



Comune di Molfetta

CUSTOMER SATISFACTION

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

REPORT CON ANALISI DEI DATI

ANNO 2021

Molfetta, 2 settembre 2022

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 2021 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 2021 per i vari settori e sono precisamente:

Settore 1^ - Servizi Finanziari e Istituzionali	<ul style="list-style-type: none">- gestione sito web, sezione amministrazione trasparente- Divulgazione lavori consiliari- Accesso civico generalizzato- Notifiche atti e provvedimenti- Protocollo- Gestione procedure di accesso all'impiego- Rilascio carte identità, certificazioni ed autenticazioni- Gestione adempimenti elettorali- Iscrizione aire- Accertamento e riscossione Tari
Settore 2^ - Socialità	<ul style="list-style-type: none">- biblioteca- contributo canone di locazione (L. 431/98)- erogazione prestazioni a sostegno del reddito- URP- trasporto scolastico- ADI-SAD
Settore 3^ - Territorio	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- Servizio manutenzioni immobili- Cultura- Contenzioso- Sport
Settore 5^ - Attività Produttive-Ambiente	<ul style="list-style-type: none">- SUAP- Rilascio libretto utenti motori agricoli- Rilascio concessioni demaniali marittime

La valutazione dei servizi riportata nel seguente report descrive lo stato dell'arte della Macrostruttura Comunale sino al 5 novembre 2021 , data dell'entrata in vigore della

nuova macrostruttura comunale approvata con Delibera di Giunta n. 55 del 30/03/2021 e che ha dato atto dell'entrata in vigore con delibera di giunta n. 230 del 07/12/2021.

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

Settore I Servizi Finanziari e Istituzionali. Questionario di Soddisfazione Cittadini Comune di Molfetta anno 2021

mailto:alfarigeneralcomunedimolfetta@gmail.com (non condiviso)

Cambia account

*Campo obbligatorio

Per quali servizi si è Recato in Comune? *

- Carte Identità - Certificazioni - Autenticazioni
- Elettorali e adempimenti
- Tasse e Tributi - Imu - Tari
- Gestione Sito web e sezione Amministrazione Trasparente
- Accesso Civico Generalizzato

Quale è il tuo Giudizio Complessivo sul Servizio Ottenuto?



Positivo



Negativo



Ne Positivo Ne Negativo

Se il tuo Giudizio è Negativo, Quale è la motivazione della tua insoddisfazione?

- Difficoltà di accesso al servizio (orari di apertura / chiusura)
- Tempo di attesa non ragionevole
- Scarse trasparenza
- Professionali/Incortesia dell'impiegato/a non adeguata
- Necessità di Tornare
- Reputazione negativa

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

- sì
- no

Suggerimenti e contatti feedback

La tua risposta

La conclusione del procedimento richiede contatti con altri uffici? *

- sì
- No

Nell'anno 2021 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 e proseguito nel 2021 ha previsto l'utilizzazione della sezione dedicata nel Sito Web consultabile al seguente link: <https://www.comune.molfetta.ba.it/sezione-informazioni/utilita/elenco-banner/item/valuta-i-servizi-del-comune-di-molfetta-e-inviaci-la-tua-opinione>

Nel 2021 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 (Protocollo - Sito Web - Carte di Identità, Servizi elettorali, Tasse e Tributi)

[Clicca qui e compila il modulo anonimo https://forms.gle/nfv8sTUMNpQeGx8s5](https://forms.gle/nfv8sTUMNpQeGx8s5)

SETTORE II. SOCIALITA' (Mensa e Trasporto scolastico, Biblioteca, sostegno al reddito, URP)

[Clicca qui e compila il modulo anonimo https://forms.gle/bg1Xtb38WZTMCMLv9](https://forms.gle/bg1Xtb38WZTMCMLv9)

SETTORE III .TERRITORIO (Procedimenti edilizi, rilascio certificazioni urbanistiche, permessi a costruire. autorizzazioni paesaggistiche)

[Clicca qui e compila il modulo anonimo https://forms.gle/g7APxe1pqSTb82Fo8](https://forms.gle/g7APxe1pqSTb82Fo8)

SETTORE IV. PATRIMONIO (Manutenzione immobili e scuole, attività culturali. Legale e contezioso, Sport, Contributo Canone di Locazione)

[Clicca qui e compila il modulo anonimo https://forms.gle/AmsJC88AnpXzVKMS7](https://forms.gle/AmsJC88AnpXzVKMS7)

SETTORE V AMBIENTE E ATTIVITA PRODUTTIVE (Suap attività produttive, concessioni demaniali, marketing territoriale)

[Clicca qui e compila il modulo anonimo https://forms.gle/gamqtQNsr28eK4pA7](https://forms.gle/gamqtQNsr28eK4pA7)

Di seguito si riporta l'ANALISI DEI DATI relativi all'anno 2021 per i Settori e per i relativi servizi interessati.

SETTORE 1^ - Servizi Finanziari e Istituzionali

Nel corso di tutto l'anno 2021 nel 1^ Settore – servizi Finanziari e Istituzionali del Comune di Molfetta sono stati somministrati 289 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'57,9%, susseguito con giudizio né positivo né negativo per il 25,3% a cui si accompagna un giudizio negativo per il 16,8%.

