



# **Comune di Molfetta**

## **CUSTOMER SATISFACTION**

### **VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

### **REPORT CON ANALISI DEI DATI**

**ANNO 2024**

**Molfetta, 7 ottobre 2025**

## **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 2024 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 2024 per i vari settori e sono precisamente:

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

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

La valutazione dei servizi riportata nel seguente report descrive lo stato dell'arte della Macrostruttura Comunale approvata con Delibera di Giunta n. 202 del 18/11/2024.

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:

Quale è il tuo Giudizio Complessivo sul Servizio Ottenuto?

☐ Positivo



☐ Negativo



☐ Ne Positivo Ne Negativo



Nell'anno 2024 gli operatori hanno consegnato la scheda di rilevazione agli utenti dei diversi uffici, invitandoli ad compilarla e a riconsegnarla in forma anonima per la modalità cartacea che con il sistema adottato già dal 2020 .

Nel 2024 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:

**Area polizia locale 2024**  
<https://forms.gle/WTeq5LUMPFnKMaWR6>  
**Settore I**  
<https://forms.gle/MTCoiX25f4QpeaTX7>  
**Settore II**  
<https://forms.gle/IRvAt3stq8cxE4U57>  
**Settore III**  
<https://forms.gle/X8tvkCzShXy5ihN2A>  
**Settore IV**  
<https://forms.gle/3n8JW7waEi5jz26E8>  
**Settore V**  
<https://forms.gle/Ef9X4P4YjXS2AXeTA>

Di seguito si riporta l'ANALISI DEI DATI relativi all'anno 2024 per i Settori e per i relativi servizi interessati.

## SETTORE 1^ - Servizi Finanziari e Istituzionali

Nel corso di tutto l'anno 2024 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.

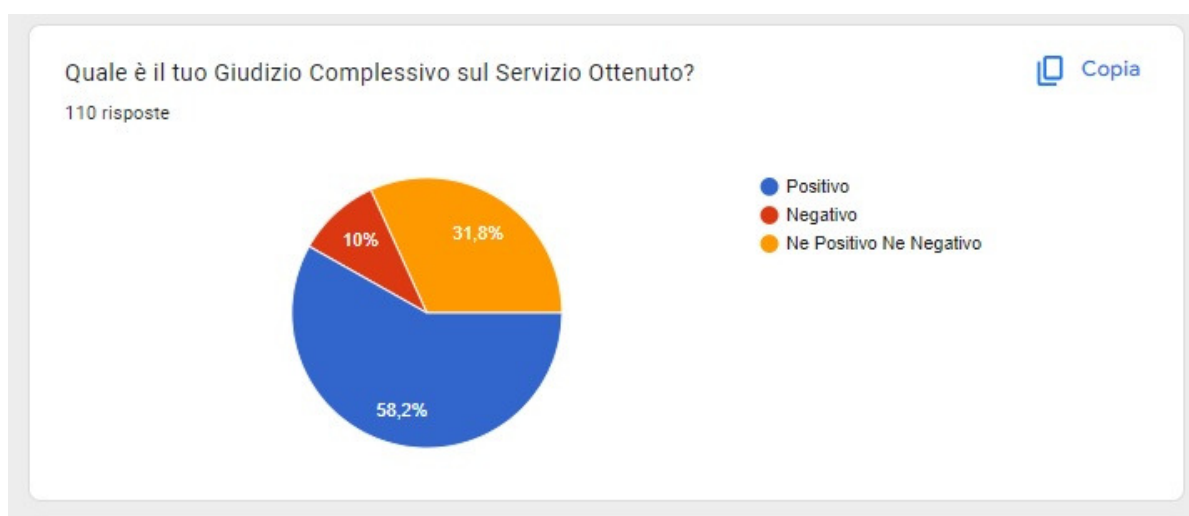
Di Seguito si allegano report grafici e dati relativi a quanto sopra ora esposto.

