



Comune di Molfetta

CUSTOMER SATISFACTION

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

REPORT CON ANALISI DEI DATI

ANNO 2023

Molfetta, 22 aprile 2024

PREMESSA

La misurazione della qualità dei servizi è una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio stesso, in un'ottica di miglioramento delle performance.

Tale misurazione della percezione della qualità dei servizi dei cittadini è ancora più importante in situazioni di difficoltà economiche e di restrizione generale di personale come quello attuale, nel momento in cui occorre maggiore oculatezza possibile nella gestione delle risorse.

A tal fine il Regolamento dei controlli interni del Comune di Molfetta, approvato con deliberazione del Commissario Straordinario n. 49 del 16/05/2013 (con i poteri del Consiglio Comunale), prevede un apposito spazio dedicato al controllo di qualità sui servizi, definendone principi e criteri generali, caratteristiche, metodologie e strumenti.

GLI OBIETTIVI

L'indagine semplice serve a tenere sotto controllo e a migliorare i sistemi di erogazione dei servizi, utilizzando al meglio le risorse disponibili, partendo dai bisogni espressi dai cittadini ed affrontando le criticità rilevate.

Nello specifico, rilevare la customer satisfaction (ossia la “soddisfazione del cliente/utente”) permette di raccogliere dati utili a migliorare il servizio e di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione con i cittadini e la capacità di ascolto degli stessi. Inoltre, la rilevazione permette di riprogettare le politiche pubbliche e le modalità di erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari.

Quindi le indagini di customer satisfaction sono indispensabili se si vuole conoscere con attendibilità il grado di soddisfazione dell'utenza e il valore percepito dell'offerta di servizio erogata. Senza la consapevolezza del valore per il cittadino del servizio che si offre non si riesce neanche a focalizzare adeguatamente qualsiasi azione di miglioramento della sua qualità. La qualità dei servizi erogati spesso si identifica con la soddisfazione dell'utente, e cioè con la capacità di fornire ai cittadini un servizio percepito in linea con le loro aspettative.

Si tratta di un tipo di indagine conoscitiva, non statisticamente significativa e rappresentativa dell'universo oggetto di indagine, in quanto è una rilevazione consistente nella compilazione volontaria e libera da parte dei cittadini utenti dei servizi di una breve scheda di rilevazione della soddisfazione; tuttavia è uno strumento snello ed utile per monitorare la qualità del servizio erogato e soprattutto tenere sotto controllo eventuali criticità che si possono verificare e che potrebbero richiedere azioni di miglioramento o approfondimenti di indagine.

Gli obiettivi dell'indagine infatti sono i seguenti:

1. verificare la percezione del livello qualitativo complessivo del servizio ricevuto
2. definire il grado di soddisfazione attribuito dagli utenti al servizio ricevuto
3. porre attenzione ad eventuali suggerimenti
4. evidenziare eventuali punti di criticità e relative azioni di miglioramento

METODOLOGIA UTILIZZATA

Per l'anno 2023 gli obiettivi dell'indagine infatti sono stati i seguenti:

1. verificare la percezione del livello qualitativo complessivo del servizio ricevuto
 2. definire il grado di soddisfazione attribuito dagli utenti al servizio ricevuto
 3. porre attenzione ad eventuali suggerimenti
 4. evidenziare eventuali punti di criticità e relative azioni di miglioramento.
- rilevati con un "Questionario di soddisfazione degli utenti per i servizi di sportello" sui seguenti servizi offerti dagli uffici per l'anno 2023 per i vari settori e sono precisamente:

Settore 1^ - Servizi Finanziari e Istituzionali	<ul style="list-style-type: none">• Tasse e Tributi - Imu- Tari• Gestione Sito web e sezione Amministrazione Trasparente• Accesso Civico Generalizzato• Programmazione attività Culturali• Ufficio Legale e Contenzioso• Sport e attività Sportive• Ufficio Economato
Settore 2^ - Socialità	<ul style="list-style-type: none">• Ristorazione Scolastica• Biblioteca• Sostegno al Reddito• Urp• Trasporto Scolastico• Amministrazione Trasparente
Settore 3^ - Territorio e Ambiente	<ul style="list-style-type: none">• Richiesta sui procedimenti edilizi - Scia -Cila – PDC• Richiesta Informazioni su Trasformazione• Diritto di Superficie• Rilascio Certificazioni Urbanistiche• Rilascio autorizzazioni paesaggistiche• Amministrazione Trasparente
Settore 4^ - Innovazione Servizi Cittadini e Imprese	<ul style="list-style-type: none">- Suap e attività produttive- Rilascio Libretto utenti motori agricoli- Rilascio Concessioni demaniali marittime- Marketing Territoriale- Amministrazione Trasparente- Carte di Identità e Anagrafe- Elettorale
Settore 5^ - Lavori Pubblici	<ul style="list-style-type: none">- Servizio Manutenzione immobili- Servizio Manutenzione strutture scolastiche- Servizi Cimiteriali- Servizio Manutenzione Stradale, Pubblica Illuminazione e Fogna Bianca

Area Polizia Locale	<ul style="list-style-type: none"> - Richiesta informazioni avanzamento pratica - Ritiro documenti / modulistica - Presentazione di domanda / esposto / denuncia - Richiesta di intervento sulla pubblica via per questioni relative al C.d.S. / inconvenienti alla circolazione stradale - Richiesta Stalli e Procedimenti Disabili - Servizio Contravvenzioni . accesso atti di infortunistica stradale. - informazioni sugli accertamenti, cartelle esattoriali, violazioni CdS
----------------------------	---

La valutazione dei servizi riportata nel seguente report descrive lo stato dell'arte della Macrostruttura Comunale approvata con Delibera di Giunta n. 55 del 30/03/2021.

Il modello di riferimento adottato è intuitivo e immediato e si basa sul sistema “mettiamoci la faccia”. Ogni utente ha la possibilità di esprimere un giudizio sul servizio ricevuto attraverso tre emoticon o “faccine”. Alla “faccina” verde corrisponde un giudizio positivo, a quella gialla la sufficienza (né positivo-né negativo), mentre la rossa rappresenta una valutazione negativa. In quest'ultimo caso, l'utente avrà la possibilità di approfondire i motivi della sua insoddisfazione.

Quindi la valutazione è distinta in 3 classi di soddisfazione/insoddisfazione:

- la classe 1 – faccina verde - rappresenta un giudizio positivo
- la classe 2 - faccina gialla - rappresenta un giudizio né positivo e né negativo
- la classe 3 – faccina rossa - rappresenta un giudizio negativo.

Il Questionario somministrato agli utenti è come sotto rappresentato:

CITTÀ DI MOLFETTA

Area Polizia Locale. Questionario di Soddisfazione cittadini Comune di Molfetta 2023

B *I* U  

Descrizione modulo

Per quali servizi si è Recato in Comune? *

- Richiesta informazioni avanzamento pratica
- Ritiro documenti / modulistica
- Presentazione di domanda / esposto / denuncia
- Richiesta di intervento sulla pubblica via per questioni relative al C.d.S. / inconvenienti alla circolazione s...
- Richiesta Stalli e Procedimenti Disabili
- Servizio Contravvenzioni . accesso atti di infortunistica stradale,
- informazioni sugli accertamenti, cartelle esattoriali, violazioni CdS
- Altro...

