



Comune di Molfetta

CUSTOMER SATISFACTION

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI REPORT CON ANALISI DEI DATI

ANNO 2019

Molfetta, 16 giugno 2020

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

Con deliberazione G.C. n. 259 del 23/12/2015 è stato approvato un “Questionario di soddisfazione degli utenti per i servizi di sportello” sui servizi offerti dagli uffici che per l’anno 2018 sono stati:

Per l’anno 2019 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 2019 per i vari settori e sono precisamente:

Settore 1^ - Servizi Finanziari e Istituzionali	- gestione sito web, sezione amministrazione trasparente - Divulgazione lavori consiliari - Accesso civico generalizzato - Notifiche atti e provvedimenti - Protocollo - Gestione segnalazione illeciti, wistleblower - Gestione procedure di accesso all’impiego - Gestione giuridico-amministrativo-contabile del personale dipendente - Rilascio carte identità, certificazioni ed autenticazioni - Gestione adempimenti elettorali - Iscrizione aire - Accertamento e riscossione Tari
Settore 2^ - Socialità	- biblioteca - contributo canone di locazione (L. 431/98) - erogazione prestazioni a sostegno del reddito - URP - trasporto scolastico - ADI-SAD
Settore 3^ - Territorio	- richiesta informazioni su stato procedimenti edilizi (pdc - scia - cila - segnalazioni certificate di agibilità-autorizzazioni/compatibilità paesaggistiche) - richiesta informazioni su stato procedimento di trasformazione del diritto di superficie in proprietà - fabbricati {L. 448/98} - rilascio certificazioni urbanistiche - rilascio permessi di costruire - rilascio autorizzazioni/compatibilità paesaggistiche - assegnazione numeri civici
Settore 4^ - Patrimonio	- Servizio manutenzioni immobili - Cultura - Contenzioso - Sport

Settore 5[^] - Attività Produttive-Ambiente	- SUAP - Rilascio libretto utenti motori agricoli - Rilascio concessioni demaniali marittime
---	--

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:



Comune di
MOLFETTA

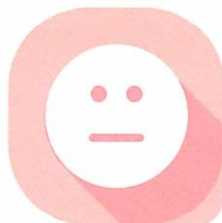
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI PER I SERVIZI DI SPORTELLO

Gentile utente, aiutaci a migliorare il servizio, esprimendo un giudizio sul servizio in forma anonima.

Qual è il tuo **GIUDIZIO COMPLESSIVO**
sul servizio ottenuto?
(barrare con una croce)



Positivo



Né positivo
né negativo



Negativo

Se il tuo **GIUDIZIO** è **NEGATIVO**,
qual è la motivazione principale
della tua insoddisfazione?

(selezionare una sola risposta)

- ☐ Difficoltà di accesso al servizio (orari di apertura/chiusura)
- ☐ Tempo di attesa non ragionevole
- ☐ Scarsa trasparenza
- ☐ Professionalità/cortesia dell'impiegato/a non adeguata
- ☐ Necessità di tornare
- ☐ Risposta negativa

Ti ringraziamo per aver espresso la tua opinione. Arrivederci.

Nell'anno 2019 gli operatori hanno consegnato la scheda di rilevazione agli utenti dei diversi uffici, invitandoli ad autocompilarla e a riconsegnarla in forma anonima.

Di seguito si riporta l'**ANALISI DEI DATI relativi all'anno 2019** per i Settori e per i relativi servizi interessati.

SETTORE 1^ - Servizi Finanziari e Istituzionali

Nel corso di tutto l'anno 2019 nel 1^ Settore – servizi Finanziari e Istituzionali del Comune di Molfetta sono stati somministrati 184 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'88%, susseguito con giudizio né positivo né negativo per il 3% a cui si accompagna un giudizio negativo per il 9%.

Il 100% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e il 35% 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 2019

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?	162	5	17	184
% percentuale	88	3	9	100

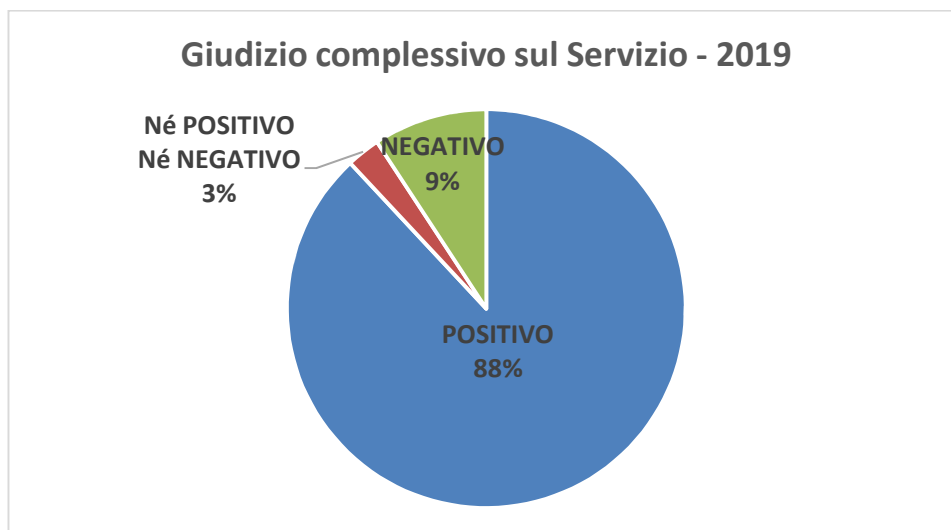


TABELLA 2

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
Tempo di attesa non ragionevole	8	47
Scarsa trasparenza	3	18

Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	3	18
Necessità di tornare	1	6
Risposta negativa	1	6
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	17	100



TABELLA 3

Valutazione dei servizi erogati

Servizi erogati	Numero	%
Gestione sito web, sezione amministrazione trasparente	47	26
divulgazione lavori consiliari	7	4
accesso civico generalizzato	8	4
notifiche atti e provvedimenti	2	1
protocollo	102	55
gestione segnalazione illeciti, whistleblower	0	0
gestione procedure di accesso all'impiego	0	0
gestione giuridico-amministrativo contabile del personale dipendente	10	5
rilascio carte di identità, certificazioni e autenticazioni	19	10
gestione adempimenti elettorali	10	5
Iscrizione Aire	0	0
Tari	33	18
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	184	100

**1^ Settore Servizi Finanziari e
Istituzionali
Valutazione servizi erogati - 2019**

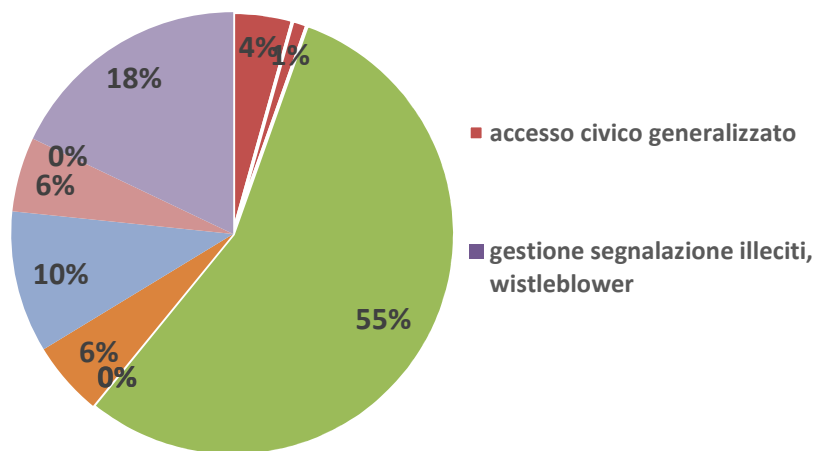
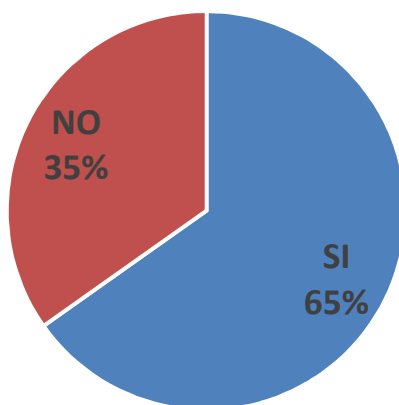


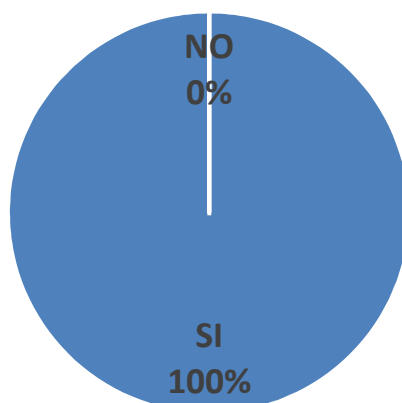
TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	184	0	184
% percentuale	100	0	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	120	64	184
% percentuale	65	35	100

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



L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto



SETTORE 2^ - Socialità

La somministrazione a campione di questionari relativa alla soddisfazione degli utenti in un settore così complesso come quello dei Servizi Sociali serve a migliorare la lettura dei bisogni e delle esigenze espresse 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 2019 nel Comune di Molfetta (Socialità e Ufficio Scuola) sono stati somministrati 125 questionari con giudizio positivo rispetto al Servizio ottenuto del 54%, susseguito da giudizio né positivo né negativo per il 22% a cui si accompagna un giudizio negativo per il 25%.

Per il Settore Socialità, circa i giudizi negativi, maggiore rilievo assume l'aver ricevuto una risposta negativa o non rispondente alle aspettative, seguita dalle difficoltà di accedere al servizio, la necessità di tornare e al tempo di attesa, con una percentuale più bassa troviamo l'inadeguatezza della professionalità e cortesia del personale e in ultimo la scarsa trasparenza.

I punti di forza sono essenzialmente relativi all'adeguatezza degli spazi e dei servizi erogati con un'alta percentuale degli utenti che concludono 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 60%, seguita dalla richiesta di Servizi domiciliari ADI/SAD 21%.

L'Ufficio Scuola, ubicato all'interno dello stesso edificio che ospita gli Uffici dei Servizi Sociali è parte integrante del Settore Socialità, esso riporta il 75% dei giudizi positivi rispetto al Servizio ottenuto, mentre relativamente ai giudizi negativi la percentuale maggiore (67%) riguarda il tempo di attesa non ragionevole seguito dalla necessità di tornare per completare il procedimento (33%).

I punti di forza emersi essenzialmente riguardano la assenza di risposte negative e scarsa trasparenza, inoltre, nessuno segnala difficoltà di accesso al Servizio e inadeguatezza del personale impiegato presso l'Ufficio.

