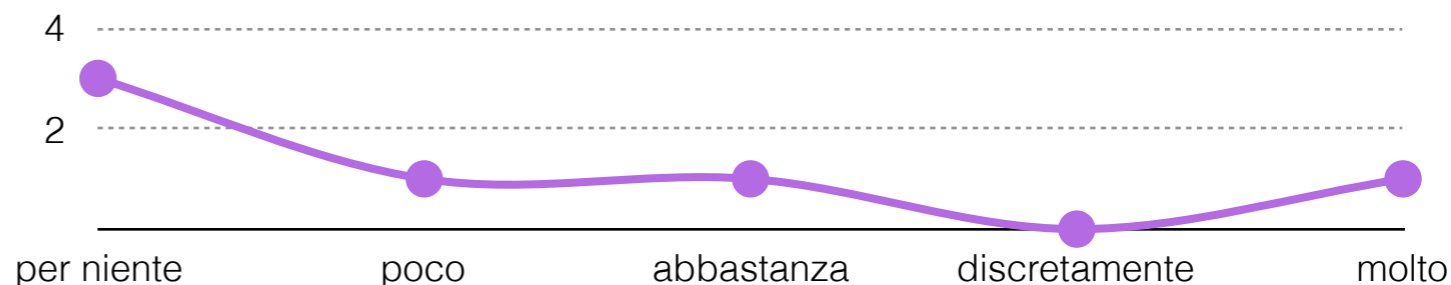
- E' stato facile parlare con un funzionario?
- Il funzionario ha risolto i miei problemi?



Hanno dovuto contattare **un dirigente** in **6** su 69

pari al 8%

- E' stato facile parlare con un dirigente?



L'opinione di chi ha fatto una **denuncia di prelievo**

1 - per niente
d'accordo



5 - del tutto
d'accordo

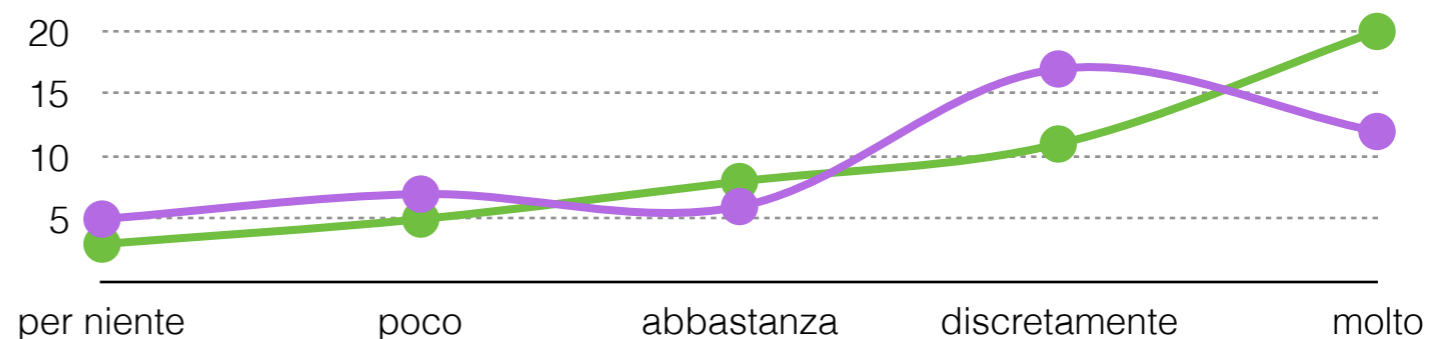
152 utenti

I servizi offerti da INLINEA semplificano le mie attività	voto medio	4,08
È più semplice presentare una domanda/istanza	voto medio	3,90
L'elenco degli allegati da caricare è chiaro	voto medio	3,90
La navigazione è facile e intuitiva	voto medio	3,73
È comodo seguire l'avanzamento della pratica	voto medio	3,99
Sul sito si trovano informazioni sufficienti alla compilazione della pratica	voto medio	3,71

