

## CITTA' METROPOLITANA DI MILANO AREA AMBIENTE E TUTELA DEL TERRITORIO

### SERVIZI IN RETE

#### INLINEA GRADIMENTO 2024

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.

Il sondaggio:

- è costituito da 9 quesiti;
- 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 alla **semplificazione del lavoro da parte di coloro che presentano le istanze**.

Nel corso del 2024:

- sono state concluse sulla piattaforma 1.048 istanze;
- sono stati erogati 919 sondaggi;
- sono pervenuti 251 sondaggi di risposta completi ad opera di 202 Compilatori;
- dei 251 sondaggi completi pervenuti, 83 contenevano osservazioni e suggerimenti personali espressi dai Compilatori. Tali note sono soggette ad analisi interna, al fine di migliorare i servizi offerti.

Considerando i valori 3 (Buono) e 4 (Ottimo) inerenti alla **semplificazione del lavoro da parte di coloro che presentano le istanze**, la percentuale di risposte positive è pari all'**80,08%**.