I Servizi richiesti Sono quelli della Ristorazione Scolastica con una percentuale del

58% seguita dal trasporto scolastico con il 42% rilevato dai questionari.

Il 98% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e l'88% 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 2019 - **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?	105	15	16	136
% percentuale	77	11	12	100

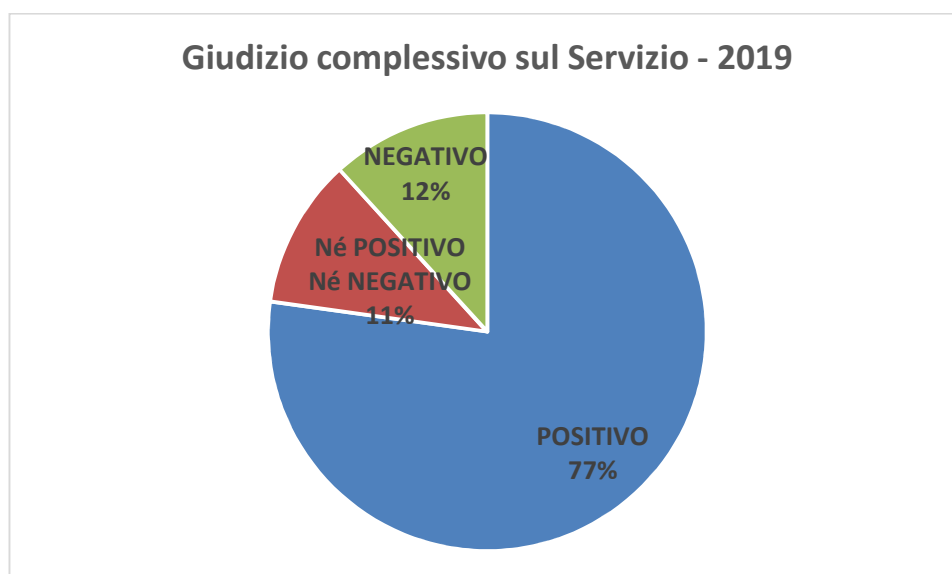


TABELLA 2

Se il tuo giudizio è negativo qual'e' la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	4	18
Tempo di attesa non ragionevole	4	18
Scarsa trasparenza	2	9
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	3	14
Necessità di tornare	4	18
Risposta negativa	5	23
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	22	100

Motivazione insoddisfazione sul Servizio - 2019

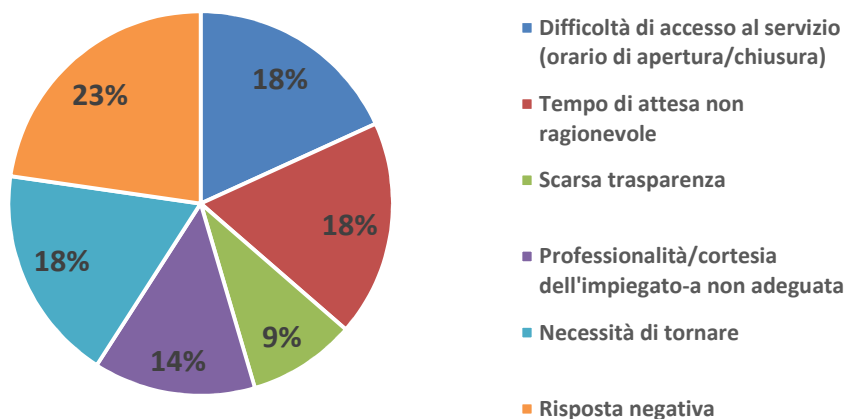


TABELLA 3

Valutazione dei servizi erogati

Servizi erogati	Numero	%
Biblioteca	2	3
Contributo canone di locazione (L.431/98)	3	5
Erogazione prestazioni a sostegno del reddito	38	60
URP	73	3
Trasporto scolastico	5	8
ADI-SAD	13	21
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	63	100

2^ Settore Socialità Valutazione servizi erogati - 2019

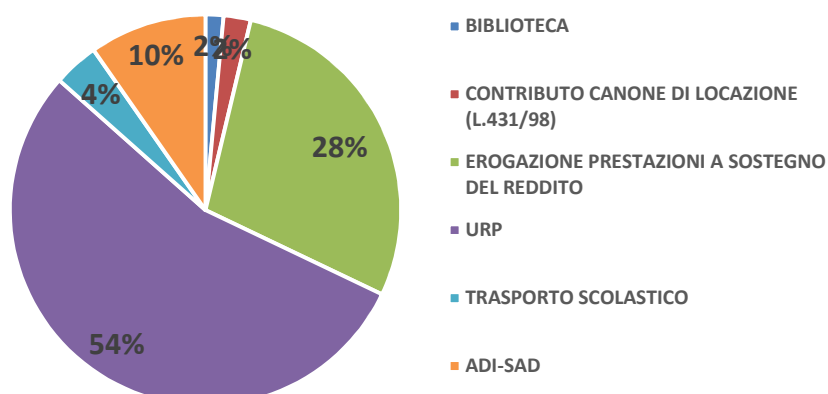
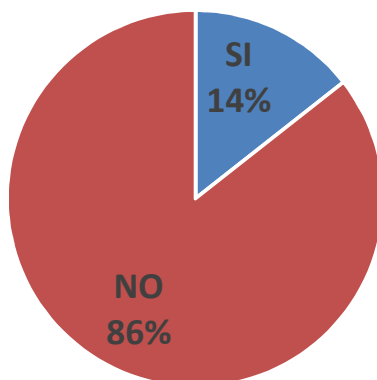