Quale è il tuo Giudizio Complessivo sul Servizio Ottenuto?

Positivo



Negativo



Ne Positivo Ne Negativo



Nell'anno 2023 gli operatori hanno consegnato la scheda di rilevazione agli utenti dei diversi uffici, invitandoli ad autocompiarla e a riconsegnarla in forma anonima per la modalità cartacea che con il sistema adottato già dal 2020

<https://www.comune.molfetta.ba.it/sezione-informazioni/utilita/elenco-banner/item/valuta-i-servizi-del-comune-di-molfetta-e-inviaci-la-tua-opinione-per-il-2023>

Nel 2023 si è proseguito nella metodologia online, importando anche sulla piattaforma anche i dati compilati dai cittadini in modalità cartacea e consegnati direttamente agli uffici.



Nello specifico la sezione "**Valutazione dei Servizi**". Il cittadino ha avuto la possibilità di manifestare in modalità anonima subito le proprie opinioni, aiutando al tempo stesso l'amministrazione a migliorare in tempi brevi eventuali lacune dei servizi erogati.

Compilando il modulo online in modalità anonima sottostante il cittadino può inviare al Comune di Molfetta il giudizio sui servizi di cui ha usufruito per i vari settori:

Settore I Servizi Finanziari e Istituzionali - <https://forms.gle/eEGRspR6hiHdRFLFG7>

Settore II Socialità - <https://forms.gle/LV3uQeMZ6nJcGhgp9>

Settore III Territorio - Ambiente <https://forms.gle/jmDDMikpguTMwafc6>

Settore IV – Innovazione e servizi ai cittadini <https://forms.gle/LGSYTFfqF7NvFqNP6>

Settore V Lavori Pubblici - <https://forms.gle/HkAkiB5sdVvGagvj7>

Polizia Locale - <https://forms.gle/ASuGUrrkozGn1ACV6>

Di seguito si riporta l'ANALISI DEI DATI relativi all'anno 2023 per i Settori e per i relativi servizi interessati.

SETTORE 1^ - Servizi Finanziari e Istituzionali

Nel corso di tutto l'anno 2023 nel 1^ Settore – servizi Finanziari e Istituzionali del Comune di Molfetta sono stati somministrati

questionari di soddisfazione degli utenti in forma del tutto anonima e a campione.

Per quanto riguarda il quadro generale delle domande c'è una percentuale di soddisfazione con giudizio positivo rispetto al Servizio ottenuto dell'58,2%, susseguito con giudizio né positivo né negativo per il 31,8% a cui si accompagna un giudizio negativo per il 10%.

Il 91,9% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e il 48,2% conclude positivamente il procedimento per il quale ha fatto richiesta senza rivolgersi ad altri Uffici.

Di Seguito si allegano report grafici e dati relativi a quanto sopra ora esposto.

TABELLA 1

VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2023

Il numero totale di risposte è di 110 per cui n. 5 utenti non hanno risposto alla domanda in oggetto.

Questionario di soddisfazione utenti per i servizi di sportello	POSITIVO	Né POSITIVO Né NEGATIVO	NEGATIVO	Totale Questionari
Qual è il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	64	35	11	110
% percentuale	58,2	31,8	10	100

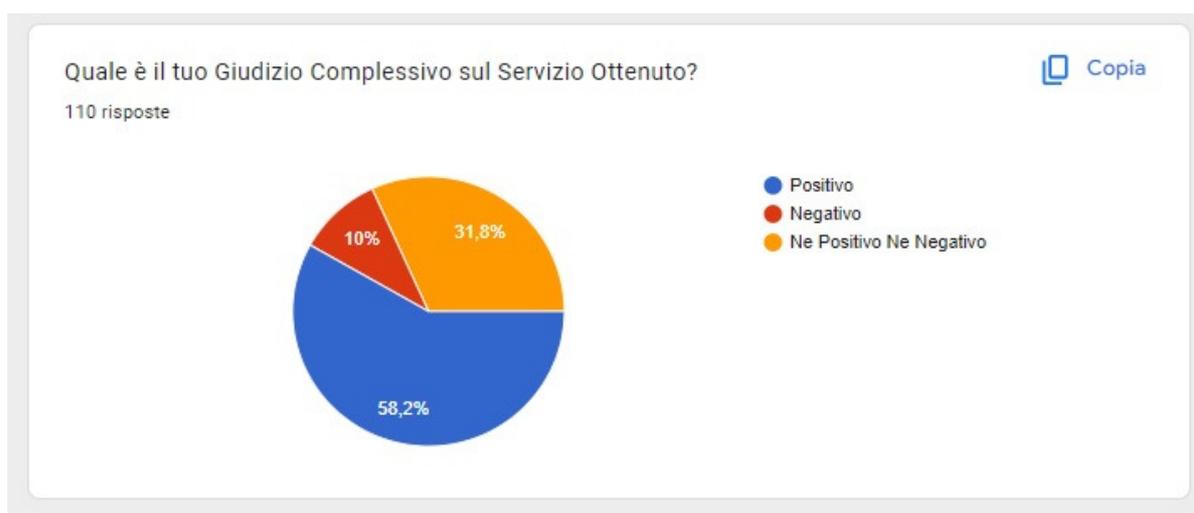


TABELLA 2

Se il tuo giudizio è negativo qual è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	6	26,1
Tempo di attesa non ragionevole	6	26,1
Scarsa trasparenza	0	0
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	3	13,0
Necessità di tornare	10	43,5
Risposta negativa	0	0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	23	100

TABELLA 3

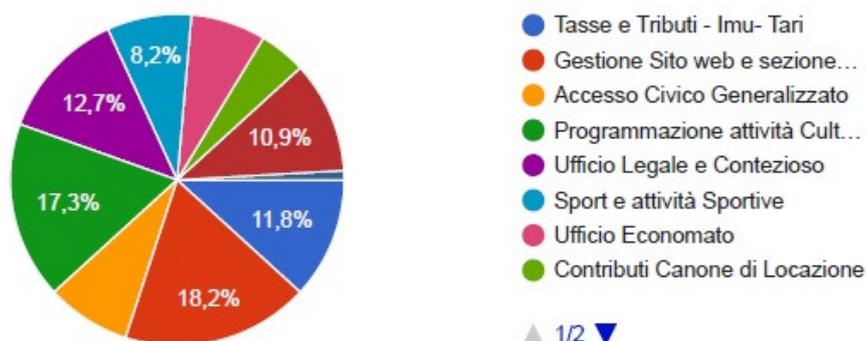
Valutazione dei servizi settore I

Servizi erogati	Numero	%
Tasse e Tributi - Imu- Tari	13	11,8
Gestione Sito web e sezione Amministrazione Trasparente	20	18,2
Accesso Civico Generalizzato	9	8,2
Programmazione attività Culturali	19	17,3
Ufficio Legale e Contenzioso	14	12,7
Sport e attività Sportive	9	8,2
Ufficio Economato	8	7,3
Contributi Canone di Locazione	5	4,5
Gestione del personale	12	10,9
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	110	100

Per quali servizi si è Recato in Comune?