Hanno dovuto chiedere **aiuto ad un funzionario** in **47** su 152

pari al 31%

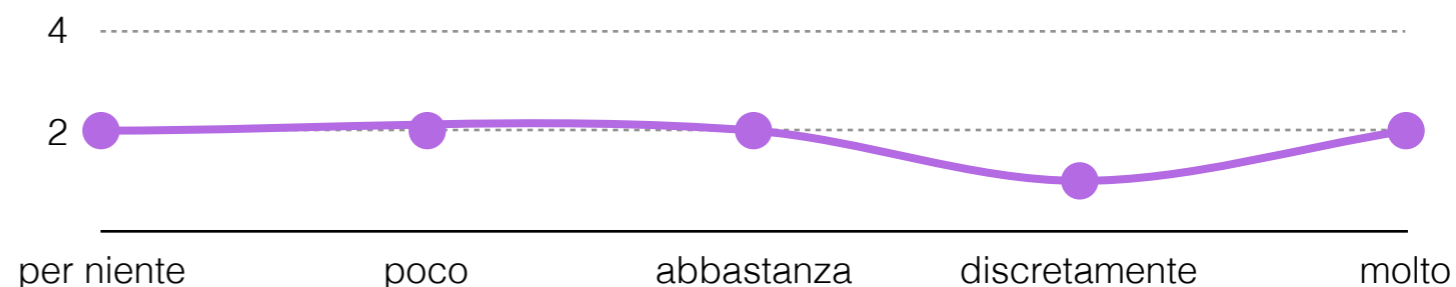
- E' stato facile parlare con un funzionario?
- Il funzionario ha risolto i miei problemi?



Hanno dovuto contattare **un dirigente** in **9** su 152

pari al 6%

- E' stato facile parlare con un dirigente?



L'opinione di chi ha utilizzato la piattaforma per **scarichi**

1 - per niente
d'accordo



5 - del tutto
d'accordo

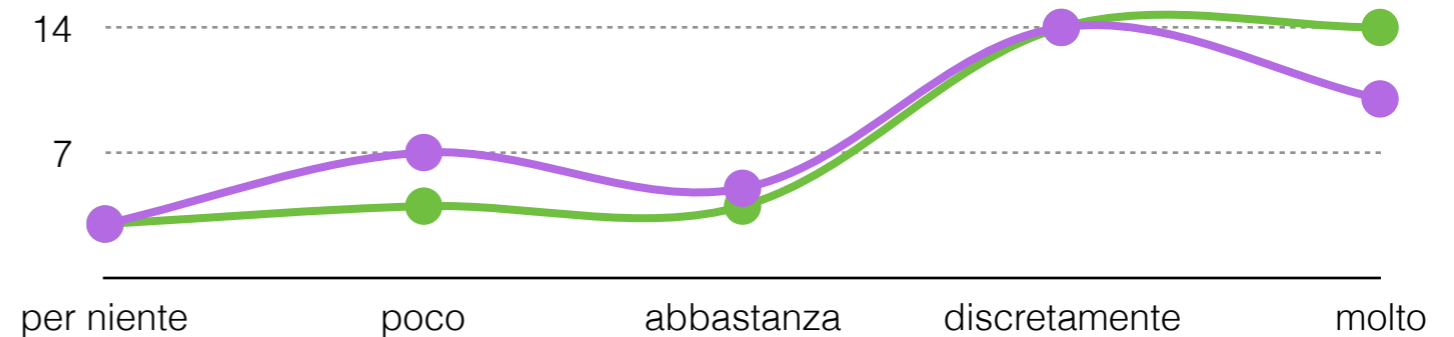
71 utenti

I servizi offerti da INLINEA semplificano le mie attività	voto medio	3,39
È più semplice presentare una domanda/istanza	voto medio	3,35
L'elenco degli allegati da caricare è chiaro	voto medio	3,44
La navigazione è facile e intuitiva	voto medio	3,24
È comodo seguire l'avanzamento della pratica	voto medio	3,61
Sul sito si trovano informazioni sufficienti alla compilazione della pratica	voto medio	3,07