**TABELLA 1**

### VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2024

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**

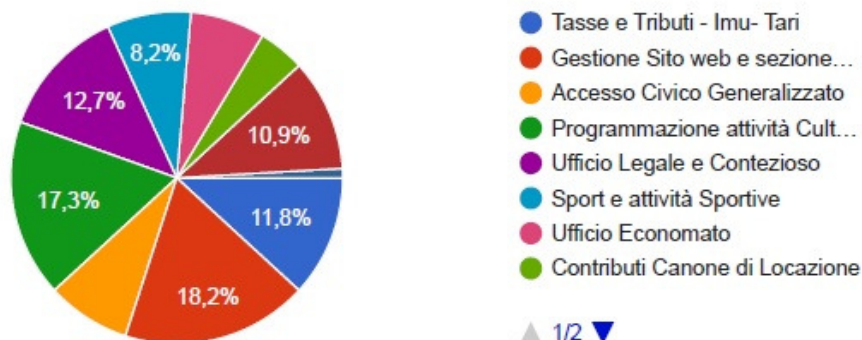
Valutazione dei servizi settore I

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



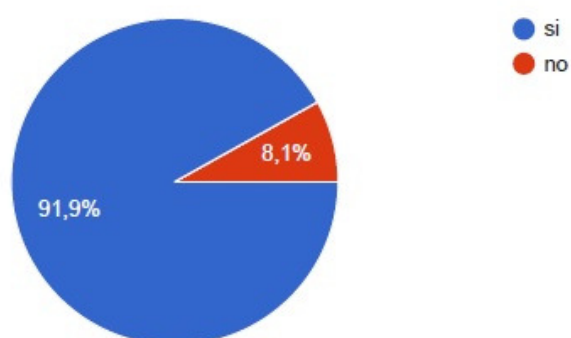
**TABELLA 4**

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

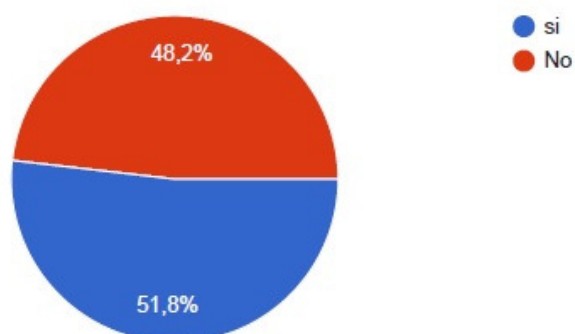
0 risposte

Ancora nessuna risposta a questa domanda.

La conclusione del procedimento richiede contatti con altri uffici

 Copia

110 risposte



## SETTORE 2^ - Socialità – si riporta Specifica relazione per l'anno 2024

### 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 inesprese, 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 2024 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 72.

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 75%, seguita dall'13% a parimerito per i giudizi "né positivo né negativo" e "negativo". Fra i giudizi negativi, l'89% degli utenti afferma di aver ricevuto risposte negative, mentre l'11% afferma di dover tornare.

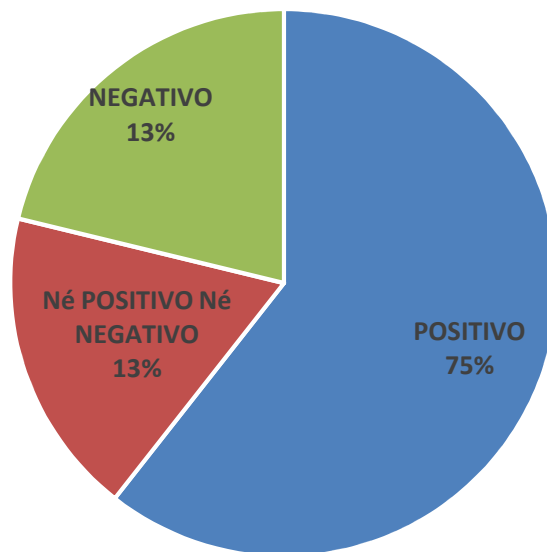
La richiesta di prestazioni a sostegno del reddito rimane la motivazione principale per la quale gli utenti si rivolgono al Servizio Sociale (46%), seguita dalla richiesta del servizio di assistenza domiciliare e servizio trasporto scolastico per disabili (14%) e servizio di sostegno scolastico per minori (6%).

In riferimento al setting lavorativo l'100% ritiene che gli ambienti siano adeguati al servizio offerto. Per quanto concerne la conclusione del procedimento il 40% degli utenti comunica che ha avuto necessita di rivolgersi ad altri servizi per concludere il procedimento.