 Copia

110 risposte



▲ 1/2 ▼

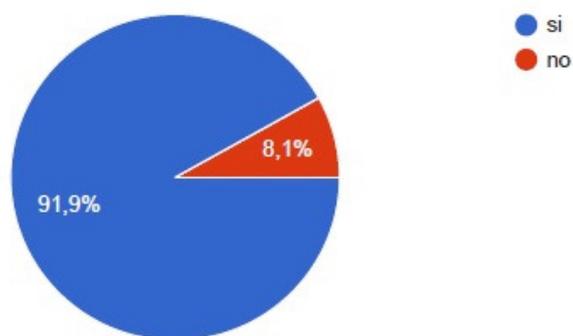
TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	68	6	74
% percentuale	91,9	8,1	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	57	53	110
% percentuale	51,8	48,2	100

L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto?

 Copia

74 risposte



Suggerimenti e contatti facoltativi

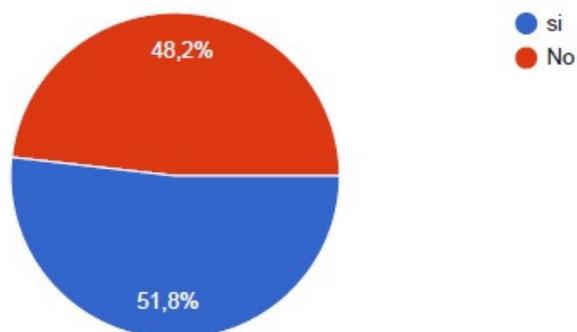
0 risposte

Ancora nessuna risposta a questa domanda.

La conclusione del procedimento richiede contatti con altri uffici

 Copia

110 risposte



Settore Socialità

La somministrazione a campione di questionari relativa alla soddisfazione degli utenti, detta anche customer-satisfaction, in un settore così complesso come quello dei Servizi Sociali serve a migliorare la lettura dei bisogni e delle esigenze espresse e inespresse, in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi e monitoraggio degli stessi, anche attraverso l'acquisizione delle opinioni degli utenti destinatari degli interventi.

Nel corso di tutto l'anno 2023 per l'Ufficio Socialità del Comune di Molfetta sono stati somministrati i questionari in oggetto. Gli stessi sono del tutto anonimi e vengono compilati a campione. Il numero dei questionari somministrati è stato pari a 74.

Per quanto riguarda il quadro generale delle domande c'è una percentuale di soddisfazione circa il giudizio positivo rispetto al Servizio ottenuto è pari al 66% susseguita da un giudizio né positivo né negativo la cui percentuale è del 23%; infine con giudizio negativo si sono espressi solo l'11% degli utenti. Fra i giudizi negativi, maggiore rilievo assume l'aver ricevuto risposte negative, seguiti dalla necessità di tornare e dalla difficoltà di accesso al Servizio, per ultimo, con una percentuale molto bassa, il tempo di attesa.

I punti di forza sono essenzialmente relativi all'adeguatezza degli spazi e dei servizi erogati con un'alta percentuale degli utenti che conclude il procedimento senza la necessità di rivolgersi ad altri uffici. La richiesta di prestazioni a sostegno del reddito rimane la motivazione principale per la quale gli utenti si rivolgono al Servizio Sociale (72%), seguita dalla richiesta del servizio di assistenza domiciliare (10%) e servizio di sostegno scolastico per minori (6%). In riferimento al setting lavorativo l'88% ritiene che gli ambienti siano adeguati al servizio offerto.

Di Seguito si allegano grafici e dati relativi a quanto fin'ora esposto.

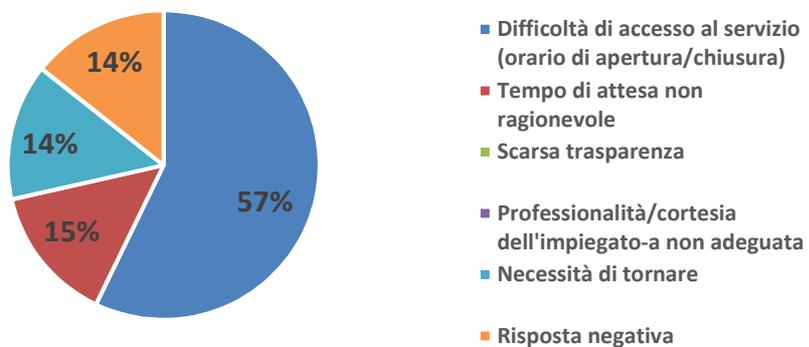
VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2023 - **SOCIALITA'**

Questionario di soddisfazione utenti per i servizi di sportello	POSITIVO	Né POSITIVO Né NEGATIVO	NEGATIVO	Totale Questionari
Qual è il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	20	6	7	33
% percentuale	61	18	21	100



Se il tuo giudizio è negativo qual'è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	4	57
Tempo di attesa non ragionevole	1	14
Scarsa trasparenza		0
Professionalità/cortesìa dell'impiegato-a non adeguata		0
Necessità di tornare	1	14
Risposta negativa	1	14
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	7	100

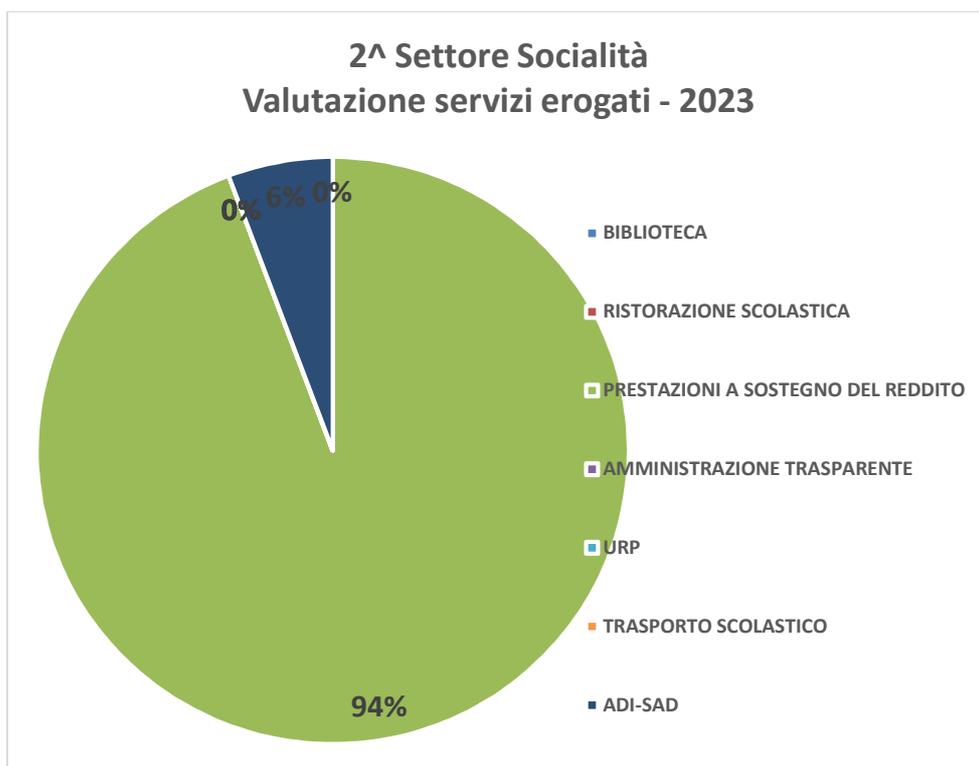
Motivazione insoddisfazione sul Servizio - 2023