Hanno dovuto chiedere **aiuto ad un funzionario** in **39** su 71

pari al **55%**

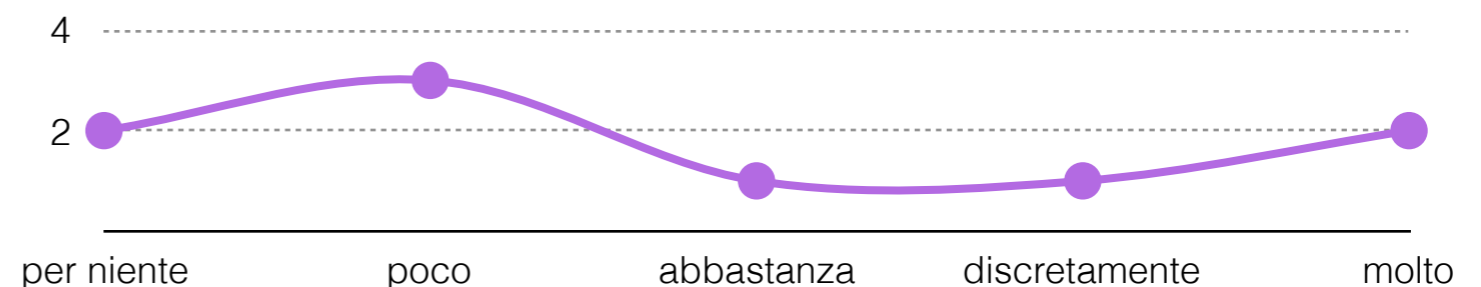
- E' stato facile parlare con un funzionario?
- Il funzionario ha risolto i miei problemi?



Hanno dovuto contattare **un dirigente** in **9** su 71

pari al **13%**

- E' stato facile parlare con un dirigente?



L'opinione per autorizzazioni di **lavasecco a ciclo chiuso**

1 - per niente
d'accordo



5 - del tutto
d'accordo

4 utenti

I servizi offerti da INLINEA semplificano le mie attività	<i>voto medio</i>	4,00
È più semplice presentare una domanda/istanza	<i>voto medio</i>	3,25
L'elenco degli allegati da caricare è chiaro	<i>voto medio</i>	4,25
La navigazione è facile e intuitiva	<i>voto medio</i>	4,25
È comodo seguire l'avanzamento della pratica	<i>voto medio</i>	4,25
Sul sito si trovano informazioni sufficienti alla compilazione della pratica	<i>voto medio</i>	3,25

Ha dovuto chiedere **aiuto ad un funzionario 1 persona** su 4

pari al **25%**

Questa persona ritiene che sia stato **molto facile parlare con un funzionario** e che abbia **risolto molto bene** il problema

Ha dovuto contattare **un dirigente 1 persona** su 4

pari al **25%**

Questa persona ritiene che sia stato **molto facile parlare con un dirigente**

L'opinione per l'autorizzazione di **emissioni di attività in deroga**

50 utenti

1 - per niente
d'accordo



5 - del tutto
d'accordo

I servizi offerti da INLINEA semplificano le mie attività

voto medio **3,34**

È più semplice presentare una domanda/istanza

voto medio **3,30**

L'elenco degli allegati da caricare è chiaro

voto medio **3,78**

La navigazione è facile e intuitiva

voto medio **3,52**

È comodo seguire l'avanzamento della pratica

voto medio **3,62**

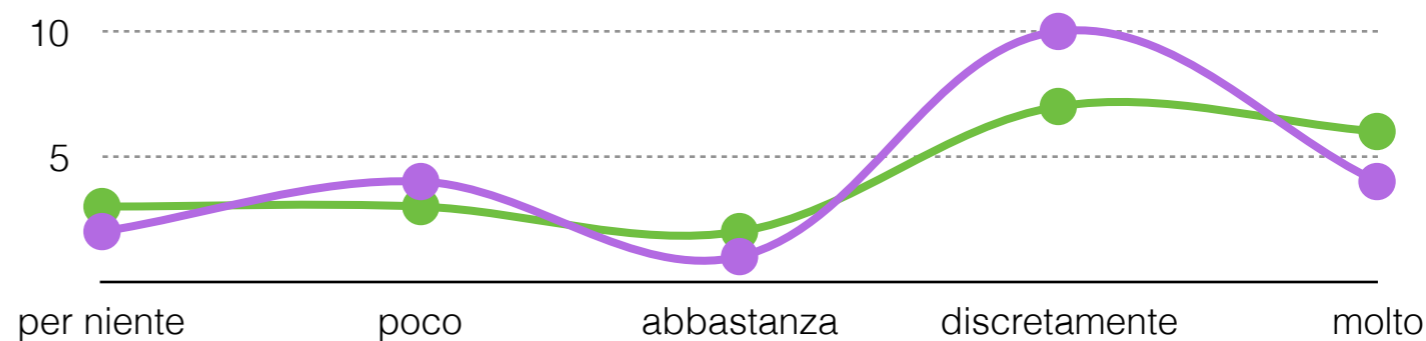
Sul sito si trovano informazioni sufficienti alla compilazione della pratica