Il 69,9% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e il 57,8% 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 2021

Il numero totale di risposte è di 285 su 289 per cui n. 4 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?	165	48	72	285
% percentuale	57,9	16,8	25,3	100

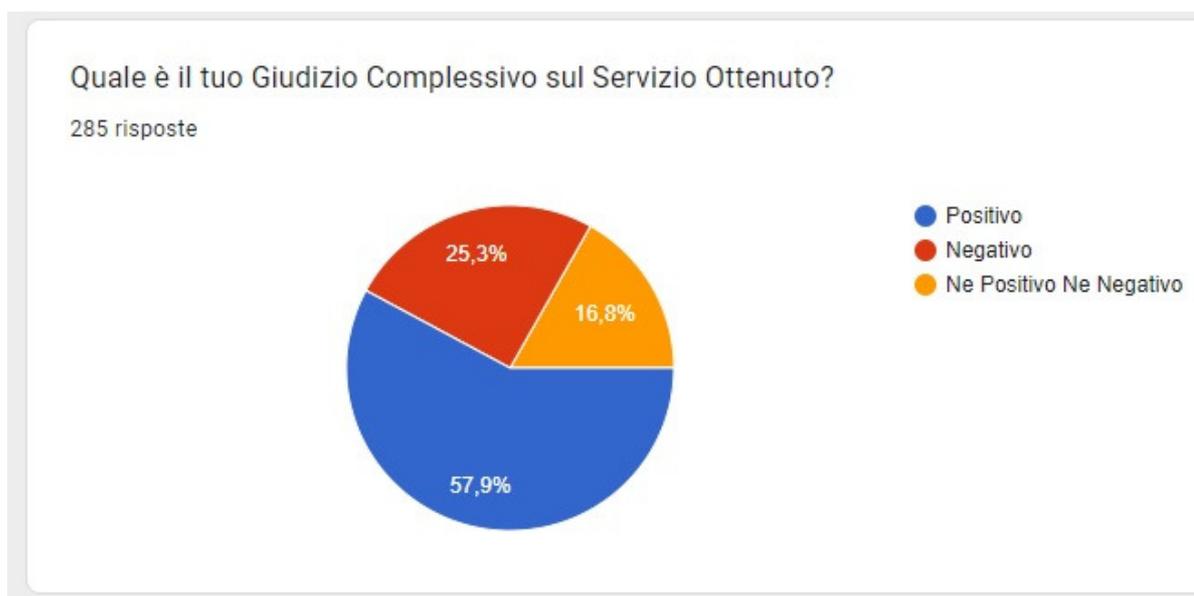
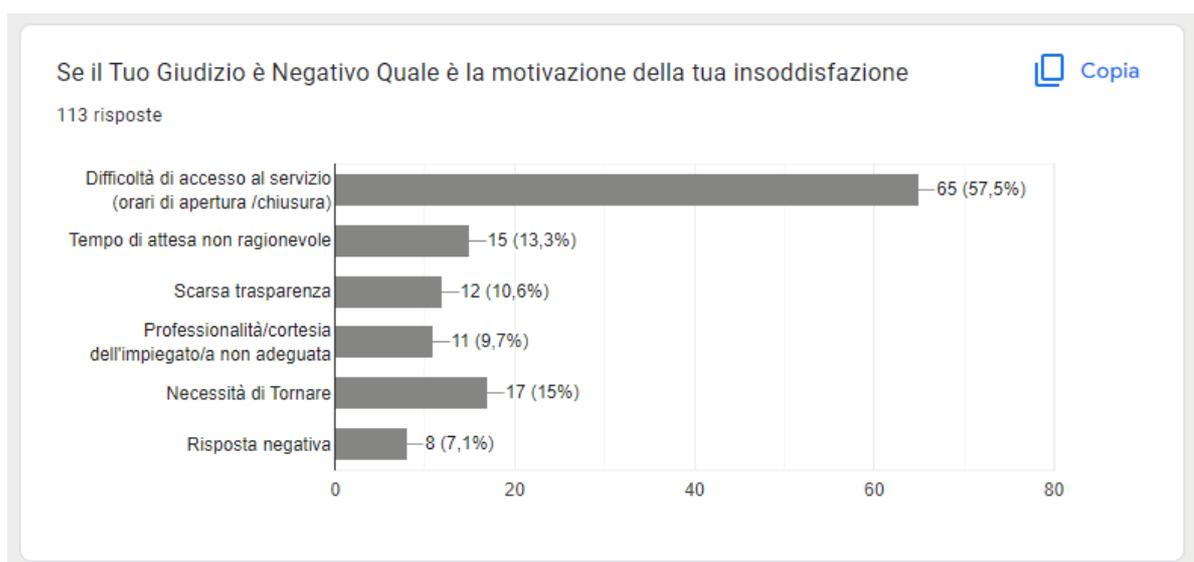


TABELLA 2

Se il tuo giudizio è negativo qual è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	65	57,5
Tempo di attesa non ragionevole	15	13,3
Scarsa trasparenza	12	10,6
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	11	9,7
Necessità di tornare	17	15
Risposta negativa	8	7,1
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	113	100

**TABELLA 3**

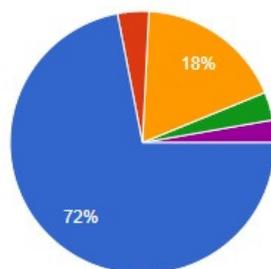
Valutazione dei servizi erogati

Servizi erogati	Numero	%
Carte Identità - Certificazioni - Autenticazioni	208	72
Elettorale e adempimenti	11	3,8
Tasse e Tributi - Imu- Tari	52	18
Gestione Sito web e sezione Amministrazione Trasparente	10	3,5
Accesso Civico Generalizzato	8	2,8
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	289	100

Per quali servizi si è Recato in Comune?