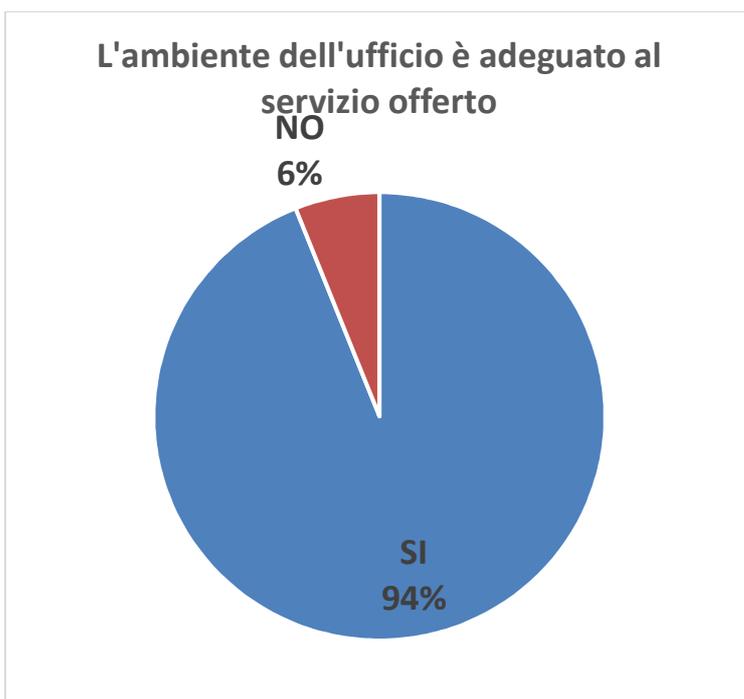
Valutazione dei servizi erogati

2^ Settore Socialità

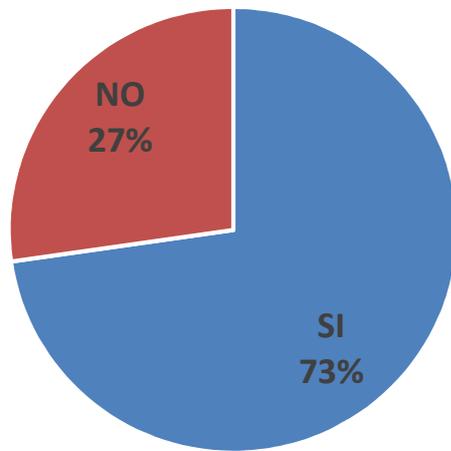
Servizi erogati	Numero	%
BIBLIOTECA	0	0
RISTORAZIONE SCOLASTICA		
PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO	33	94
AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE	0	
URP	0	0
TRASPORTO SCOLASTICO	0	0
ADI-SAD	2	6
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	35	100



Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	31	2	33
% percentuale	94	6	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	24	9	33
% percentuale	73	27	100



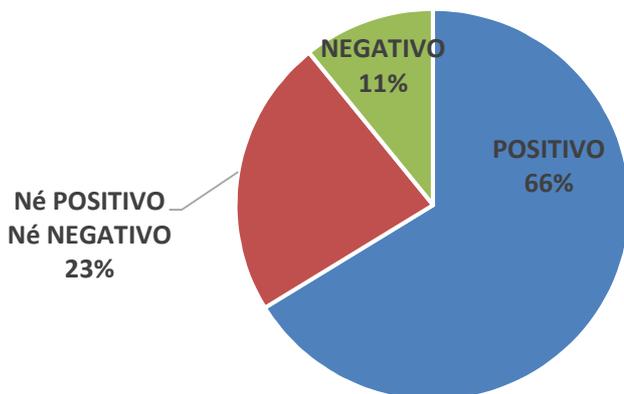
**La conclusione del procedimento
richiede contatti altri uffici**



VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2023

Questionario di soddisfazione utenti per i servizi di sportello	POSITIVO	Né POSITIVO Né NEGATIVO	NEGATIVO	Totale Questionari
Qual è il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	49	17	8	74
% percentuale	66	23	11	100

GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO 2
SETTORE SOCIALITA' 2023



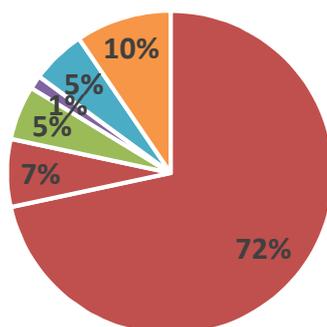
Se il tuo giudizio è negativo qual'e' la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	2	25
Tempo di attesa non ragionevole	1	13
Scarsa trasparenza		0
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata		0
Necessità di tornare	2	25
Risposta negativa	3	38
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	8	100

Valutazione dei servizi erogati

2^ Settore Socialità

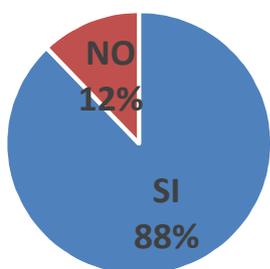
Servizi erogati	Numero	%
PRESTAZIONI SOSTEGNO AL REDDITO	53	72
SERVIZIO DOPO SCUOLA	5	6
PASTI A DOMICILIO	4	5
DISPOSITIVO BRACCIALETTO PER ANZIANI	1	1
ALTRO	4	5
ADI-SAD	7	10
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	74	99

2^ Settore Socialità -Valutazione servizi erogati - 2023

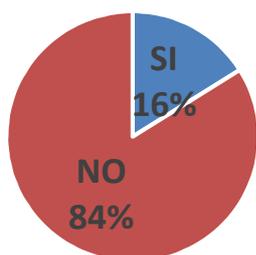


Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	65	9	74
% percentuale	88	12	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	9	47	56
% percentuale	16	84	100

L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto



La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici



SETTORE 3^ - Territorio - Ambiente

Nel corso di tutto l'anno 2023 il 3^ Settore – Territorio – Ambiente del Comune di Molfetta ha somministrato n. 65 questionari in forma del tutto anonima e a campione.

Per quanto riguarda il quadro generale delle domande c'è una percentuale di soddisfazione con giudizio positivo rispetto al Servizio ottenuto del 64,6%, susseguito con giudizio negativo del 9,2% degli utenti e il 26,2% non ha espresso alcun giudizio.