voto medio **3,36**

Hanno dovuto chiedere **aiuto ad un funzionario** in **21** su 50

pari al 42%

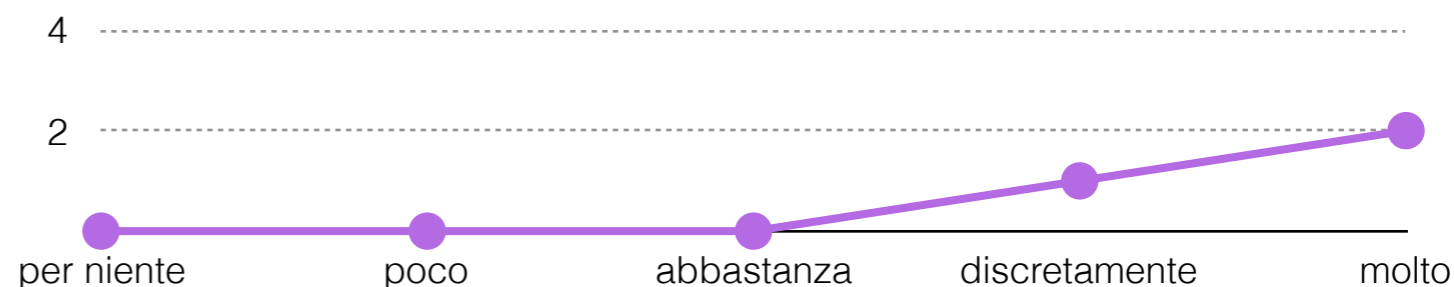
- E' stato facile parlare con un funzionario?
- Il funzionario ha risolto i miei problemi?



Hanno dovuto contattare **un dirigente** in **3** su 50

pari al 6%

- E' stato facile parlare con un dirigente?



L'opinione per l'autorizzazione alle emissioni in atmosfera

28 utenti

I servizi offerti da INLINEA semplificano le mie attività	voto medio	3,36
È più semplice presentare una domanda/istanza	voto medio	3,43
L'elenco degli allegati da caricare è chiaro	voto medio	3,21
La navigazione è facile e intuitiva	voto medio	3,54
È comodo seguire l'avanzamento della pratica	voto medio	3,43
Sul sito si trovano informazioni sufficienti alla compilazione della pratica	voto medio	3,07