TABELLA 4

Quesito 1	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	127	11	138
% percentuale	92	8	100
Quesito 2	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	18	107	125
% percentuale	14	86	100

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



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

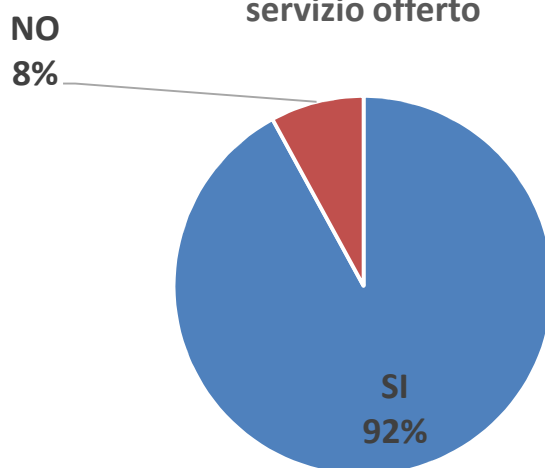


TABELLA 5

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?	45	12	3	60
% percentuale	75	20	5	100

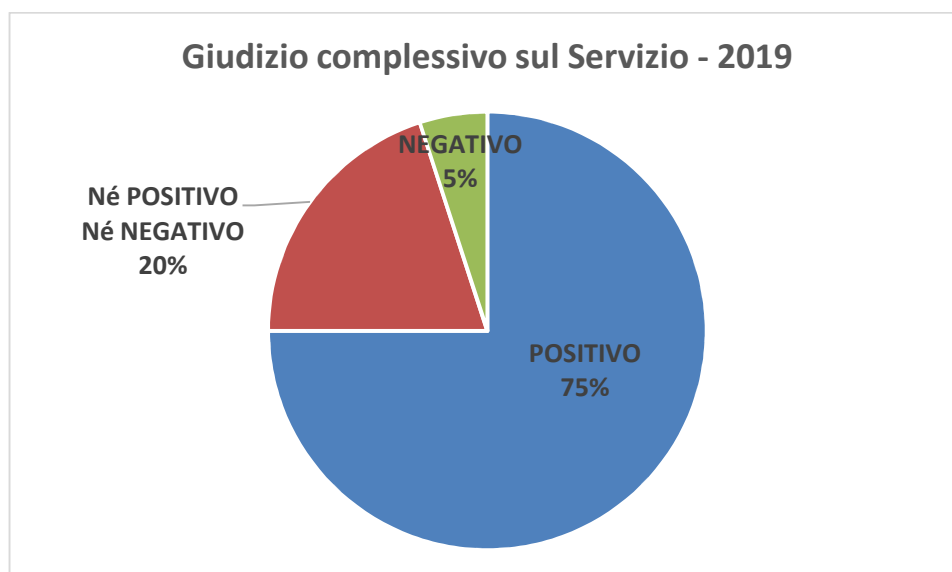
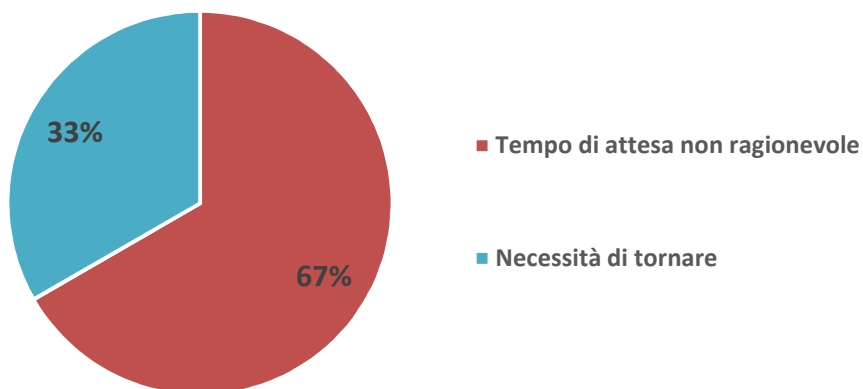


TABELLA 6

Se il tuo giudizio è negativo qual'è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)		0
Tempo di attesa non ragionevole	2	67
Scarsa trasparenza		0
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata		0
Necessità di tornare	1	33
Risposta negativa		0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	3	100

Motivazione insoddisfazione sul Servizio - 2019



Valutazione dei servizi erogati

2^ Settore Socialità - Ufficio Scuola

TABELLA 7

Servizi erogati	Numero	%
Ristorazione scolastica	35	58
Contributo canone di locazione (L.431/98)		0
Erogazione prestazioni a sostegno del reddito		0
URP		0
Trasporto scolastico	25	42
ADI-SAD		0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	60	100