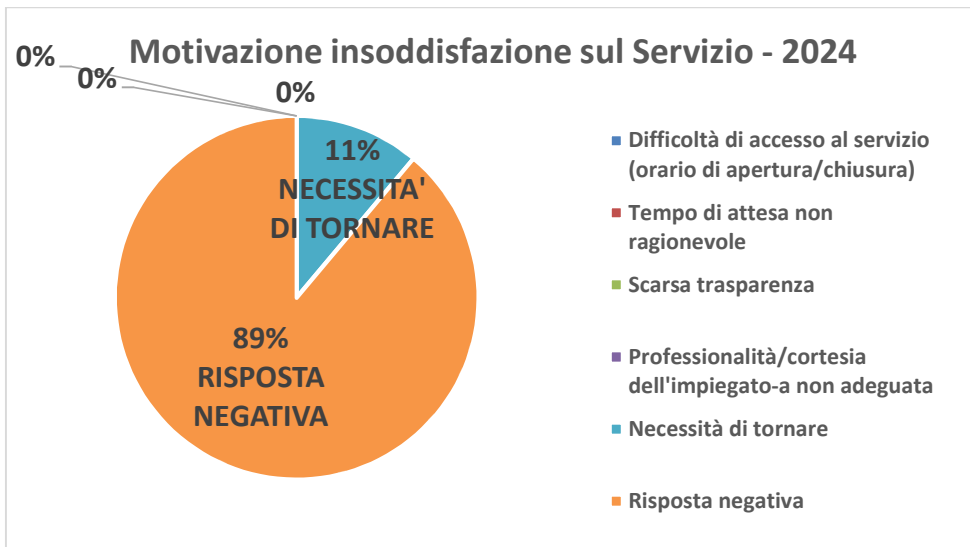
#### VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2024 - SOCIALITA'

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?	54	9	9	72
% percentuale	75	13	13	100

### Giudizio complessivo sul Servizio - 2024



Se il tuo giudizio è negativo qual'e' la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	0	0
Tempo di attesa non ragionevole	0	0
Scarsa trasparenza		0
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	0	0
Necessità di tornare	1	11
Risposta negativa	8	89
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	9	100

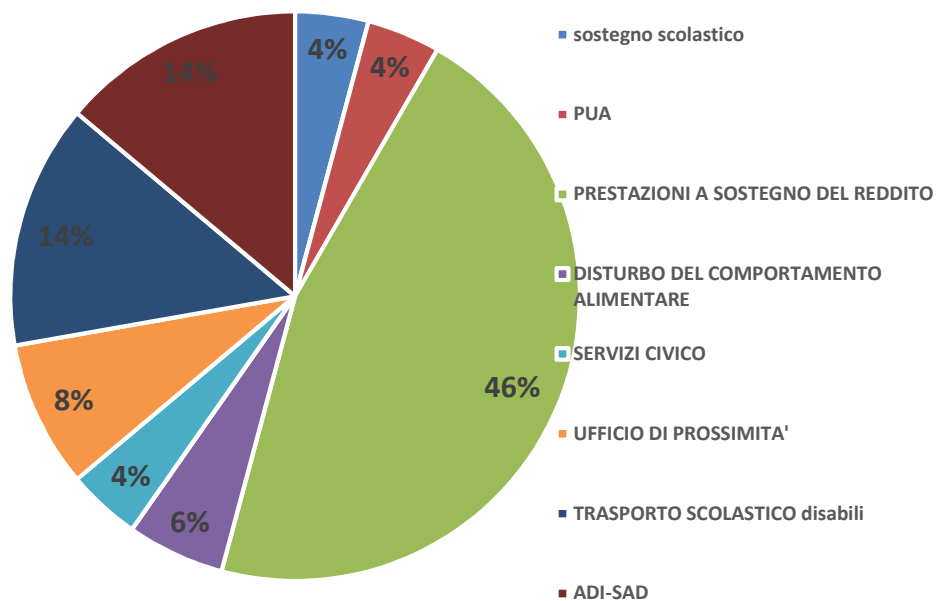


Valutazione dei servizi erogati

## 2^ Settore Socialità

Servizi erogati	Numero	%
sostegno scolastico	3	4
PUA	3	4
PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO	33	46
DISTURBO DEL COMPORTAMENTO ALIMENTARE	4	6
SERVIZI CIVICO	3	4
UFFICIO DI PROSSIMITA'	6	8
TRASPORTO SCOLASTICO disabili	10	14
ADI-SAD	10	14
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	72	100