1 - per niente
d'accordo

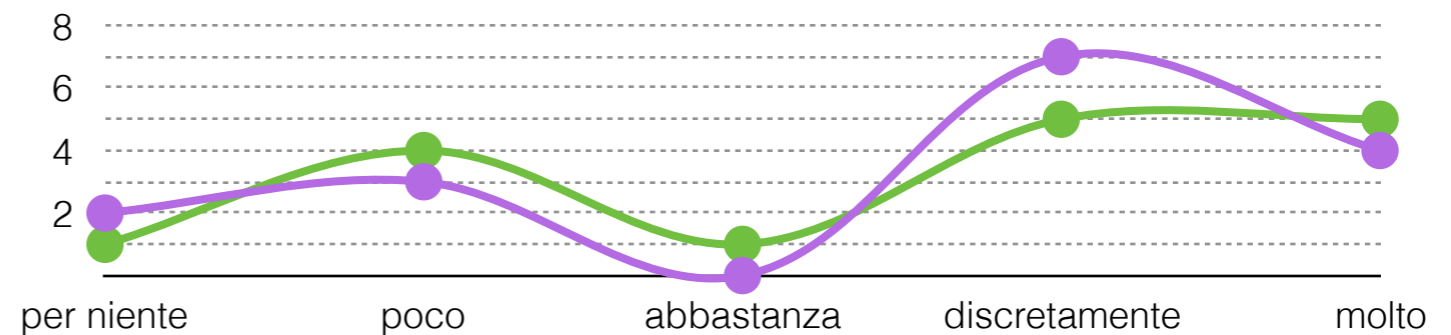


5 - del tutto
d'accordo

Hanno dovuto chiedere **aiuto ad un funzionario** in **16** su 28

pari al 57%

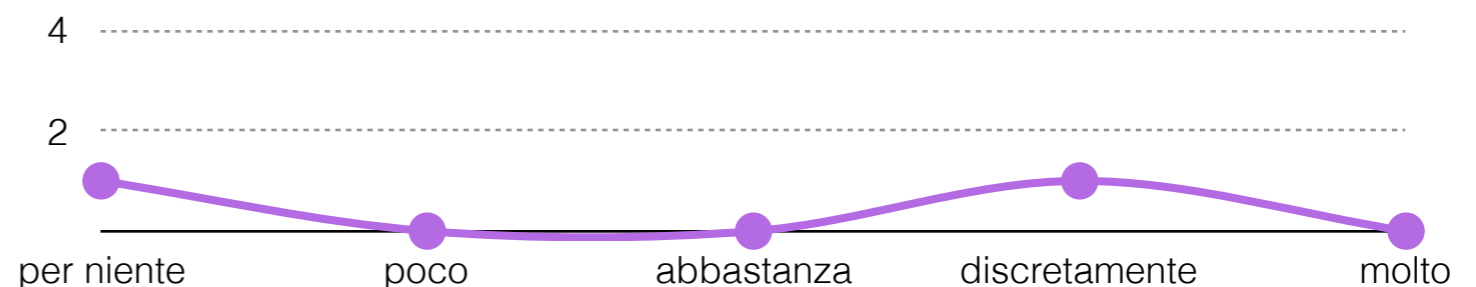
- E' stato facile parlare con un funzionario?
- Il funzionario ha risolto i miei problemi?



Hanno dovuto contattare **un dirigente** in **2** su 28

pari al 6%

- E' stato facile parlare con un dirigente?



L'opinione di chi ha chiesto la **certificazione di avvenuta bonifica**

1 - per niente
d'accordo



5 - del tutto
d'accordo

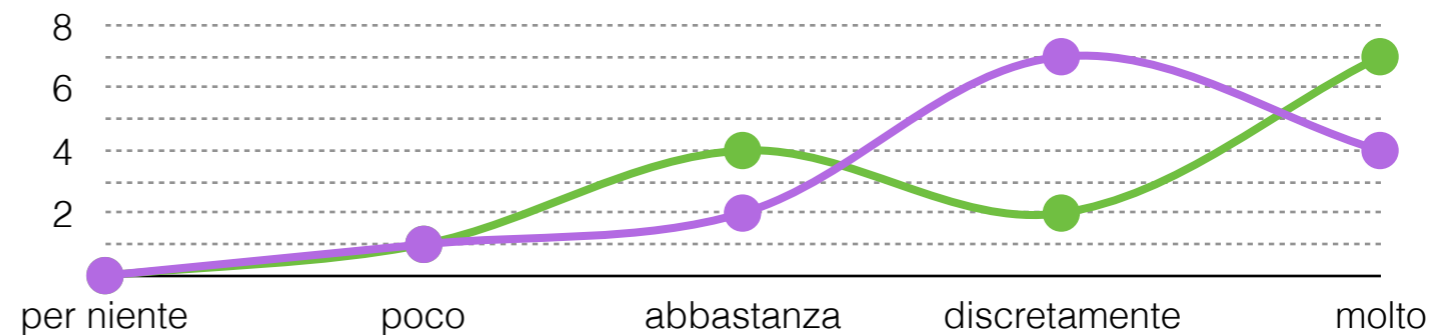
21 utenti

I servizi offerti da INLINEA semplificano le mie attività	voto medio	3,67
È più semplice presentare una domanda/istanza	voto medio	3,52
L'elenco degli allegati da caricare è chiaro	voto medio	3,52
La navigazione è facile e intuitiva	voto medio	3,24
È comodo seguire l'avanzamento della pratica	voto medio	3,86
Sul sito si trovano informazioni sufficienti alla compilazione della pratica	voto medio	3,00

Hanno dovuto chiedere **aiuto ad un funzionario** in **14** su 21

pari al 67%

- E' stato facile parlare con un funzionario?
- Il funzionario ha risolto i miei problemi?



