



# Città di Bollate

Provincia di Milano

Sportello Polifunzionale



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO NUOVO SERVIZIO SPORTELLLO POLIFUNZIONALE ANNO 2018

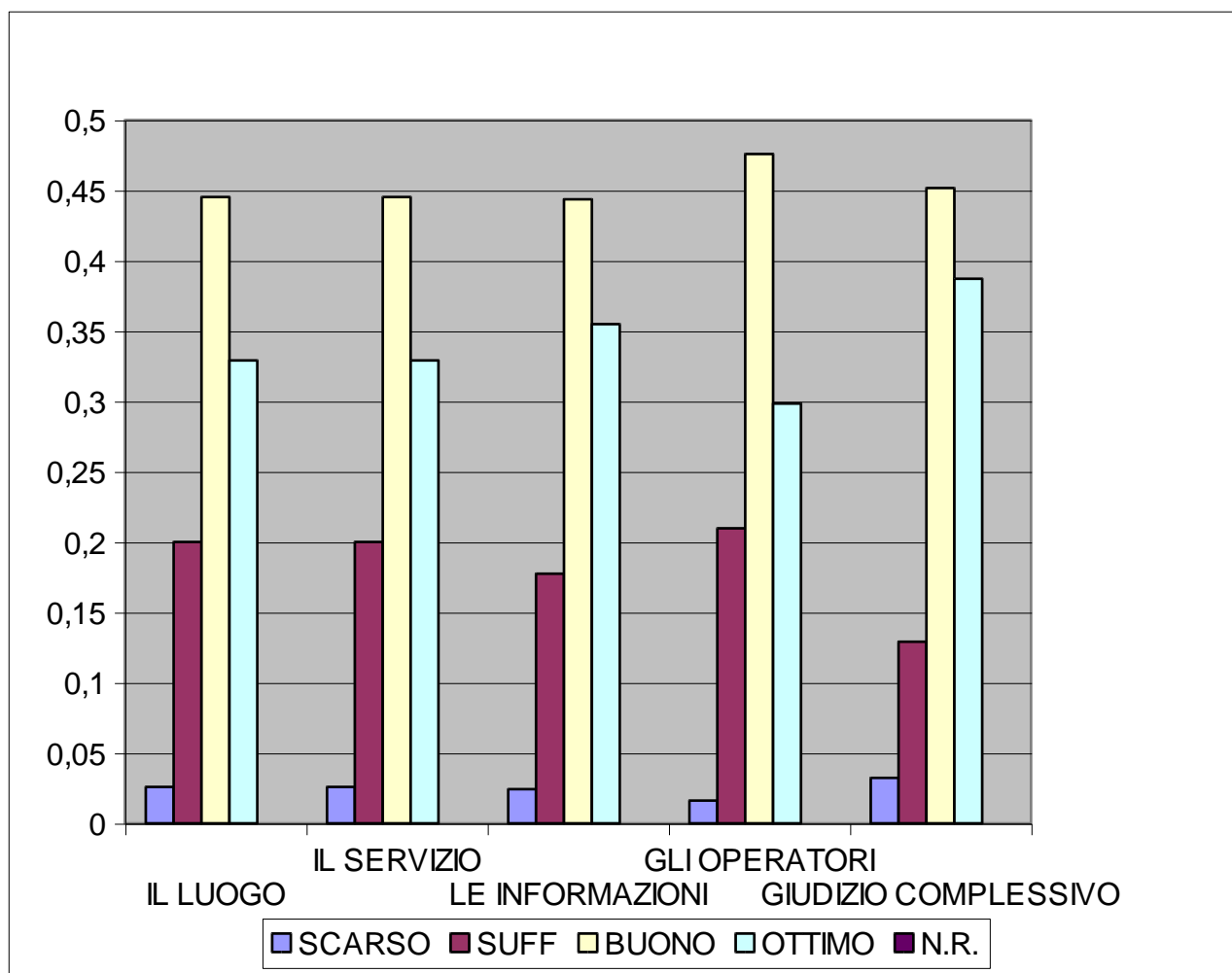
Nel corso del mese di marzo 2015 (02/03/2015 ) è stato inaugurato il nuovo servizio denominato Sportello Polifunzionale.

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 2018 è stato somministrato agli utenti dello Sportello Polifunzionale un nuovo questionario di gradimento ( vedi file allegato ).

Sono stati raccolti 31 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 2018

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

## EVENTUALI SUGGERIMENTI

---

---



# Città di Bollate

**Provincia di Milano**  
Sportello Polifunzionale