 Copia

289 risposte



- Carte Identità - Certificazioni - Autenticazioni
- Elettorale e adempimenti
- Tasse e Tributi - Imu- Tari
- Gestione Sito web e sezione Amministrazione Trasparente
- Accesso Civico Generalizzato

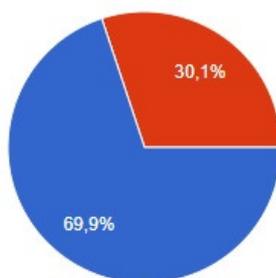
TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	200	86	286
% percentuale	69,9	30,1	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	122	167	289
% percentuale	42,2	57,8	100

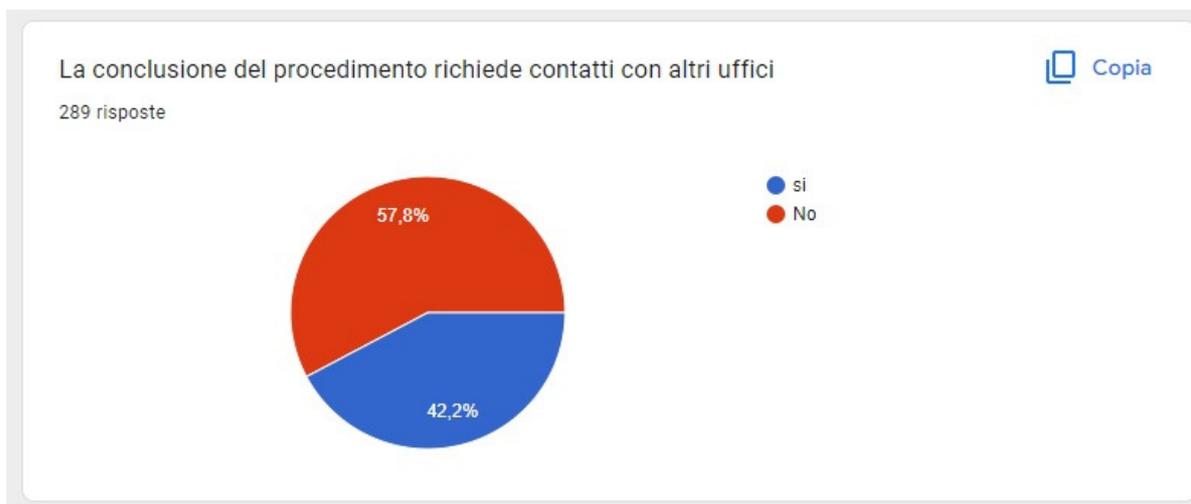
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto?

 Copia

286 risposte



- si
- no



SETTORE 2^ - Socialità – si riporta Specifica relazione per l'anno 2021

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 2021 nel Comune di Molfetta (Socialità e Ufficio Scuola) sono stati somministrati i questionari in oggetto. Gli stessi sono del tutto anonimi e vengono somministrati a campione. Il numero dei questionari somministrati è stato pari a 64, rispettivamente 33 relativi ai Servizi Sociali e 31 per l'Ufficio Scuola.

Per quanto riguarda il quadro generale delle domande c'è una percentuale di soddisfazione circa il giudizio positivo rispetto al Servizio ottenuto del 61% susseguita da un giudizio ne positivo ne negativo la cui percentuale si colloca tra il 18% e il 32%; infine con giudizio negativo si sono espressi fra il 7% e il 21% degli utenti.

Relativamente al Settore Socialità, circa i giudizi negativi, maggiore rilievo assume l'aver avuto difficoltà nell'accedere al Servizio, seguita dalla necessità di tornare, dal tempo di attesa non ragionevole, infine dalla risposta negativa da parte del Servizio o non rispondente alle aspettative dell'utente e

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 94%, seguita dalla richiesta di Servizi domiciliari SAD 6%.

L'Ufficio Scuola, ubicato all'interno dello stesso edificio che ospita gli Uffici dei Servizi Sociali è parte integrante del Settore Socialità. Lo stesso riporta il 61% dei giudizi positivi rispetto al Servizio ottenuto, mentre relativamente ai giudizi negativi (7%), la percentuale è equamente ripartita fra la difficoltà di accedere al Servizio, il tempo di attesa e la necessità di tornare. Riguardo la professionalità/ cortesia dell'impiegato a non adeguato, quest'ultima opzione non risulta mai essere presente o espressa come motivazione di un giudizio negativi, determinando così un punto di forza, rispetto ai tempi e le modalità di evasione delle richieste degli utenti. Con un giudizio ne positivo ne negativo, si è espresso il 32% del campione oggetto

dell'indagine.

I Servizi richiesti sono quelli della Ristorazione Scolastica con una percentuale del 48% , del trasporto scolastico con il 52%.

L'97% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti, e il 71% conclude positivamente il procedimento per il quale ha fatto richiesta senza rivolgersi ad altri Uffici, evidenziando così una buona congruità fra la domanda e la risposta del Servizio.

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

VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2021 - **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

VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2021 - 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



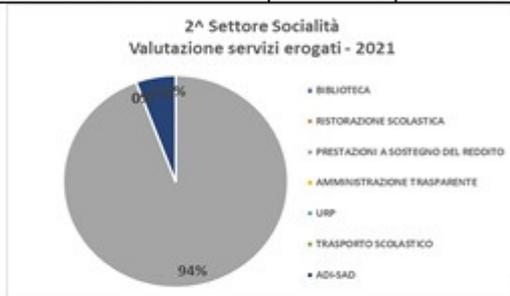
Se il tuo giudizio è negativo qual'è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	4	57
Tempo di attesa non ragionevole	1	14
Scarsa trasparenza		0
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata		0
Necessità di tornare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



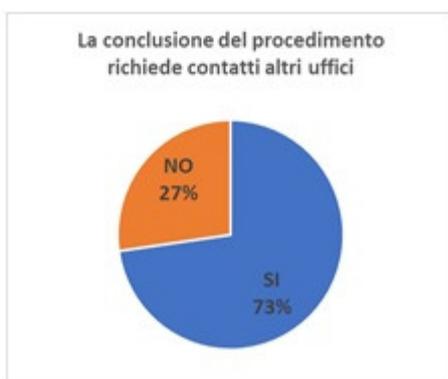
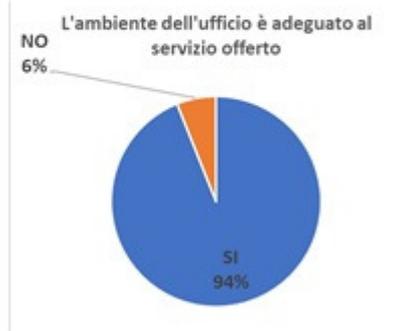
Valutazione dei servizi erogati