2^ Settore Socialità - Ufficio Scuola Valutazione servizi erogati - 2019

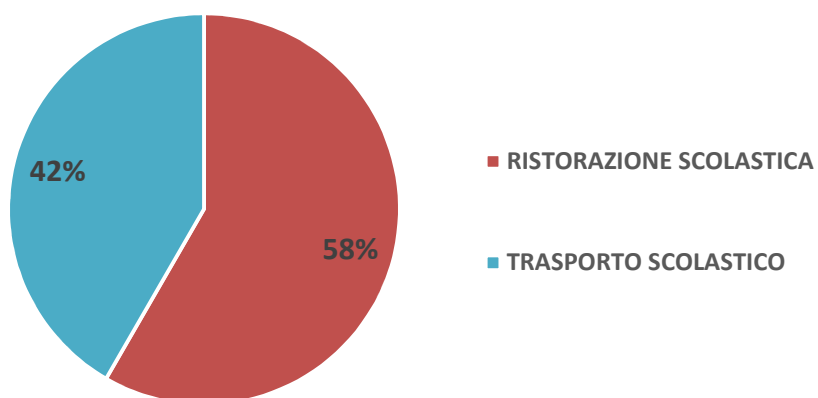
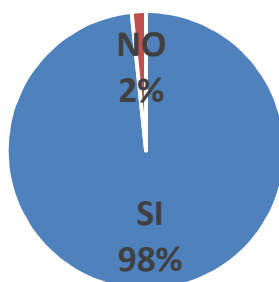


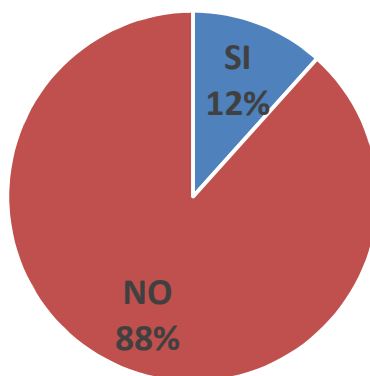
TABELLA 8

Quesito 1	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	59	1	60
% percentuale	98	2	100
Quesito 2	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	7	53	60
% percentuale	12	88	100

L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto



La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici



Nel Settore Socialità è stata effettuata nell'anno 2019, in aggiunta ai servizi standard di cui sopra, la valutazione del Servizio Beni Culturali e Musei (Museo Civico Archeologico del Pulo) con somministrazione 666 questionari in forma del tutto anonima e casuale ai visitatori della struttura.

I questionari riportano 17 indicatori (sesso, età, residenza, scolarità, titolo di studio, ecc....) e ai fini della valutazione del servizio in particolare i visitatori sono stati interrogati sul servizio di accoglienza e in merito alla soddisfazione del percorso di visita che ha fatto registrare i dati come di seguito riportati:

Alla domanda: QUANTO E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA?

Risposte totali: n. 666 di cui:

non soddisfatto	7
né soddisfatto né insoddisfatto	36
soddisfatto	623
TOTALE	666

Alla domanda: QUANTO E' SODDISFATTO DEL PERCORSO DI VISITA
Risposte totali: n. 609 di cui:

non soddisfatto	4
né soddisfatto né insoddisfatto	56
soddisfatto	549
TOTALE	609

La differenza fra i dati delle due risposte è dovuta alla incompletezza dei questionari compilati anche da bambini delle classi di scuola materna in visita al Museo.

SETTORE 3^ - Territorio

Nel corso di tutto l'anno 2019 il 3^ Settore – Territorio del Comune di Molfetta ha somministrato n. 19 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 dell'89%, susseguito con giudizio negativo dell'11% degli utenti.

Il 100% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e il 5% 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.

VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2019

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?	17	0	2	19
% percentuale	89	0	11	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)		0
Tempo di attesa non ragionevole	0	0
Scarsa trasparenza		0
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	1	50
Necessità di tornare	1	50
Risposta negativa		0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	2	100

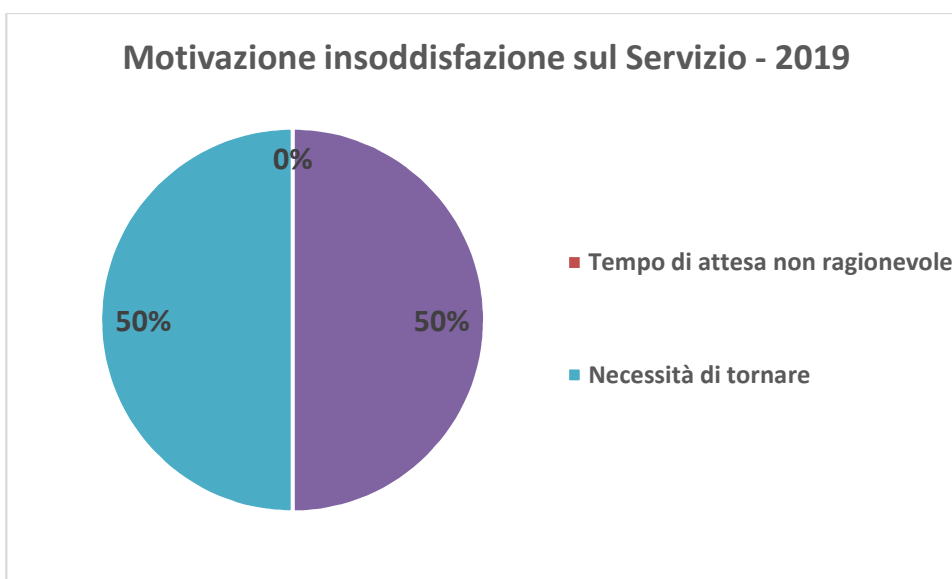


TABELLA 3

Valutazione dei servizi erogati

Servizi erogati	Numero	%
richiesta informazioni su stato procedimenti edilizi	6	30
richiesta informazioni su stato procedimento di trasformazione del diritto di superficie in proprietà	3	15
assegnazione numeri civici	1	5
rilascio autorizzazioni/compatibilità paesaggistiche	5	25
rilascio permessi di costruire	4	20
rilascio certificazioni urbanistiche	1	5
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	20	100

