



Città di Bollate

Provincia di Milano

Sportello Polifunzionale



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO NUOVO SERVIZIO SPORTELLLO POLIFUNZIONALE ANNO 2017

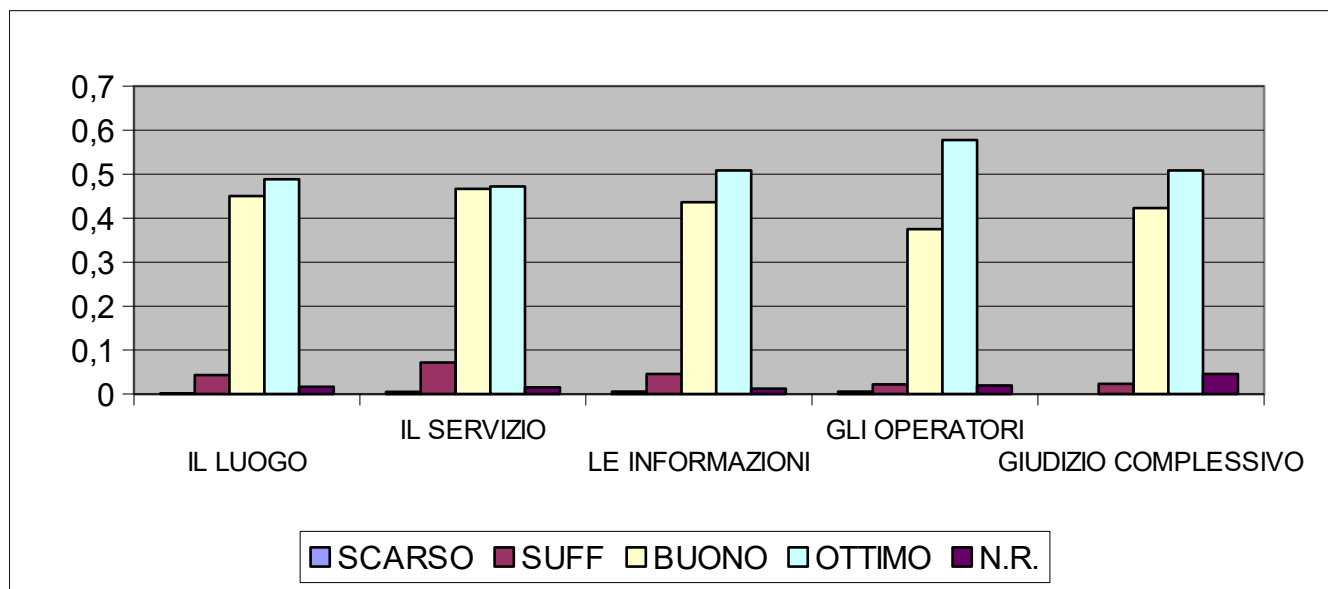
Nel corso del mese di marzo 2015 (02/03/2015) è stato inaugurato il nuovo servizio denominato Sportello Polifunzionale.

Il progetto, alla base del ripensamento di questo nuovo servizio, è stato quello di **facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi comunali agendo su due direttrici: la rivisitazione del front-office dell'Ente e la revisione degli orari di apertura al pubblico.**

Nel corso dell'anno 2017 è stato somministrato agli utenti dello Sportello Polifunzionale un nuovo questionario di gradimento (vedi file allegato).

Sono stati raccolti 120 questionari: dalla disamina e dall'analisi dei questionari somministrati si rileva un più che positivo riscontro relativo all'implementazione e attivazione del nuovo servizio.

Si riportano di seguito i grafici:





Città di Bollate

Provincia di Milano

Sportello Polifunzionale



Ecco il questionario somministrato:

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SERVIZIO SPORTELLO POLIFUNZIONALE – Anno 2017

Gentile Signora/Signore,
nell'intento di migliorare sempre più la qualità del nostro servizio, Le chiediamo di rispondere al seguente questionario. La scheda rimarrà anonima e servirà unicamente a raccogliere informazioni ed il giudizio degli utenti. In particolare assicuriamo che osservazioni, suggerimenti e proposte verranno attentamente vagliati e presi in considerazione.

La ringraziamo anticipatamente per la Sua cortese collaborazione.



IL LUOGO

Aspetto e accoglienza degli spazi dello Sportello Polifunzionale	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Pulizia e decoro dell'ambiente	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
I posti a sedere per l'attesa	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Gli ambienti sono funzionali (ad esempio punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, posizione elimina-code, ecc.)	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Rispetto della riservatezza	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO



IL SERVIZIO

L'orario di apertura dello Sportello Polifunzionale è adeguato: da Lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 Martedì dalle ore 8.30 alle 13.00 – dalle 14,00 alle 18,00 Sabato dalle ore 8.45 alle ore 12.30	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
L'unificazione degli sportelli per il cittadino in un'unica sede è funzionale e positiva per l'utente	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Avere un unico referente per le diverse pratiche da svolgere è funzionale e positivo per l'utente	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Il servizio di rilascio certificazioni su appuntamento previsto per la giornata del mercoledì pomeriggio è funzionale	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
I tempi di attesa per accedere al servizio sono adeguati	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO



LE INFORMAZIONI

Le informazioni fornite dal Banco Informazioni sono adeguate	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Le informazioni vengono fornite con un linguaggio semplice e comprensibile	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Le informazioni fornite sono complete	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
La modulistica da compilare per ottenere il servizio è chiara	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO



Città di Bollate

Provincia di Milano
Sportello Polifunzionale



GLI OPERATORI

Cortesìa del personale e chiarezza delle loro risposte	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Competenza e professionalità del personale	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Tempestività del servizio offerto dall'operatore dello sportello	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
In caso di inconvenienti, l'operatore si è reso disponibile ed ha risolto adeguatamente il problema	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio che Le è stato fornito sia complessivamente soddisfacente?	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
--	--------	-------------	-------	--------

ALCUNI DATI CONCLUSIVI AI SOLI FINI STATISTICI

ETA'

- 18 ai 29 anni
- 30 ai 39 anni
- 40 ai 49 anni
- 50 ai 59 anni
- oltre 60 anni

SESSO

- Maschio
- Femmina

TITOLO DI STUDIO

- Licenza elementare
- Licenza scuola media inferiore
- Licenza scuola media superiore
- Laurea
- Altro

TIPOLOGIA UTENZA

- Disoccupato
- Studente
- Casalinga
- Operaio
- Impiegato
- Lavoratore autonomo
- Dirigente
- Imprenditore
- Altro

QUANTE VOLTE HA UTILIZZATO I SERVIZI DELLO SPORTELLO POLIFUNZIONALE NEGLI ULTIMI 3 MESI?

- Mai prima d'ora
- 1 - 2 volte
- 3 - 5 volte
- Più di 5 volte

QUALI ALTRI CANALI UTILIZZA PER FRUIRE DEI SERVIZI DELLO SPORTELLO POLIFUNZIONALE?

- Fax
- Sito istituzionale dell'Ente
- Numero verde
- Mail

EVENTUALI SUGGERIMENTI



Città di Bollate

Provincia di Milano
Sportello Polifunzionale