Nessuno ha dovuto contattare **un dirigente**

pari al 0%

L'opinione di chi ha chiesto l'autorizzazione per produzione di energia elettrica fino 300MW termici da fonti convenzionali

1 - per niente d'accordo



5 - del tutto d'accordo

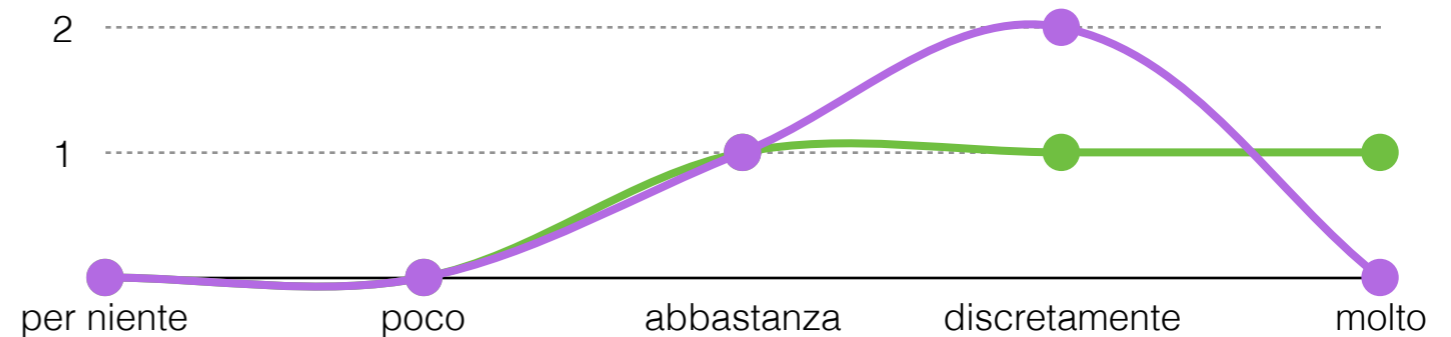
4 utenti

I servizi offerti da INLINEA semplificano le mie attività	voto medio	3,50
È più semplice presentare una domanda/istanza	voto medio	3,50
L'elenco degli allegati da caricare è chiaro	voto medio	2,00
La navigazione è facile e intuitiva	voto medio	3,75
È comodo seguire l'avanzamento della pratica	voto medio	3,50
Sul sito si trovano informazioni sufficienti alla compilazione della pratica	voto medio	3,00

Hanno dovuto chiedere **aiuto ad un funzionario** in **3** su 4

pari al 75%

- E' stato facile parlare con un funzionario?
- Il funzionario ha risolto i miei problemi?