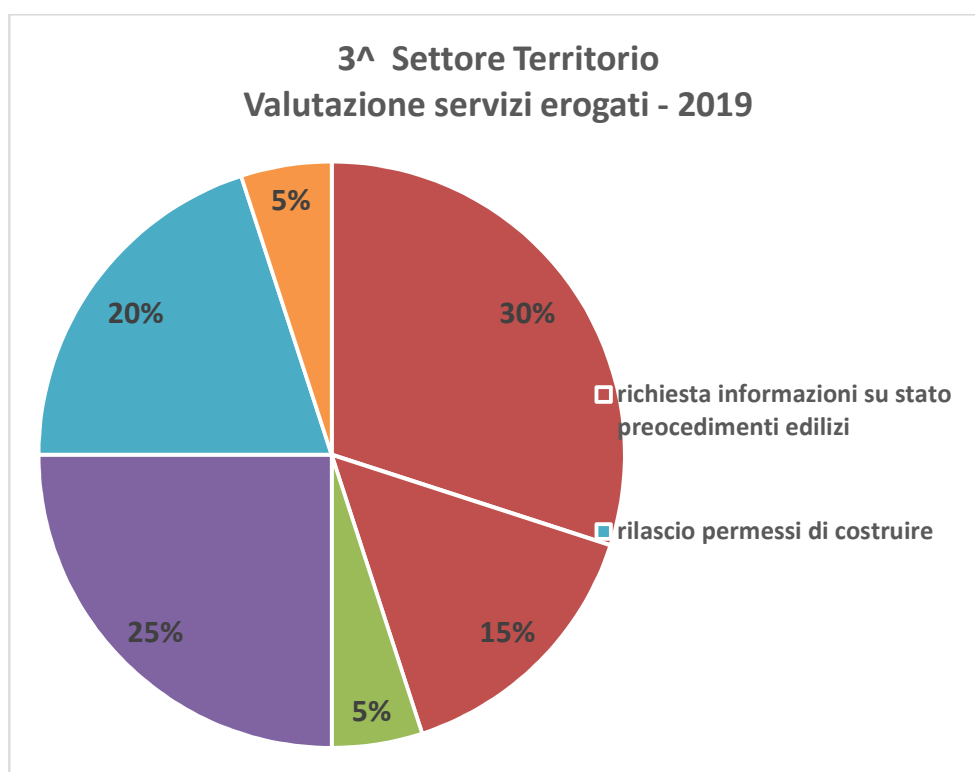
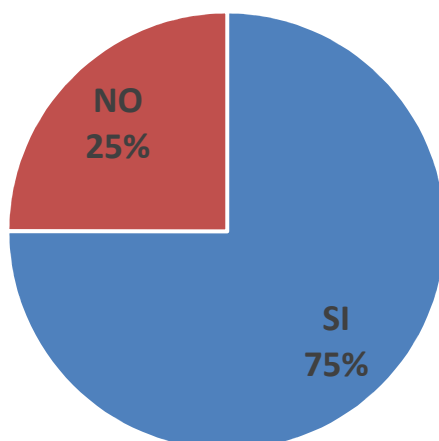


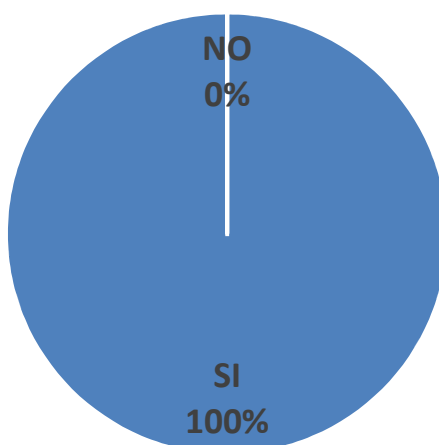
TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	20	0	20
% percentuale	100	0	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	15	5	20
% percentuale	75	25	100

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



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



SETTORE 4^ - Patrimonio

Nel corso di tutto l'anno 2019 il 4^ Settore – Patrimonio del Comune di Molfetta ha somministrato 126 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 76%, susseguito da giudizio né positivo né negativo del 7% a cui si accompagna un giudizio negativo del 17% degli utenti.

L'83% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e il 69% 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 2019 -sport

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?	96	9	21	126
% percentuale	76	7	17	100