## 2^ Settore Socialità Valutazione servizi erogati - 2024



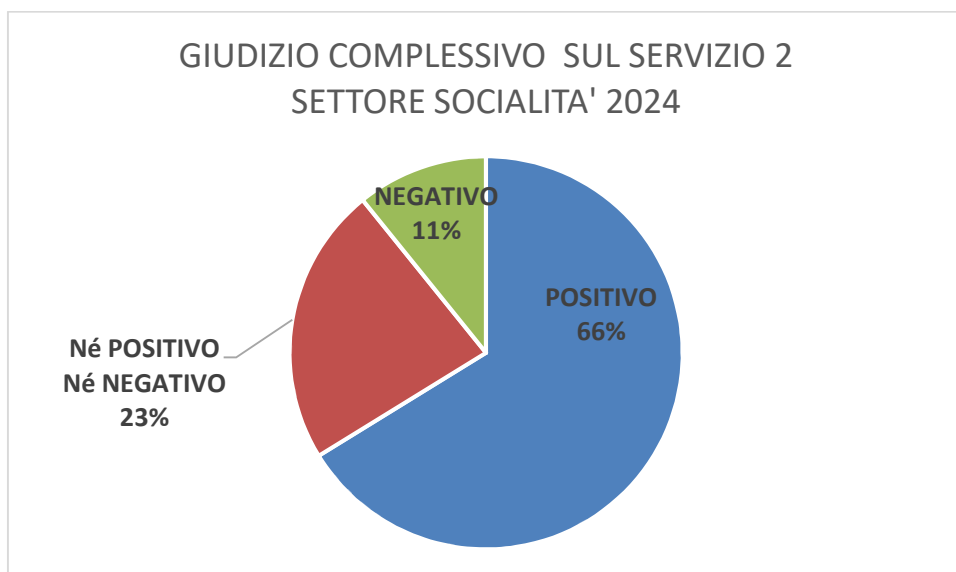
Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	72	0	72
% percentuale	100	0	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	24	9	33
% percentuale	73	27	100

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	72	0	72
% percentuale	100	0	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	40	32	72
% percentuale	56	44	100

## Ufficio Scuola

### VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2024

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



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/cortesie 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 BRACCIALETTA PER ANZIANI	1	1
ALTRO	4	5
ADI-SAD	7	10
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	74	99

### SETTORE 3^ - Territorio - Ambiente

Nel corso di tutto l'anno 2024 il 3^ Settore – Territorio – Ambiente del Comune di Molfetta ha somministrato n. 12 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 33,3%, susseguito con giudizio negativo del 25% degli utenti, mentre non ha espresso giudizio né positivo o ne negativo per il 41,7%.

Il 41,7% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e il 0% si rivolge ad altri uffici .

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

#### VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2024

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?	4	5	3	12
% percentuale	33,3	41,7	25	100

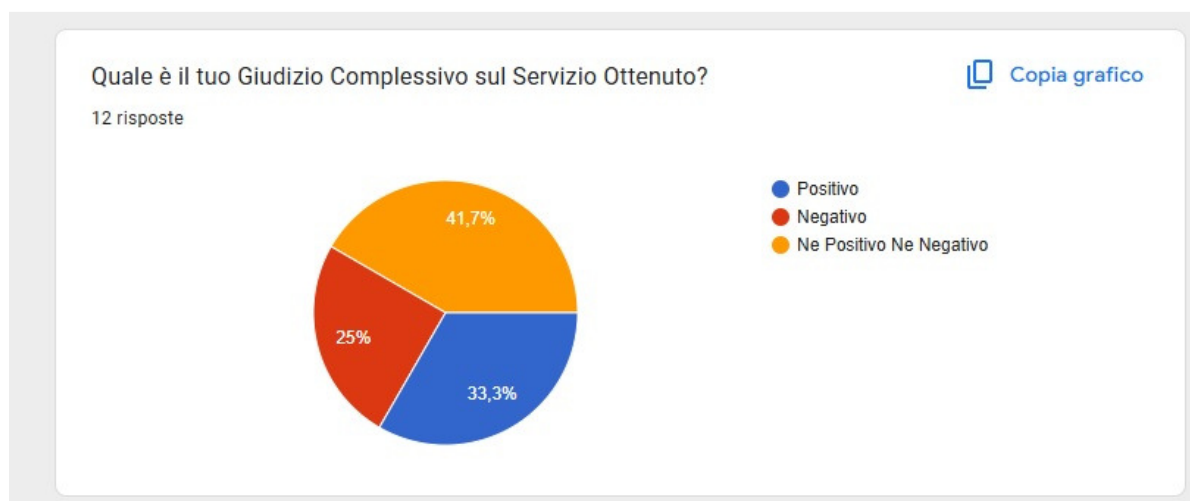


TABELLA 2

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	12,5
Tempo di attesa non ragionevole	2	25
Scarsa trasparenza	4	4
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	1	0
Necessità di tornare	1	12,5
Risposta negativa	0	0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	8	100