Il 88,2% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e il 64,6% si rivolge ad altri uffici .

Di Seguito si allegano report grafici e dati relativi a quanto sopra ora esposto.

VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2023

TABELLA 1

Questionario di soddisfazione utenti per i servizi di sportello	POSITIVO	Né POSITIVO Né NEGATIVO	NEGATIVO	Totale Questionari
Qual è il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	42	17	6	65
% percentuale	64,6	26,2	9,2	100



TABELLA 2

Se il tuo giudizio è negativo qual è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	4	22,2
Tempo di attesa non ragionevole	2	11,1
Scarsa trasparenza	1	5,6
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	1	5,6
Necessità di tornare	10	55,6
Risposta negativa	0	0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	18	100

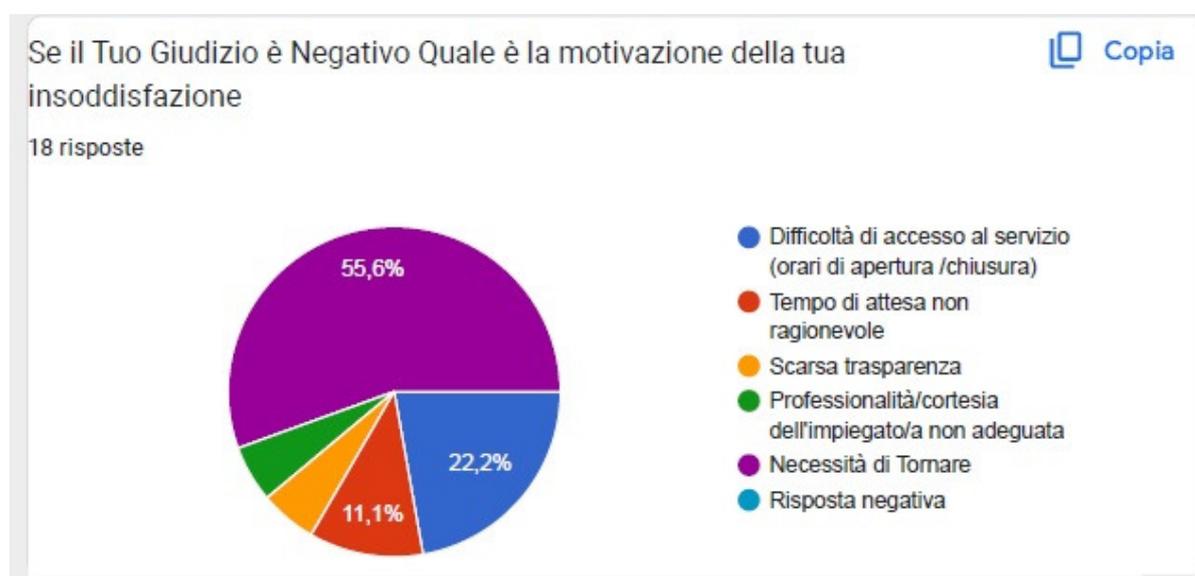


TABELLA 3

Valutazione dei servizi erogati

Servizi erogati	Numero	%
richiesta informazioni su stato procedimenti edilizi	19	29,2
richiesta informazioni su stato procedimento di trasformazione del diritto di superficie in proprietà	13	20
Amministrazione trasparente	3	4,6
rilascio autorizzazioni/compatibilità paesaggistiche	12	18,5
rilascio certificazioni urbanistiche	12	18,5
Concessioni demaniali	5	7,7
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	65	100

Per quali servizi si è Recato in Comune?

Copia

65 risposte

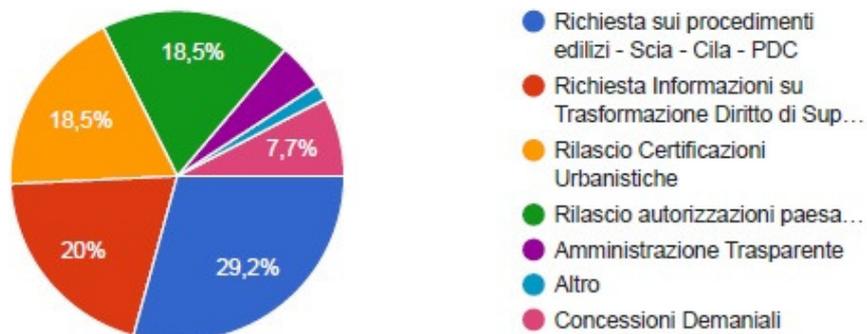


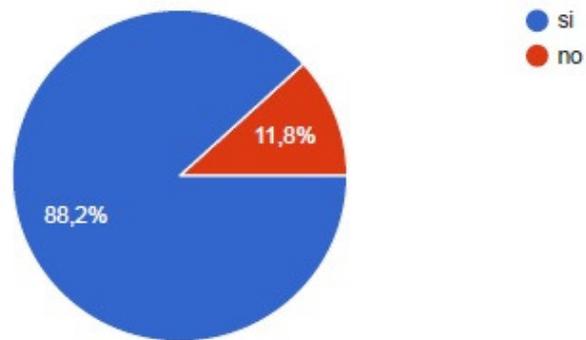
TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	30	4	34
% percentuale	88,2	11,8	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	23	42	65
% percentuale	35,4%	64,4%	100

L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto?

 Copia

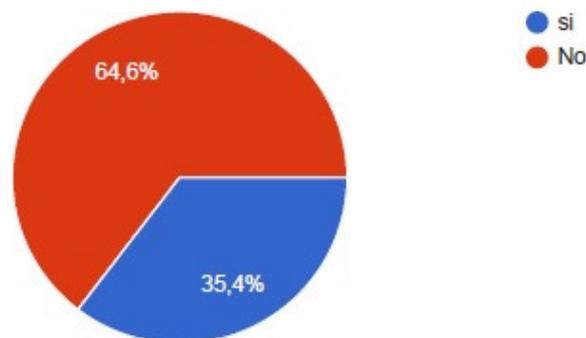
34 risposte



La conclusione del procedimento richiede contatti con altri uffici

 Copia

65 risposte



SETTORE 4^ - Innovazione Servizi Cittadini e Imprese

Nel corso di tutto l'anno 2023 il 4^ Settore – **Innovazione Servizi Cittadini e Imprese** del Comune di Molfetta ha somministrato 81 questionari di soddisfazione degli utenti in forma del tutto anonima e a campione.

Per quanto riguarda il quadro generale delle domande c'è una percentuale di soddisfazione con giudizio positivo rispetto al Servizio del 97,5%, susseguito da giudizio né positivo né negativo del 1,2% a cui si accompagna un giudizio negativo del 1,2% degli utenti.

L'98,8% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e il 53,1% conclude positivamente il procedimento per il quale ha fatto richiesta senza rivolgersi ad altri Uffici.

Di Seguito si allegano report grafici e dati relativi a quanto sopra ora esposto.