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



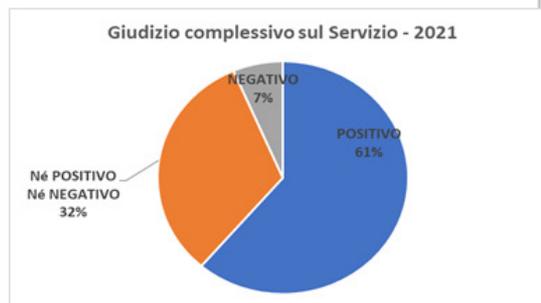
Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	31	2	33
% percentuale	94	6	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	24	9	33
% percentuale	73	27	100



pag. 3

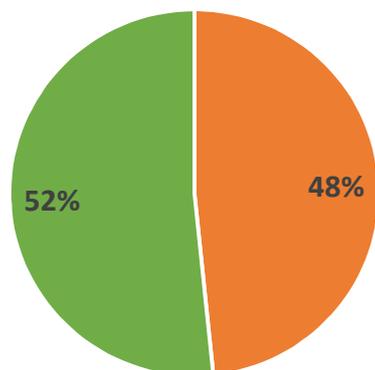
VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2021 -
UFFICIO SCUOLA

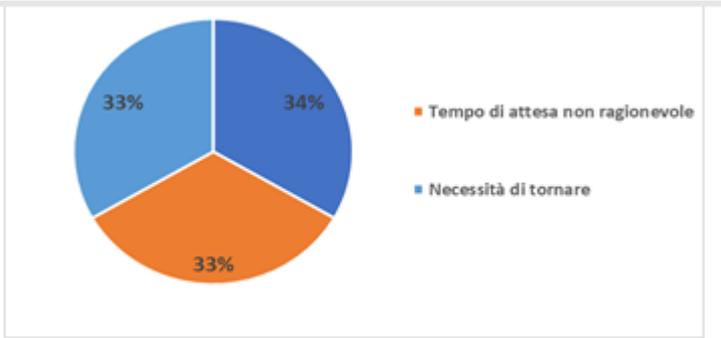
Questionario di soddisfazione utenti per i servizi di sportello	POSITIVO	Né POSITIVO Né NEGATIVO	NEGATIVO	Totale Questionari
Qual è il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	19	10	2	31
% percentuale	61	32	6	100



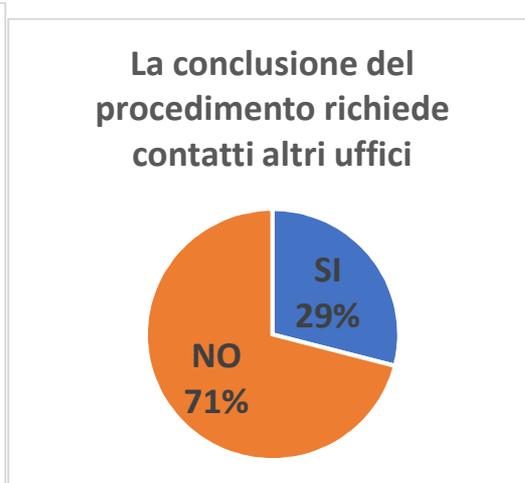
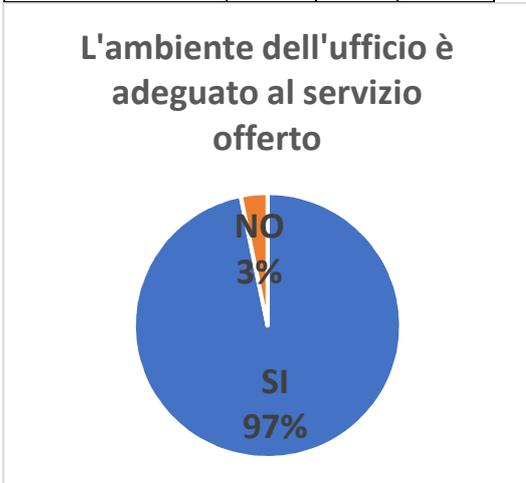
Se il tuo giudizio è negativo qual'è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	1	33
Tempo di attesa non ragionevole	1	33
Scarsa trasparenza		0
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata		0
Necessità di tornare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

2^ Settore Socialità - Ufficio Scuola
Valutazione servizi erogati - 2021





Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	30	1	31
% percentuale	97	3	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	9	22	31
% percentuale	29	71	100



Servizi erogati	Numero	%
RISTORAZIONE SCOLASTICA	15	48
BIBLIOTECA		0
PRESTAZIONI SOSTEGNO AL REDDITO		0
URP		0
AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE		
TRASPORTO SCOLASTICO	16	52
ADI-SAD		0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	31	100

SETTORE 3^ - Territorio

Nel corso di tutto l'anno 2021 il 3^ Settore – Territorio del Comune di Molfetta ha somministrato n. 42 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'59,5%, susseguito con giudizio negativo del 23,8% degli utenti e il 16,7% non ha espresso alcun giudizio.