**TABELLA 3**

Valutazione dei servizi erogati

Servizi erogati	Numero	%
richiesta informazioni su stato procedimenti edilizi	1	8,3
richiesta informazioni su stato procedimento di trasformazione del diritto di superficie in proprietà	2	16,7
Amministrazione trasparente	2	16,7
rilascio autorizzazioni/compatibilità paesaggistiche	4	33,3
rilascio certificazioni urbanistiche	2	16,7
Concessioni demaniali	1	8,3
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	12	100

**TABELLA 4**

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	5	7	12
% percentuale	41,7	58,38	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	23	42	65
% percentuale	35,4%	64,4%	100

Per quali servizi si è Recato in Comune?

 Copia grafico

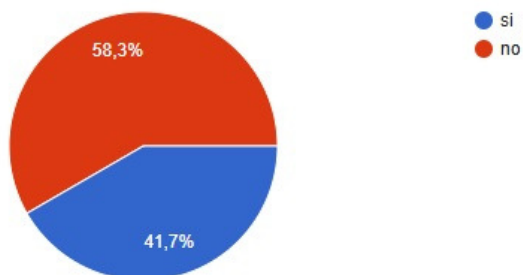
12 risposte



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

 Copia grafico

12 risposte



## SETTORE 4^ - Innovazione Servizi Cittadini e Imprese

Nel corso di tutto l'anno 2024 il 4^ Settore – **Innovazione Servizi Cittadini e Imprese** del Comune di Molfetta ha somministrato 48 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 100%, degli utenti.

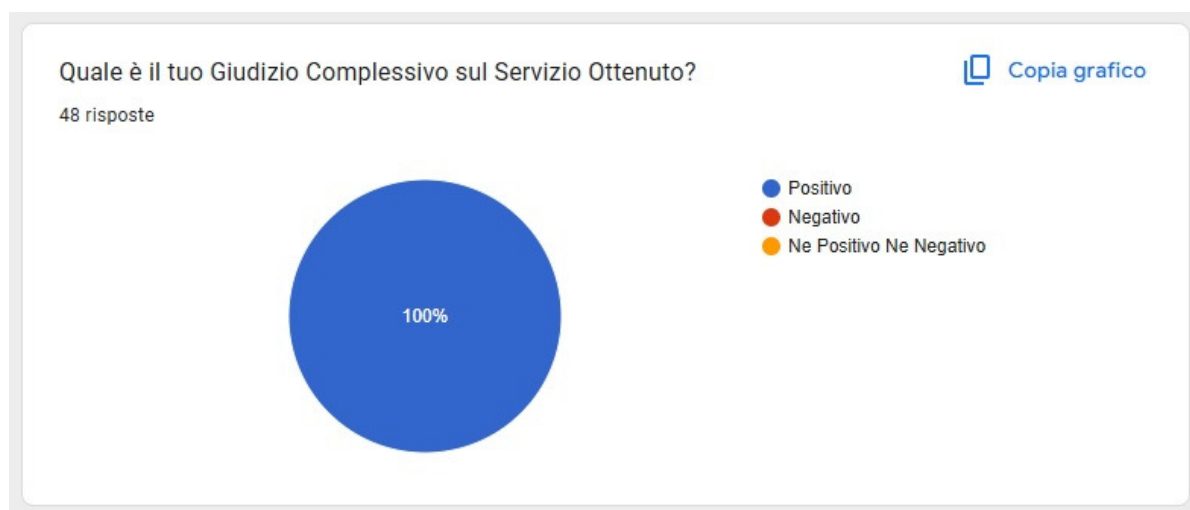
Il 100% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e il 83,3% conclude positivamente il procedimento per il quale ha fatto richiesta senza rivolgersi ad altri Uffici.