TABELLA 1

VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2023

Questionario di soddisfazione utenti per i servizi di sportello	POSITIVO	Né POSITIVO Né NEGATIVO	NEGATIVO	Totale Questionari
Qual è il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	79	1	1	81
% percentuale	97,5%	1,2%	1,2%	100

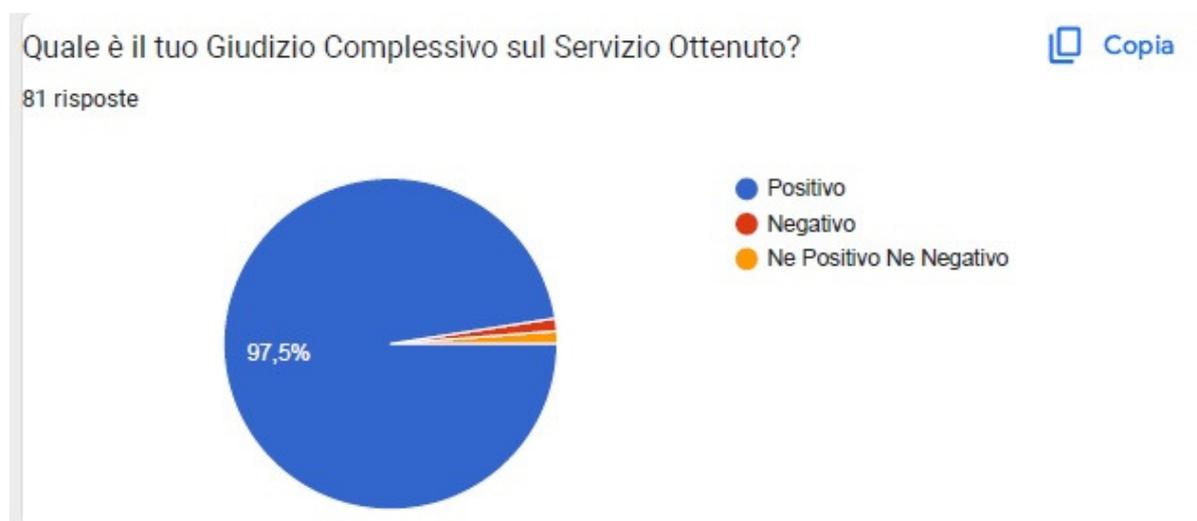


TABELLA 2

Se il tuo giudizio è negativo qual' è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)		
Tempo di attesa non ragionevole	1	33,3
Scarsa trasparenza		
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	1	33,3
Necessità di tornare		
Risposta negativa	1	33,3
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	3	100



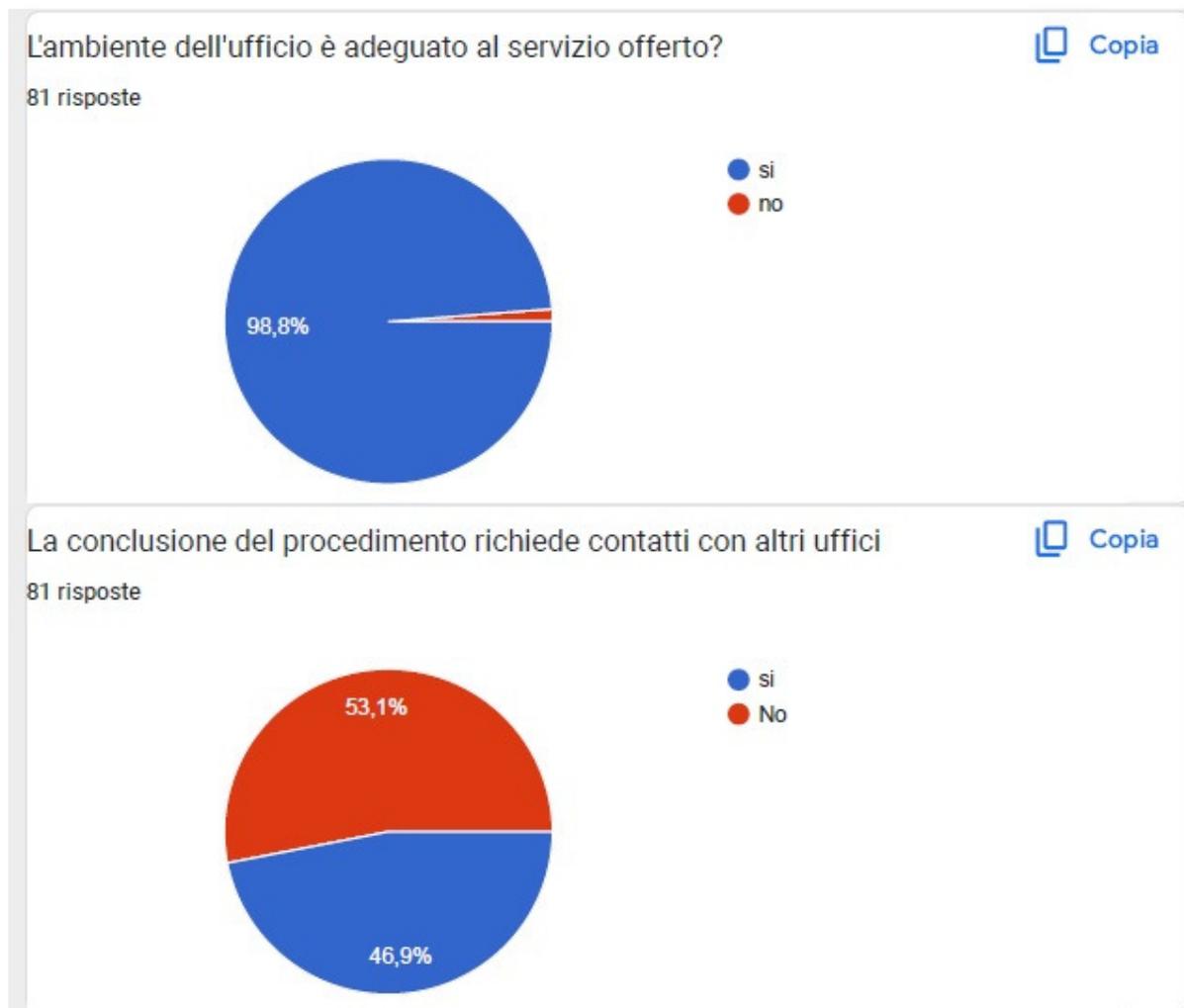
TABELLA 3

Valutazione dei servizi erogati

Servizi erogati	Numero	%
Suap e attività produttive commercio e azioni collegate	21	25,9
Marketing Territoriale	3	3,7
ELETTORALE	11	13,6
Mercato ortofrutticolo	2	2,5
Amministrazione Trasparente	5	6,2
Carte di Identità e Anagrafe	26	32,1
protocollo	12	14,8
nati	1	1,2
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	81	100

TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	80	1	81
% percentuale	98,8	1,2	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	38	43	81
% percentuale	46,9	53,1	100



SETTORE 5^ - Lavori Pubblici

Nel corso di tutto l'anno 2023 il 5^ Settore – Lavori Pubblici del Comune di Molfetta ha somministrato 85 questionari di soddisfazione degli utenti in forma del tutto anonima e a campione.