Il 59,5% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e il 81% 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 2021

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?	25	7	10	42
% percentuale	59,5	16,7	23,8	100

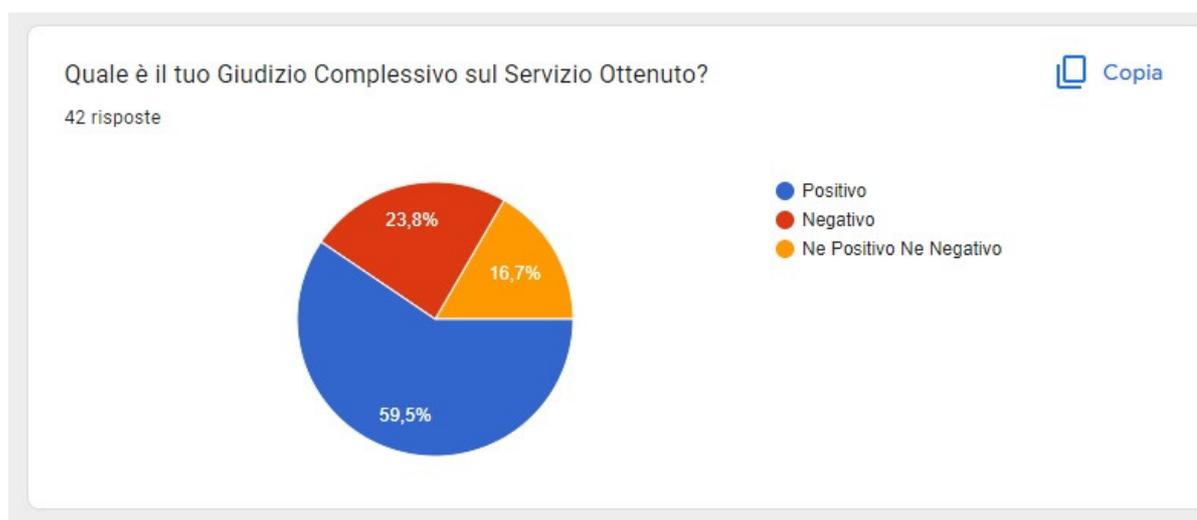


TABELLA 2

Se il tuo giudizio è negativo qual è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	0	33,3
Tempo di attesa non ragionevole	0	11,1
Scarsa trasparenza	2	27,8
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	1	5,6
Necessità di tornare	3	16,7
Risposta negativa	1	5,6
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	18	100

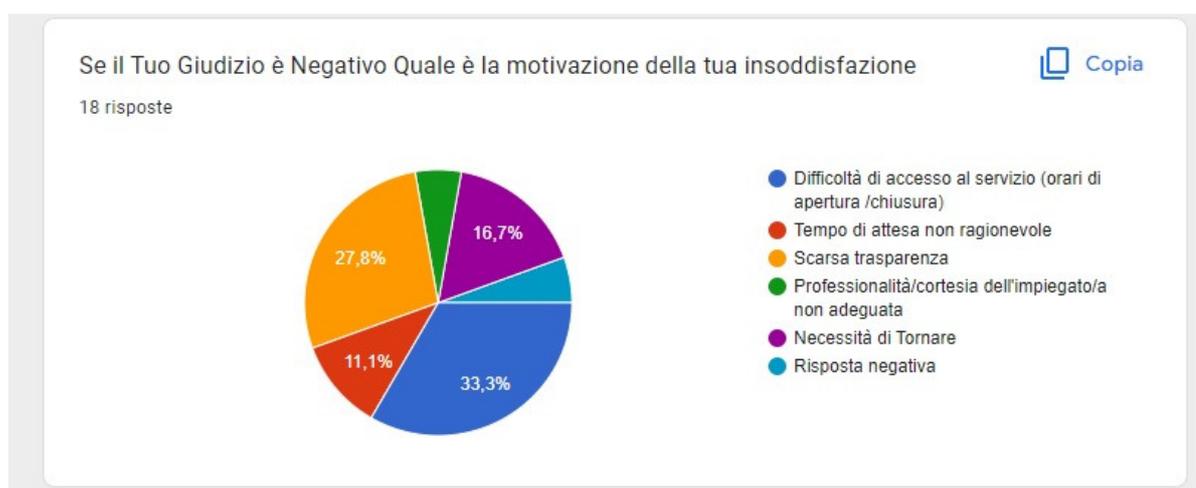


TABELLA 3

Valutazione dei servizi erogati

Servizi erogati	Numero	%
richiesta informazioni su stato procedimenti edilizi	2	4,8
richiesta informazioni su stato procedimento di trasformazione del diritto di superficie in proprietà	6	14,3
Amministrazione trasparente	9	21,4
rilascio autorizzazioni/compatibilità paesaggistiche	11	26,2
rilascio certificazioni urbanistiche	14	33,3
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	42	100

