



# Città di Bollate

## Provincia di Milano

Sportello Polifunzionale



### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO NUOVO SERVIZIO SPORTELLLO POLIFUNZIONALE

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.**

Bisogna evidenziare come il Comune di Bollate è articolato in più sedi, all'interno delle quali erano presenti diversi servizi con attività di front-office:

- la Sede comunale, all'interno della quale sono concentrate le attività di front-office degli uffici demografici, tributi, commercio, URP, ambiente, messi, protocollo, servizi educativi e sportivi, edilizia privata, servizi sociali, ecc.;
- la sede della Polizia Locale;

Ciascuno degli uffici citati erogava informazioni, sia fisiche che telefoniche, e servizi di primo livello (ad es. rilascio carta di identità, iscrizione mensa, certificazioni, notifiche atti) mentre l'ufficio URP svolgeva prevalentemente un'attività di accoglienza, informazione e prima incanalizzazione degli utenti.

L'osservazione, sviluppata nel corso degli anni, e le segnalazioni degli utenti hanno dimostrato come una tale organizzazione del front-office presenti degli aspetti di criticità:

- numerosità e pluralità degli interlocutori con cui l'utente deve o può relazionarsi (es. URP, informazioni e consulenze specialistiche erogate dai singoli uffici, etc.)
- disomogeneità nei livelli di informazione e nelle modalità di comunicazione e di ascolto
- diversificazioni degli orari di apertura al pubblico
- servizio di informazione telefonica e di ricezione in ingresso dell'utenza da migliorare
- mancanza di standardizzazione delle procedure e di modulistica uniforme per tutti i servizi
- limitatezza dell'orario complessivo del servizio di front-office.

L'Amministrazione Comunale, per rispondere a queste criticità ha individuato uno dei propri obiettivi prioritari nella **riqualificazione delle attività di informazione, comunicazione, gestione delle relazioni con i cittadini ed erogazione dei servizi di primo livello.**



# Città di Bollate

Provincia di Milano

Sportello Polifunzionale



In quest'ottica, ha approvato con delibera di Giunta Comunale n. 136 del 16/10/2013 un progetto per la realizzazione di uno "Sportello polifunzionale per il cittadino", organizzato in più postazioni ed in grado di svolgere tutta una serie di attività di front-office ora in capo ai singoli uffici dell'ente e che riguardano:

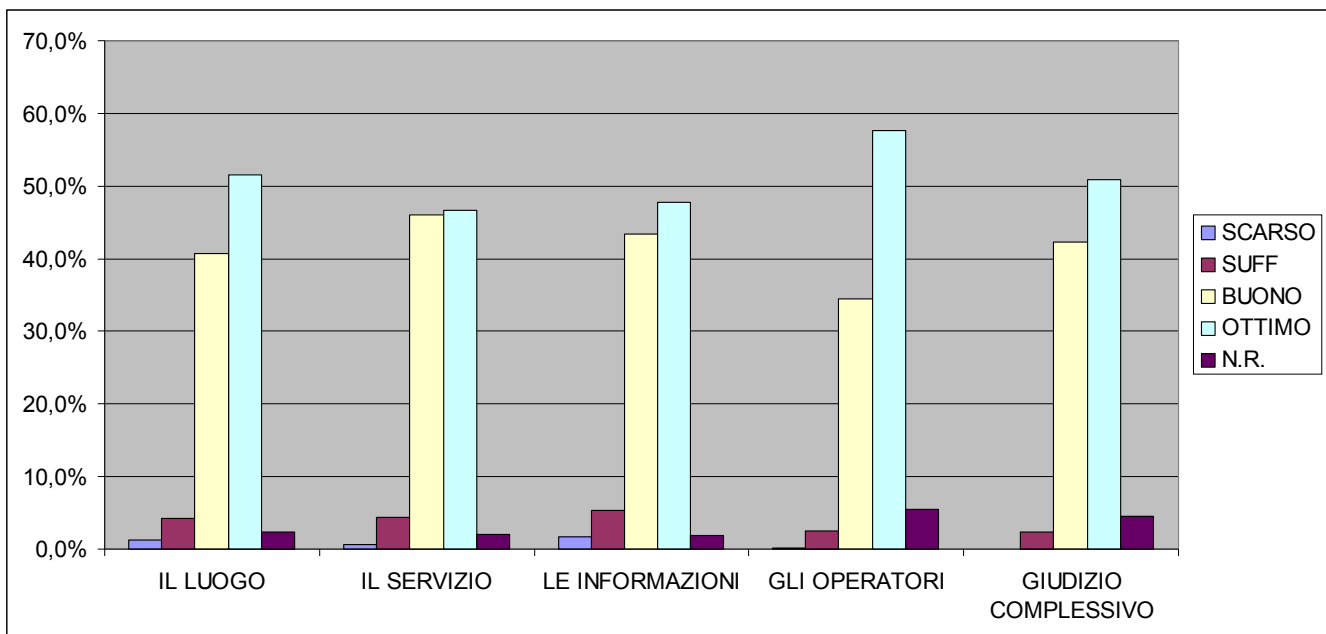
- l'aspetto informativo
- l'aspetto di erogazione dei servizi in cui è possibile fornire una risposta o soddisfare una esigenza in tempi rapidi (es. certificazioni anagrafiche, rilascio carte d'identità, richiesta pubblicazione matrimoni, rilascio duplicati tessere elettorali, protocollazione istanze e documentazioni presentate da soggetti privati e pubblici, iscrizione corsi, certificazioni, raccolta segnalazioni/reclami, accettazione domande case popolari, etc.)

Con questa modalità il cittadino non dovrà più interfacciarsi con uffici comunali dislocati in luoghi diversi e/o decentrati, con orari diversificati, **ma fruirà di servizi e certificazioni in un unico luogo, con unico referente e con ampia fruibilità oraria.**

Dopo l'avvio del servizio e precisamente dal mese di giugno al mese di ottobre 2016, è stato somministrato agli utenti dello Sportello Polifunzionale un questionario di gradimento ( vedi file allegato ).

Sono stati raccolti 175 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:



Ecco il questionario somministrato:



# Città di Bollate

Provincia di Milano

Sportello Polifunzionale



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO NUOVO SERVIZIO SPORTELLO POLIFUNZIONALE

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 18.00 – con orario continuato 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 prenotazione all'ingresso (distributore di ticket) 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 sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
La modulistica da compilare per ottenere il servizio è chiara	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
La segnaletica per l'individuazione degli sportelli è chiara	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO



### GLI OPERATORI



# Città di Bollate

Provincia di Milano

Sportello Polifunzionale



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 SPORTELLLO 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 SPORTELLLO POLIFUNZIONALE?

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

### EVENTUALI SUGGERIMENTI

\_\_\_\_\_