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

**TABELLA 1**

**VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2024**

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?	48	0	0	48
% percentuale	100%	0%	0%	100



**TABELLA 2**

**TABELLA 3**

Valutazione dei servizi erogati

Servizi erogati	Numero	%
Suap e attività produttive commercio e azioni collegate	3	6,3
Marketing Territoriale	1	2,1
ELETTORALE	1	2,1
Carte di Identità e Anagrafe	5	10,4
protocollo	27	56,3
Altro	44	22,8
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	81	100

**TABELLA 4**

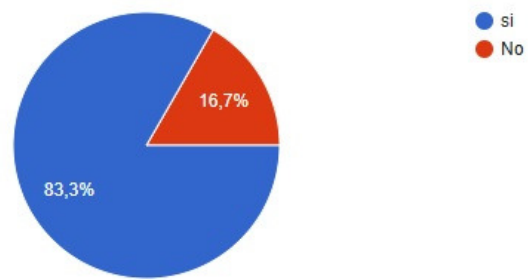
Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	48	0	48
% percentuale	98,8	1,2	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	40	8	48
% percentuale	83,3	16,7	100



### La conclusione del procedimento richiede contatti con altri uffici

 [Copia grafico](#)

48 risposte



### SETTORE 5^ - Lavori Pubblici

Nel corso di tutto l'anno 2024 il 5^ Settore – Lavori Pubblici del Comune di Molfetta ha somministrato 41 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 53,7%, susseguito da giudizio né positivo né negativo del 24,4% a cui si accompagna un giudizio negativo del 22% degli utenti.

Il 75,6% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e l'85,4% 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**

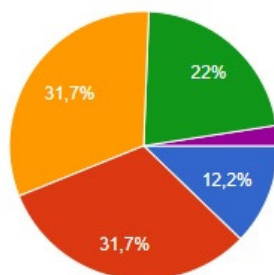
VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2024 -

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?	22	10	9	41
% percentuale	53,7%	24,4%	22%	100

Per quali servizi si è Recato in Comune?

 Copia grafico

41 risposte

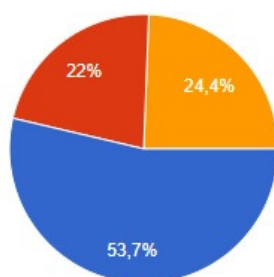


- Servizio Manutenzione immobili
- Servizio Manutenzione strutture scolastiche
- Servizi Cimiteriali
- Servizio Manutenzione Stradale, Pubblica Illuminazione e Fogna Bianca
- Altro

Quale è il tuo Giudizio Complessivo sul Servizio Ottenuto?

 Copia grafico

41 risposte



- Positivo
- Negativo
- Ne Positivo Ne Negativo

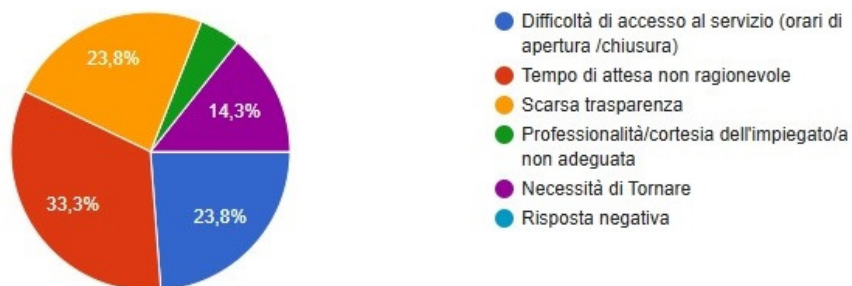
**TABELLA 2**

Se il tuo giudizio è negativo qual è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	5	23,8
Tempo di attesa non ragionevole	7	33,3
Scarsa trasparenza	5	23,8
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	1	4,8
Necessità di tornare	3	14,3
Risposta negativa	0	0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	21	100

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

 Copia grafico

21 risposte



**TABELLA 3**

Valutazione dei servizi erogati

Servizi erogati	Numero	%
Servizio Manutenzione immobili	5	28,2
Servizio Manutenzione strutture scolastiche	13	31,7
Servizi Cimiteriali	13	31,7
Servizio Manutenzione Stradale, Pubblica Illuminazione e Fogna Bianca	9	22
Altro	1	2,4
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	41	100

Per quali servizi si è Recato in Comune?