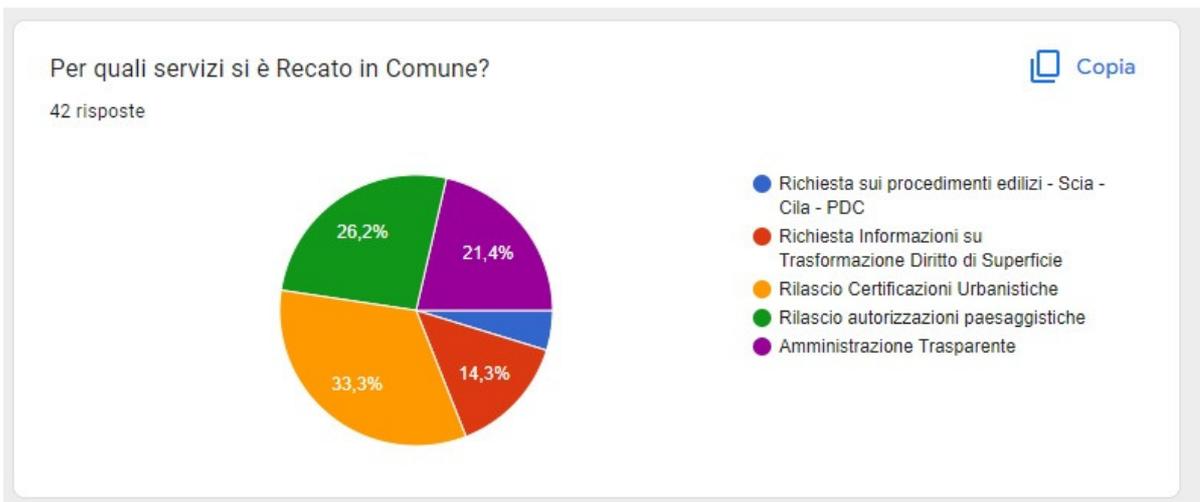
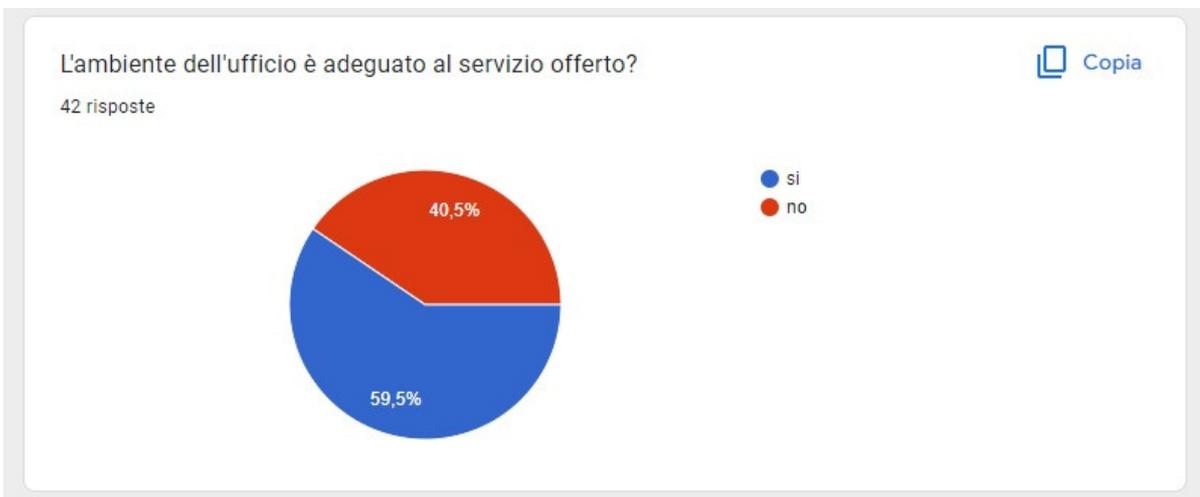


TABELLA 4

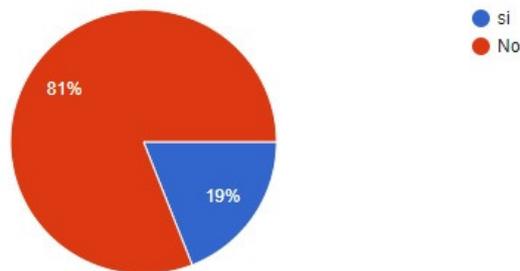
Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	25	17	42
% percentuale	59,5	40,5	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	7	16	23
% percentuale	19%	81%	100



La conclusione del procedimento richiede contatti con altri uffici

 Copia

42 risposte



SETTORE 4^ - Patrimonio

Nel corso di tutto l'anno 2021 il 4^ Settore – Patrimonio del Comune di Molfetta ha somministrato 35 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 60%, susseguito da giudizio né positivo né negativo del 20% a cui si accompagna un giudizio negativo del 20% degli utenti.

L'45,7% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e il 88,6% 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 2021

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?	21	7	7	35
% percentuale	60%	20%	20%	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	18%
Tempo di attesa non ragionevole	1	6,3
Scarsa trasparenza	4	25%
Professionalità/cortesìa dell'impiegato-a non adeguata	2	12,5
Necessità di tornare	6	37,5
Risposta negativa	0	0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	16	100

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

Copia

16 risposte



TABELLA 3

Valutazione dei servizi erogati

Settore Patrimonio

Servizi erogati	Numero	%
servizio manutenzione immobili	2	5,7
cultura	4	11,4
contenzioso	6	17,1
sport	5	14,3
Amministrazione Trasparente	4	11,4
Contributi Canoni di Locazione	9	25,7
economato	5	14,3
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	35	100

Per quali servizi si è Recato in Comune?