Nessuno ha dovuto contattare **un dirigente**

pari al 0%

L'opinione di chi ha utilizzato il portale **Manutentori - Ispettori**

3 utenti

1 - per niente d'accordo



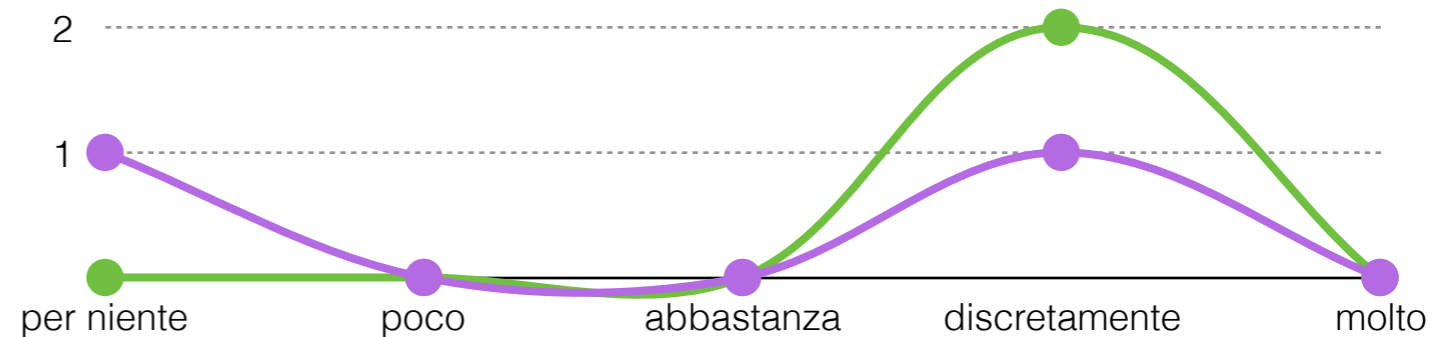
5 - del tutto d'accordo

I servizi offerti da INLINEA semplificano le mie attività	voto medio	2,67
È più semplice presentare una domanda/istanza	voto medio	3,00
L'elenco degli allegati da caricare è chiaro	voto medio	3,33
La navigazione è facile e intuitiva	voto medio	3,67
È comodo seguire l'avanzamento della pratica	voto medio	2,33
Sul sito si trovano informazioni sufficienti alla compilazione della pratica	voto medio	3,33

Hanno dovuto chiedere **aiuto ad un funzionario** in **2** su 3

pari al **67%**

- E' stato facile parlare con un funzionario?
- Il funzionario ha risolto i miei problemi?



Nessuno ha dovuto contattare **un dirigente**

pari al **0%**

L'opinione di chi ha usato Inlinea per **Rifiuti - procedura semplificata**

25 utenti

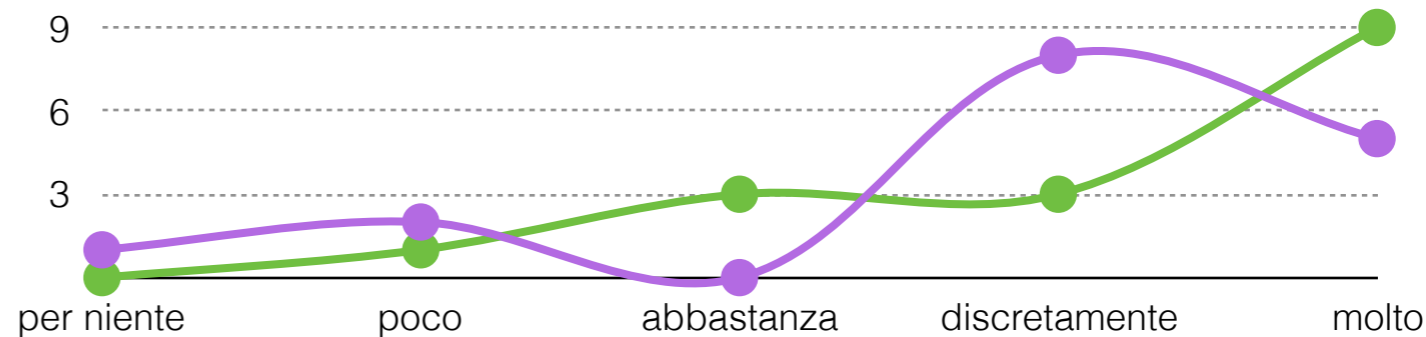
1 - per niente d'accordo ←-----→ 5 - del tutto d'accordo

I servizi offerti da INLINEA semplificano le mie attività	voto medio	3,80
È più semplice presentare una domanda/istanza	voto medio	3,28
L'elenco degli allegati da caricare è chiaro	voto medio	3,32
La navigazione è facile e intuitiva	voto medio	3,56
È comodo seguire l'avanzamento della pratica	voto medio	3,84
Sul sito si trovano informazioni sufficienti alla compilazione della pratica	voto medio	3,12