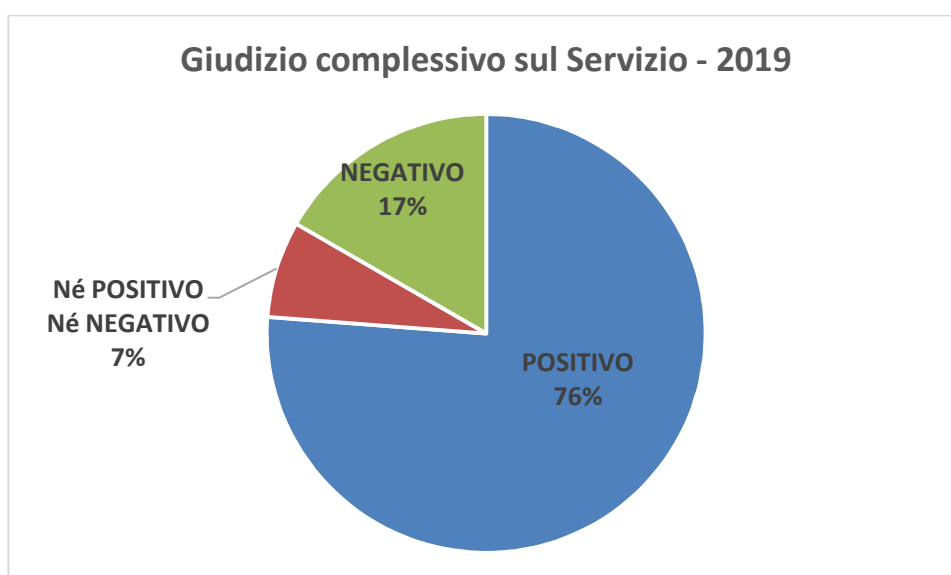


TABELLA 2

Se il tuo giudizio è negativo qual'e' la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	3	14
Tempo di attesa non ragionevole	5	24
Scarsa trasparenza	4	19
Professionalità/cortesie dell'impiegato-a non adeguata	1	5
Necessità di tornare	3	14
Risposta negativa	5	24
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	21	100

Motivazione insoddisfazione sul Servizio - 2019

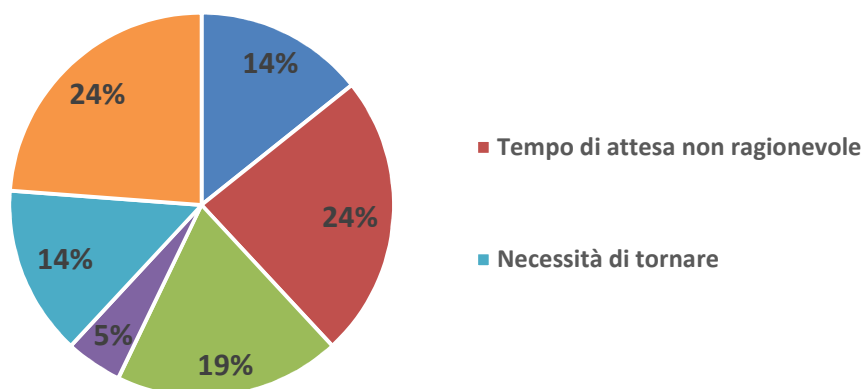


TABELLA 3

Valutazione dei servizi erogati

Settore Patrimonio

Servizi erogati	Numero	%
servizio manutenzione immobili	27	21
cultura	74	59
contenzioso	12	10
sport	13	10
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	126	100

4^ Settore Patrimonio Valutazione servizi erogati - 2019

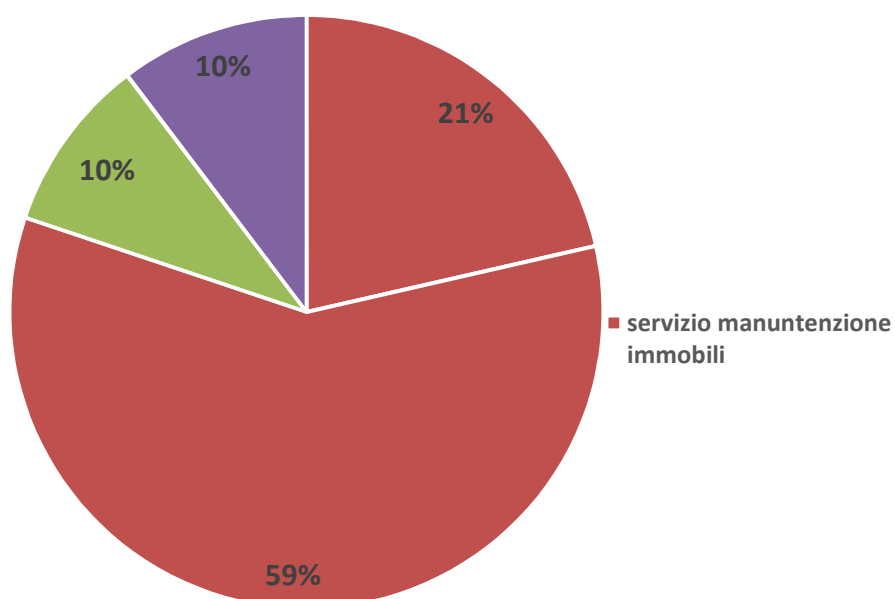
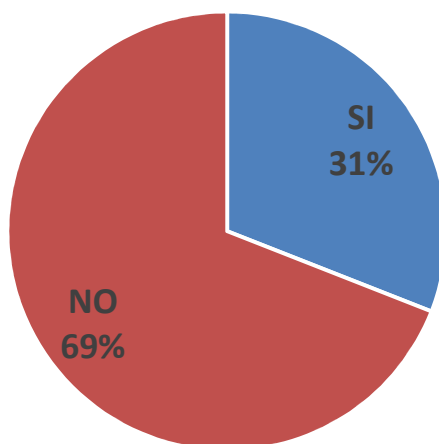


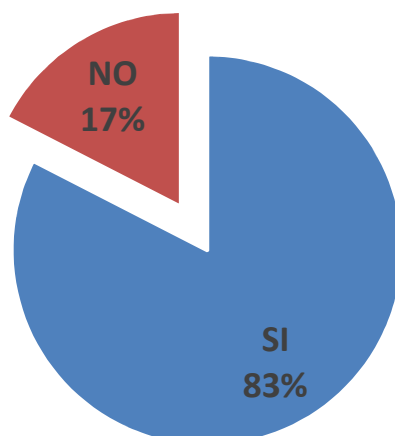
TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	104	22	126
% percentuale	83	17	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	39	87	126
% percentuale	31	69	100

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



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



SETTORE 5^ - Attività Produttive-Ambiente

Nel corso di tutto l'anno 2019 il 5^ Settore – attività Produttive e Ambiente del Comune di Molfetta ha somministrato 20 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 dell'80%, susseguito da giudizio né positivo né negativo del 15% a cui si accompagna un giudizio negativo del 5% degli utenti.