Copia

35 risposte

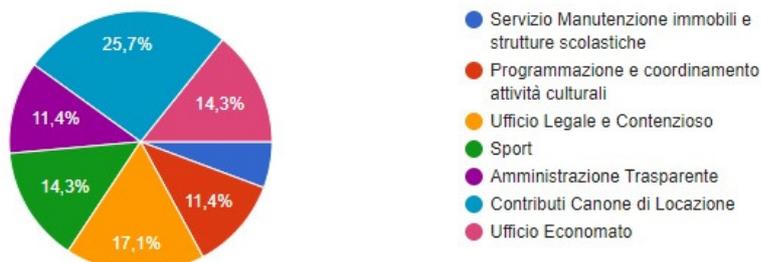
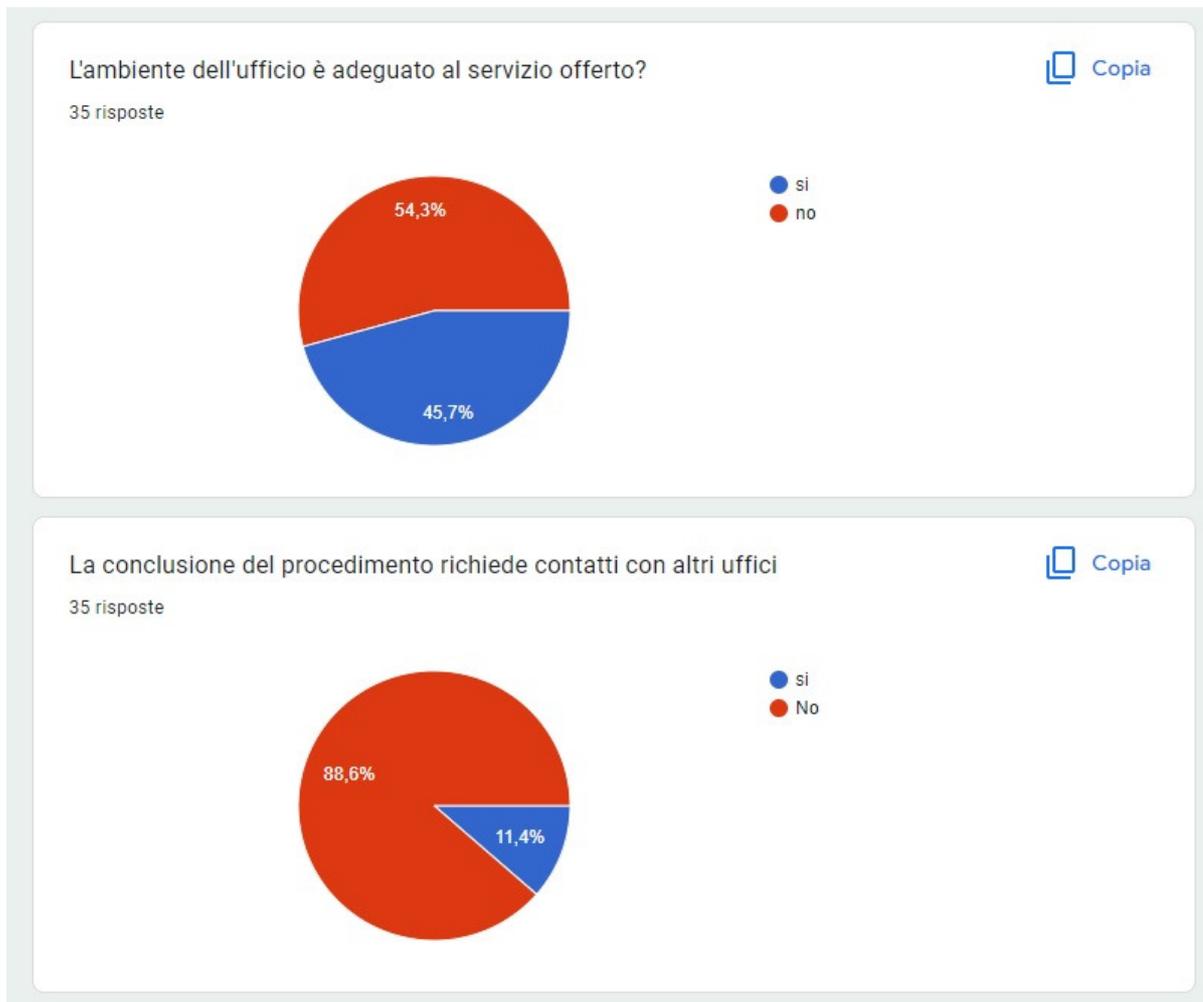


TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	16	19	35
% percentuale	45,7	54,3	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	4	31	35
% percentuale	11,4	88,6	100



SETTORE 5^ - Attività Produttive-Ambiente

Nel corso di tutto l'anno 2021 il 5^ Settore – attività Produttive e Ambiente del Comune di Molfetta ha somministrato 19 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 73,7%, susseguito da giudizio né positivo né negativo del 15,8% a cui si accompagna un giudizio negativo del 10,5% degli utenti.

Il 72,2% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e l'84,2% 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 2021 -

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?	14	3	2	19
% percentuale	73,7	15,8	10,5	100

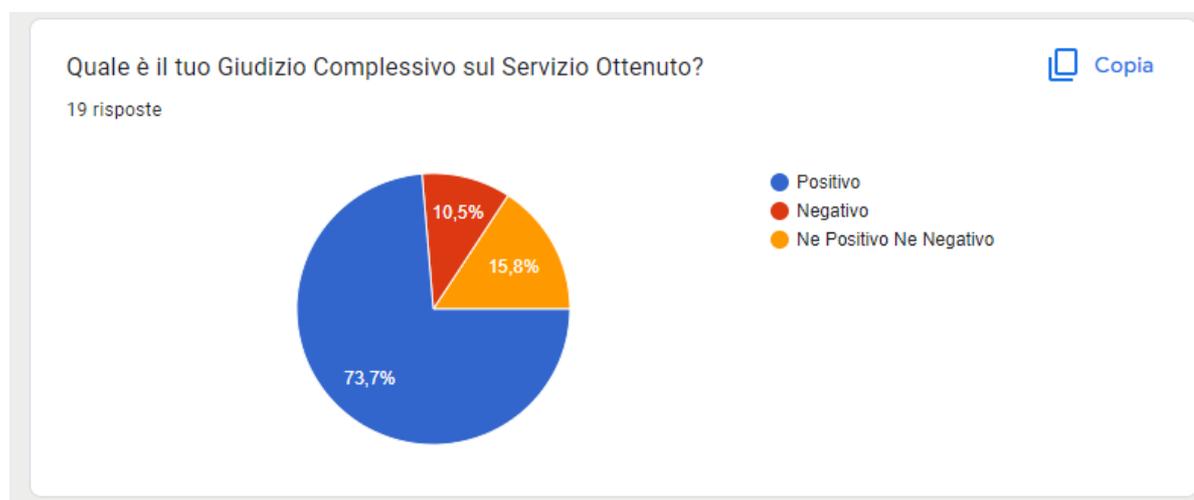


TABELLA 2

Se il tuo giudizio è negativo qual è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	1	16,7
Tempo di attesa non ragionevole	1	16,7
Scarsa trasparenza	1	16,7
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	2	33,3
Necessità di tornare	1	16,7
Risposta negativa	0	0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	4	100



TABELLA 3

Valutazione dei servizi erogati

5 Settore

Servizi erogati	Numero	%
Suap e attività produttive	3	15,8
rilascio libretto utenti motori agricoli	0	0
rilascio concessioni demaniali marittime	6	31,6
Marketing Territoriale	6	31,6
Amministrazione Trasparente	4	21,1
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	19	100