 Copia grafico

41 risposte

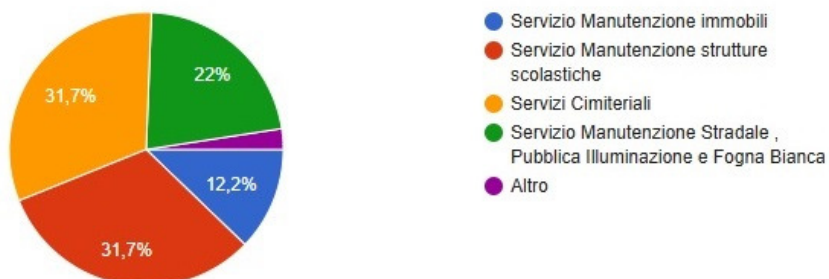


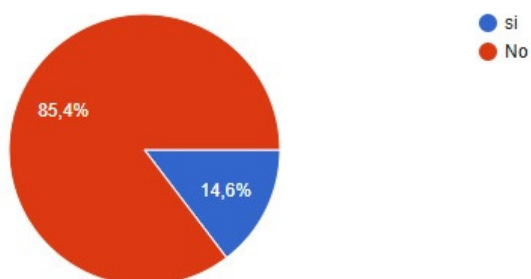
TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	31	10	41
% percentuale	75,6	24,4	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	6	35	41
% percentuale	14,6	85,4	100

La conclusione del procedimento richiede contatti con altri uffici

 Copia grafico

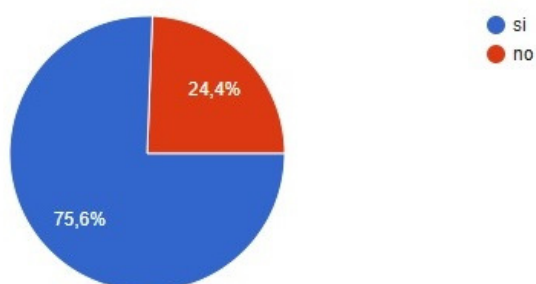
41 risposte



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

 Copia grafico

41 risposte



### Area Polizia Locale 2024

Nel corso di tutto l'anno 2024 è stata sopposta la customer satisfaction anche l'area polizia locale del Comune di Molfetta che ha somministrato 14 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.

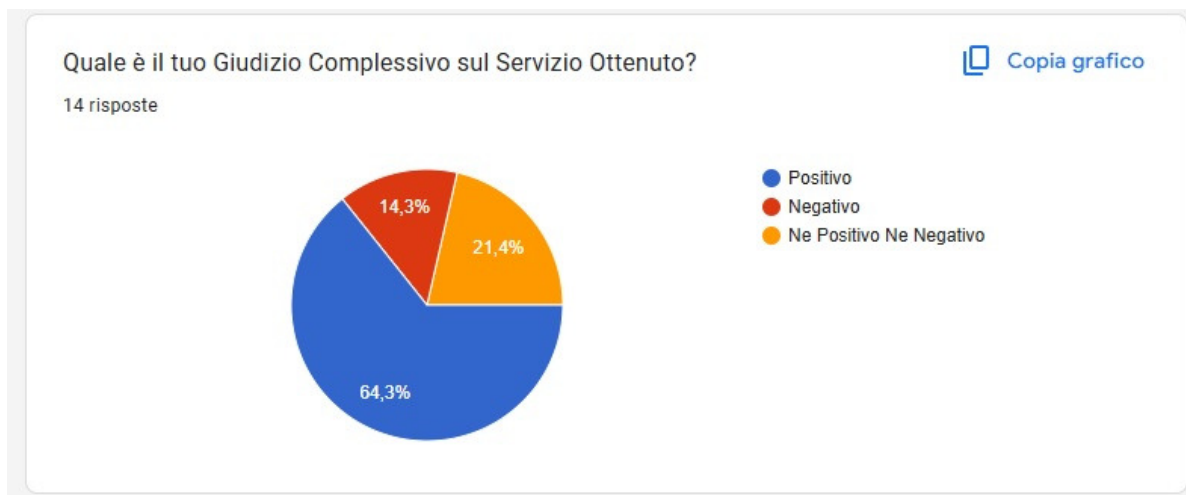
Il 93,2% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e l'93,9% conclude positivamente il procedimento per il quale ha fatto richiesta senza rivolgersi ad altri Uffici.