Per quanto riguarda il quadro generale delle domande c'è una percentuale di soddisfazione con giudizio positivo rispetto al Servizio del 58,8%, susseguito da giudizio né positivo né negativo del 31,8% a cui si accompagna un giudizio negativo del 9,4% degli utenti.

Il 91,8% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e l'60% conclude positivamente il procedimento per il quale ha fatto richiesta senza rivolgersi ad altri Uffici.

Di Seguito si allegano report grafici e dati relativi a quanto sopra ora esposto.

TABELLA 1

VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2023 -

Questionario di soddisfazione utenti per i servizi di sportello	POSITIVO	Né POSITIVO Né NEGATIVO	NEGATIVO	Totale Questionari
Qual è il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	50	27	8	85
% percentuale	58,8	31,8	9,4	100



TABELLA 2

Se il tuo giudizio è negativo qual è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	2	8,3
Tempo di attesa non ragionevole	8	33,3
Scarsa trasparenza	0	0
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	3	12,5
Necessità di tornare	10	41,7
Risposta negativa	1	4,2
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	24	100

Se il Tuo Giudizio è Negativo Quale è la motivazione della tua insoddisfazione



24 risposte

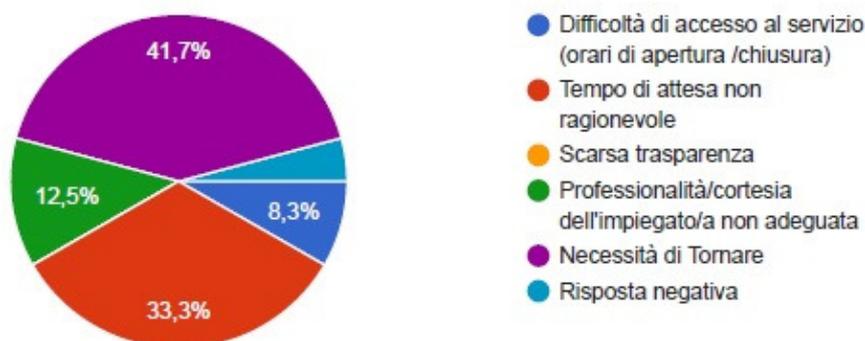


TABELLA 3

Valutazione dei servizi erogati

Servizi erogati	Numero	%
Servizio Manutenzione immobili	24	28,2
Servizio Manutenzione strutture scolastiche	22	25,9
Servizi Cimiteriali	15	17,6
Servizio Manutenzione Stradale, Pubblica Illuminazione e Fogna Bianca	24	0
Altro	0	16,1
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	85	100

Per quali servizi si è Recato in Comune?

Copia

85 risposte

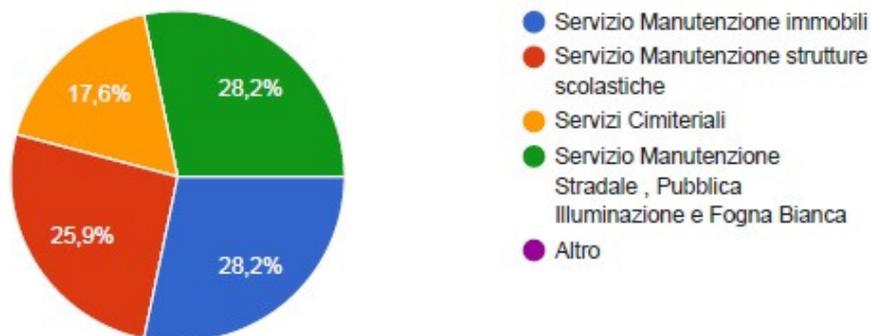


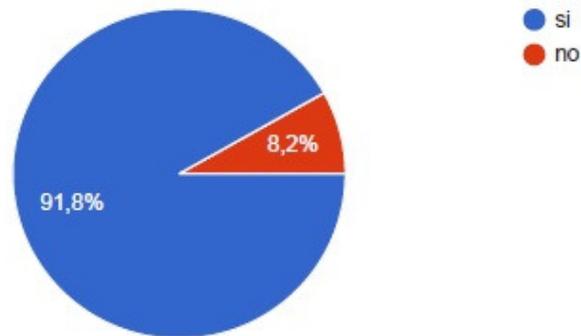
TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	45	4	49
% percentuale	91,8	8,2	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	34	51	85
% percentuale	40	60	100

L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto?

 Copia

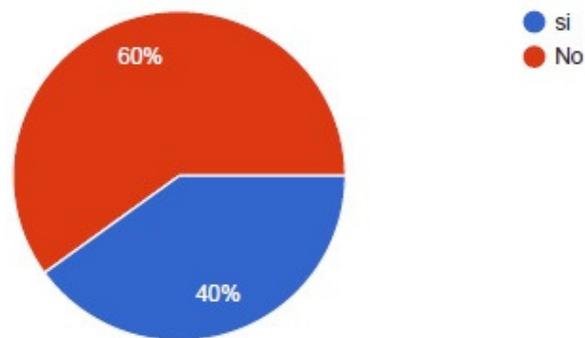
49 risposte



La conclusione del procedimento richiede contatti con altri uffici

 Copia

85 risposte



Area Polizia Locale 2023

Nel corso di tutto l'anno 2023 per la prima volta è stata sopposta a customer satisfaction anche l'area polizia locale del Comune di Molfetta che ha somministrato 82 questionari di soddisfazione degli utenti in forma del tutto anonima e a campione.

Per quanto riguarda il quadro generale delle domande c'è una percentuale di soddisfazione con giudizio positivo rispetto al Servizio del 78%, susseguito da giudizio né positivo né negativo del 12,2% a cui si accompagna un giudizio negativo del 9,8% degli utenti.

Il 93,2% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e l'93,9% conclude positivamente il procedimento per il quale ha fatto richiesta senza rivolgersi ad altri Uffici.

Di Seguito si allegano report grafici e dati relativi a quanto sopra ora esposto.

TABELLA 1

VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2023 -

Questionario di soddisfazione utenti per i servizi di sportello	POSITIVO	Né POSITIVO Né NEGATIVO	NEGATIVO	Totale Questionari
Qual è il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	64	10	8	82
% percentuale	78	12,2	9,8	100