Il 100% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e l'80% 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 2019 -ambiente

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?	16	3	1	20
% percentuale	80	15	5	100

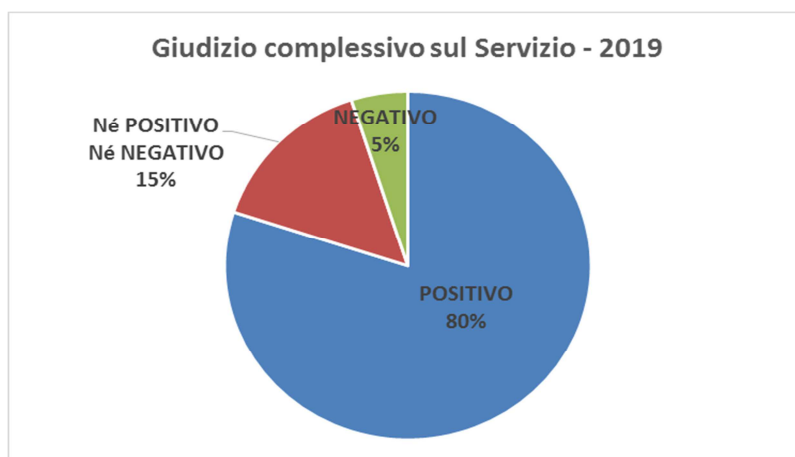


TABELLA 2

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

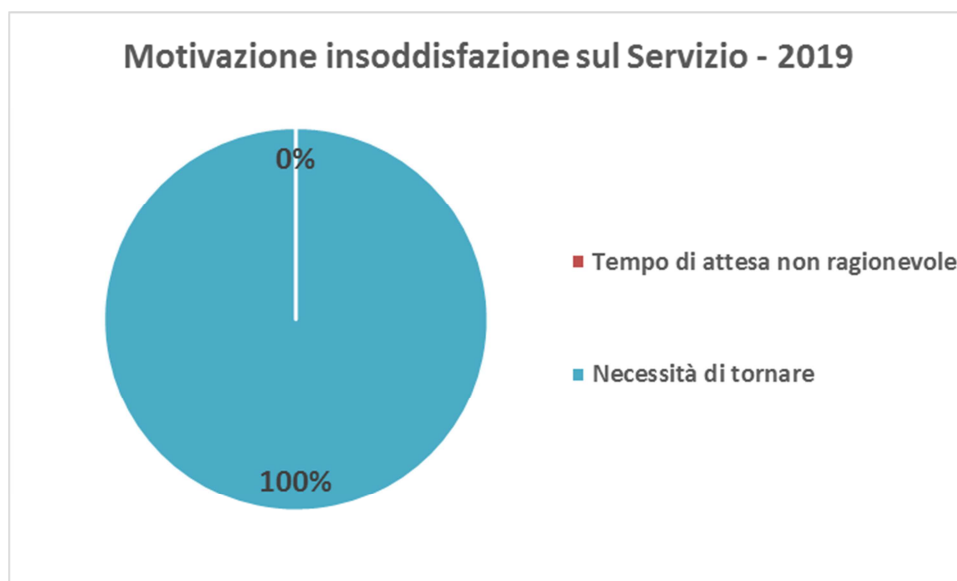


TABELLA 3

Valutazione dei servizi erogati

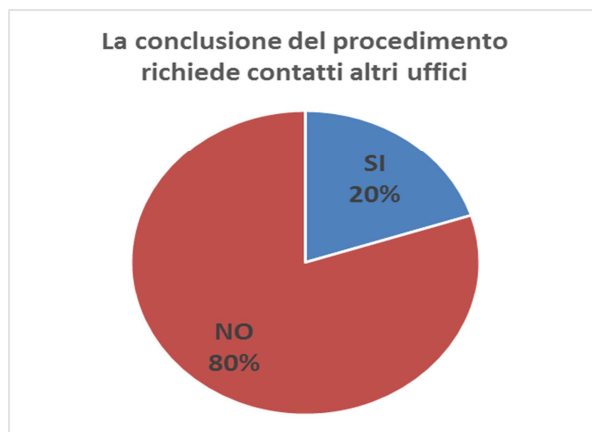
5 Settore suap

Servizi erogati	Numero	%
suap	20	100
rilascio libretto utenti motori agricoli		0
rilascio concessioni demaniali marittime		0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	20	100



TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	20	0	20
% percentuale	100	0	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	4	16	20
% percentuale	20	80	100



CONCLUSIONI

Come si evince chiaramente il grado di soddisfazione medio espresso dagli utenti nella percentuale di 82,00% è alto 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, 16 giugno 2020

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to DI MAURO dott.ssa Irene