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

**TABELLA 1**

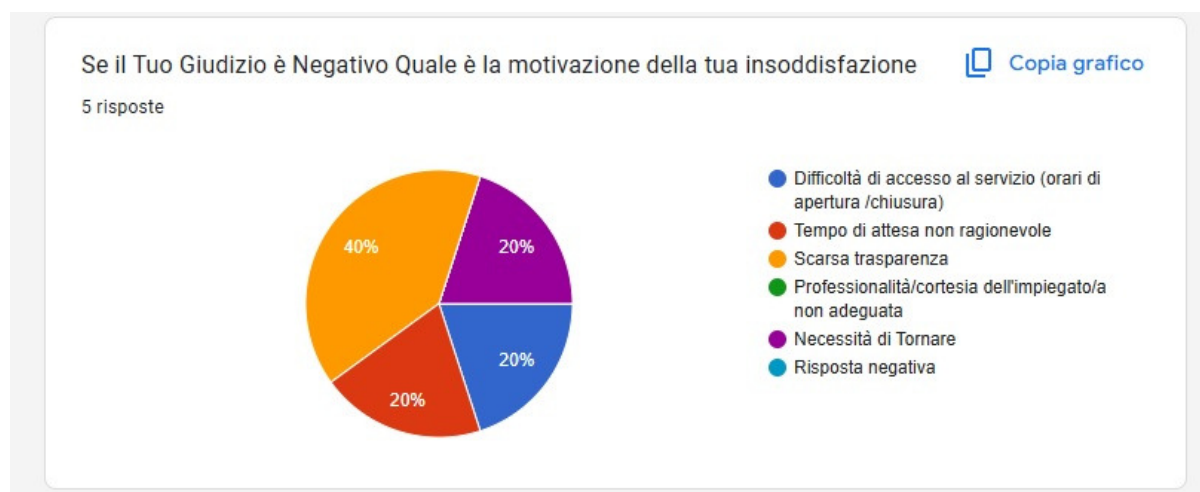
VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI -

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?	9	3	2	14
% percentuale	64,3	21,4	21,4	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)	1	20
Tempo di attesa non ragionevole	1	20
Scarsa trasparenza	2	40
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	0	0
Necessità di tornare	1	20
Risposta negativa	0	0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	5	100



**TABELLA 3**

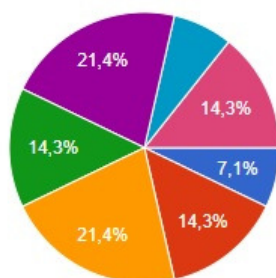
Valutazione dei servizi erogati

Servizi erogati	Numero	%
Richiesta informazioni – avanzamento pratica	1	7,1
Ritiro documenti e modulistica	2	14,3
Presentazione di domanda/ esposto / denuncia	3	21,4
Richiesta di intervento sulla pubblica via per questioni relative al C.d.S. / inconvenienti alla circolazione stradale	2	14,3
<b>Richiesta Stalli e Procedimenti Disabili</b>	3	21,4
<b>Servizio Contravvenzioni . accesso atti di infortunistica stradale, informazioni sugli accertamenti, cartelle esattoriali, violazioni CdS</b>	1	7,1
	2	14,3
<b>Altro</b>	0	0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	14	100

Per quali servizi si è Recato in Comune?

14 risposte

 Copia grafico



- 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. / incon...
- Richiesta Stalli e Procedimenti Disabili
- Servizio Contravvenzioni . accesso att...
- informazioni sugli accertamenti, cartell...

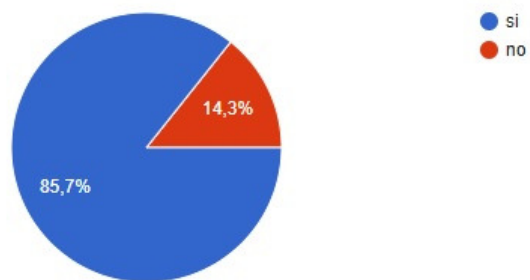
**TABELLA 4**

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	12	2	14
% percentuale	85,7	14,3	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	1	13	14
% percentuale	7,1	92,9	100

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

 [Copia grafico](#)

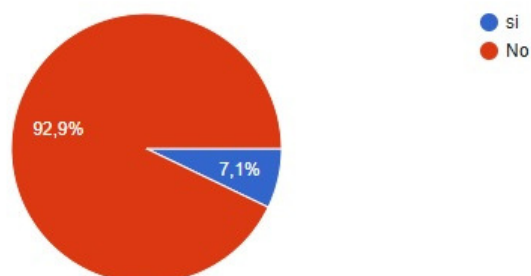
14 risposte



La conclusione del procedimento richiede contatti con altri uffici

 [Copia grafico](#)

14 risposte



## **CONCLUSIONI**

Come si evince chiaramente il grado di soddisfazione medio espresso dagli utenti nella percentuale del 74,3% 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 ottobre 2025

Dott.ssa Giulia Murolo

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Dott. Ernesto Lozzi