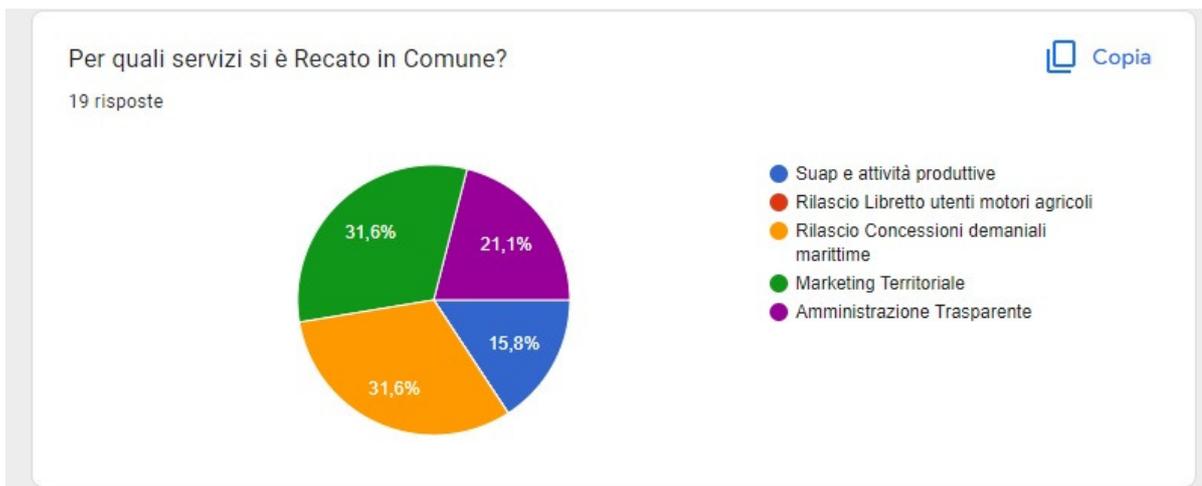
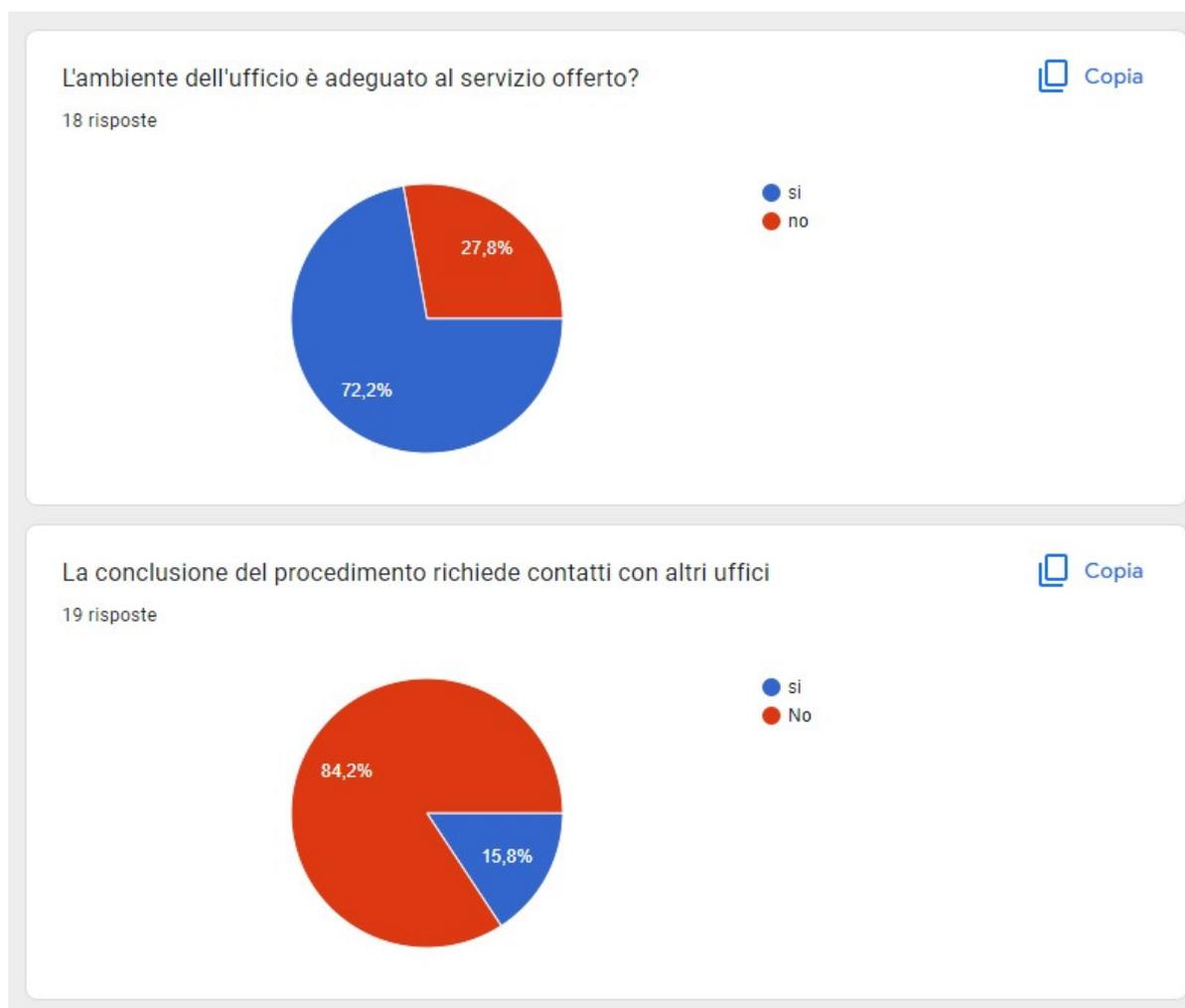


TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	13	5	18
% percentuale	72,2	27,8	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	3	16	19
% percentuale	15,8	84,2	100



CONCLUSIONI

Come si evince chiaramente il grado di soddisfazione medio espresso dagli utenti nella percentuale di 62,28% 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, 2 settembre 2022

Dott.ssa Giulia Murolo

IL SEGRETARIO GENERALE
Dott. Ernesto Lozzi