Hanno dovuto chiedere **aiuto ad un funzionario** in **16** su 25

pari al 64%

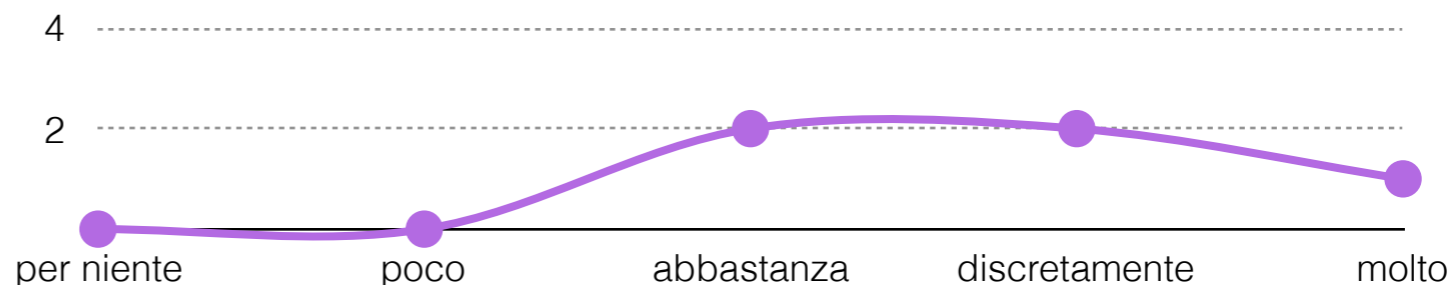
- E' stato facile parlare con un funzionario?
- Il funzionario ha risolto i miei problemi?



Hanno dovuto contattare **un dirigente** in **5** su 25

pari al 20%

- E' stato facile parlare con un dirigente?



L'opinione di chi ha chiesto autorizzazione per attività di trattamento e gestione dei rifiuti

1 - per niente d'accordo



5 - del tutto d'accordo

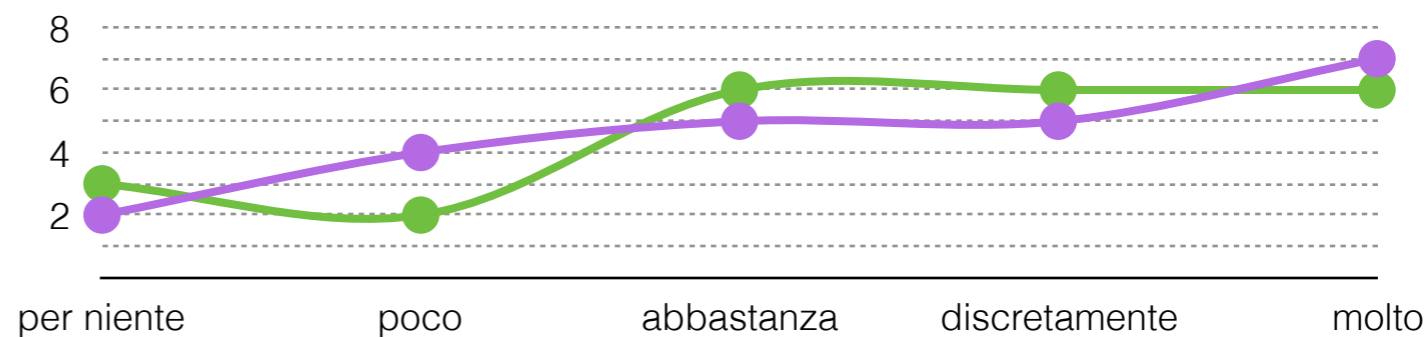
35 utenti

I servizi offerti da INLINEA semplificano le mie attività	voto medio	3,34
È più semplice presentare una domanda/istanza	voto medio	3,23
L'elenco degli allegati da caricare è chiaro	voto medio	2,97
La navigazione è facile e intuitiva	voto medio	3,17
È comodo seguire l'avanzamento della pratica	voto medio	3,63
Sul sito si trovano informazioni sufficienti alla compilazione della pratica	voto medio	2,86

Hanno dovuto chiedere **aiuto ad un funzionario** in **23** su 35

pari al 66%

- E' stato facile parlare con un funzionario?
- Il funzionario ha risolto i miei problemi?



Hanno dovuto contattare **un dirigente** in **7** su 35

pari al 20%

- E' stato facile parlare con un dirigente?