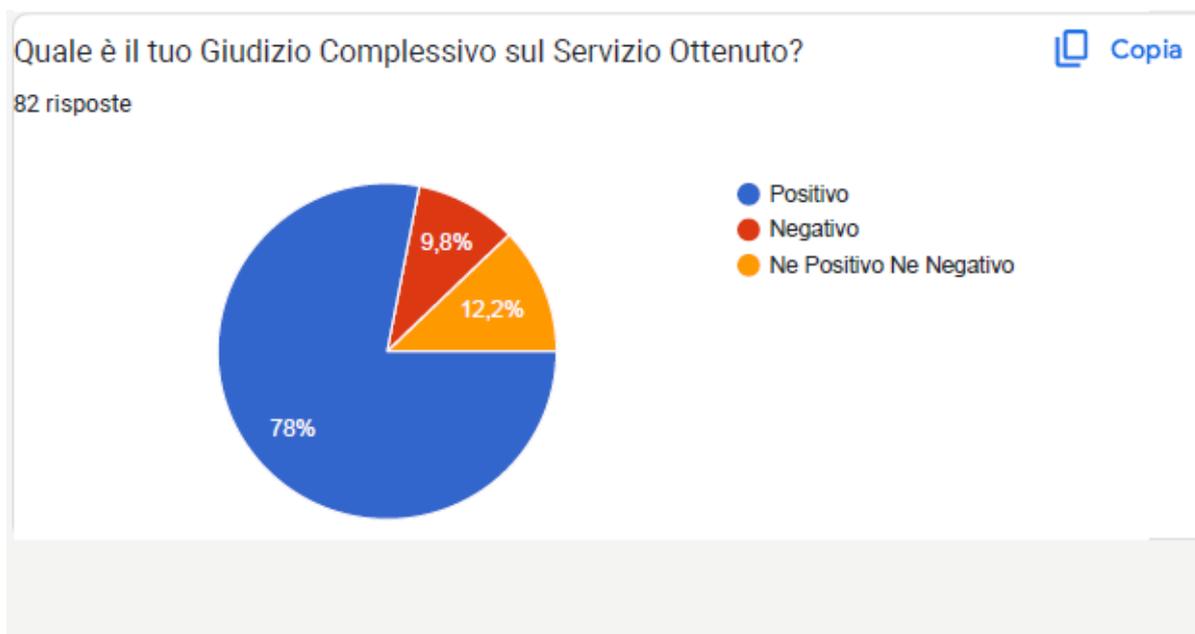


TABELLA 2

Se il tuo giudizio è negativo qual è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	1	6,7
Tempo di attesa non ragionevole	6	40
Scarsa trasparenza	0	0
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	3	20
Necessità di tornare	3	20
Risposta negativa	2	13
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	15	100



TABELLA 3

Valutazione dei servizi erogati

Servizi erogati	Numero	%
Richiesta informazioni – avanzamento pratica	10	12,2
Ritiro documenti e modulistica	15	18,3
Presentazione di domanda/ esposto / denuncia	14	17,1
Richiesta di intervento sulla pubblica via per questioni relative al C.d.S. / inconvenienti alla circolazione stradale	6	7,3
Richiesta Stalli e Procedimenti Disabili	13	15,9
Servizio Contravvenzioni . accesso atti di infortunistica stradale, informazioni sugli accertamenti, cartelle esattoriali, violazioni CdS	9	11
Altro	1	1,2
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	82	100

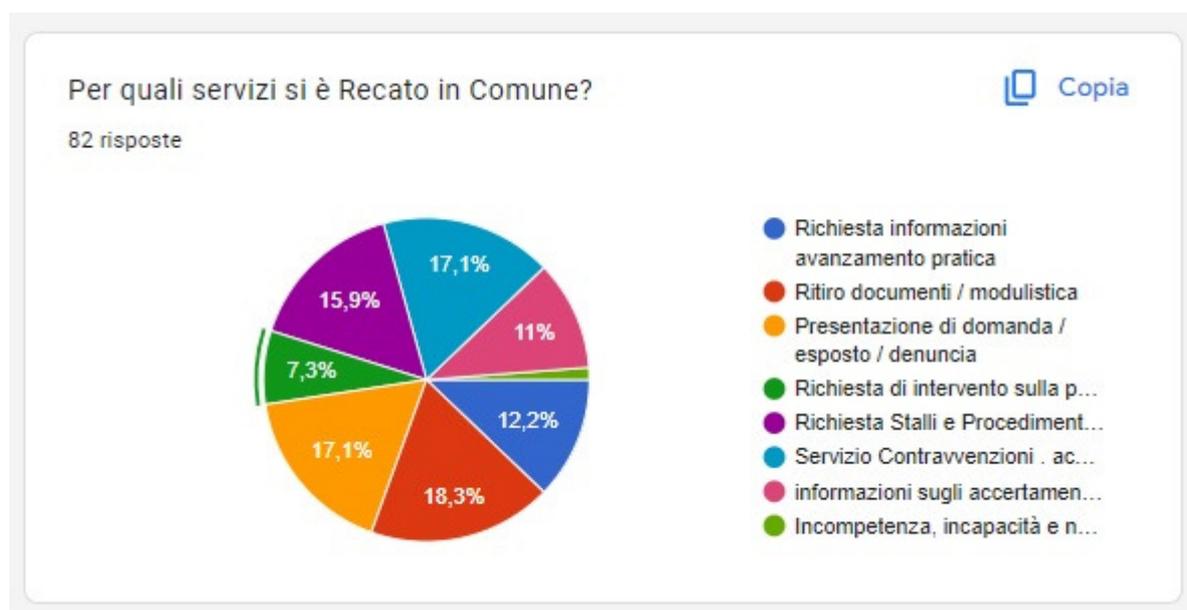


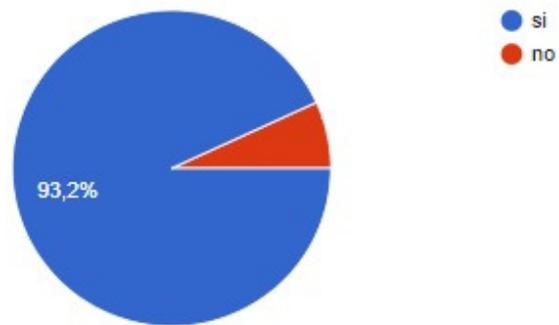
TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	68	5	73
% percentuale	93,2	6,8	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	5	77	82
% percentuale	6,1	93,9	100

L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto?

 Copia

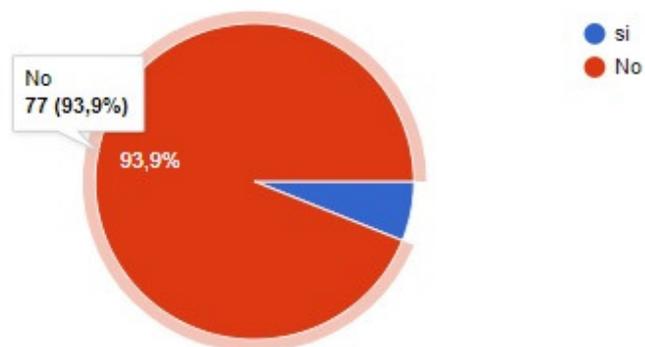
73 risposte



La conclusione del procedimento richiede contatti con altri uffici

 Copia

82 risposte



CONCLUSIONI

Come si evince chiaramente il grado di soddisfazione medio espresso dagli utenti nella percentuale del 70,52% e, quindi, si ritiene che i servizi offerti siano stati di gradimento per la collettività coinvolta e che con alcuni accorgimenti legati ai suggerimenti esposti si potrebbe raggiungere per il futuro anche un grado ancora più elevato di gradimento.

Molfetta, 7 maggio 2024

Dott.ssa Giulia Murolo

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Ernesto Lozzi