

- Edizione 2021 -



Indice

Dati generali		•	•	•	-	•		•	p. 3
Visite al sondaggio									p. 4
Sintesi dei risultati									p. 4
Storia visite									p. 9
Composizione del par	nel di rit	ferimen	to						p. 10
Risultati generali delle	attività	di fron	t office						p. 14
Ville, parchi e giardini									p. 18
Sito web "www.comur	ne.trani	.it" e se	zione "/	Ammini	strazion	e trasp	arente"		p. 19
Parcheggi				•			ě	-	p. 21
Illuminazione pubblica	ì							·	p. 22
Igiene urbana e racco	lta rifiu	ti						·	p. 23
Strutture sportive					-				p. 24
Trasporto pubblico					-				p. 25
Biblioteca "G. Bovio"									p. 26
Mensa scolastica									p. 27
Cimitero									p. 28
Appendice: il sondagg	jio								p. 33



Dati generali

Nome s	sondaggio	Quanto sei soddisfatto dei servizi offerti dalla Città di Trani nel 2021 ?
Autore		Segretario Generale col gruppo di supporto ai controlli interni
E Lingua		■ Italiano
URL So	ondaggio	https://www.survio.com/survey/d/V6R3Q9B0N2V4B6X5G
	risposta risposta	08/12/2021 21/01/2022
Durata		54 Giorni



Visite al sondaggio

480

196

Visite totali

Totale completato

Sintesi dei risultati

Il correttivo Madia alla Legge Brunetta (D.Lgs 74/2017) prevede, in ultimo, (con l'inserimento dell'art. 19 bis alla L. 150/2009) che i cittadini, anche in forma associata, partecipino al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo Indipendente di Valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati. Disponendo, a tale fine, che siano adottati sistemi di rilevazione del "grado di soddisfazione degli utente (interni ed esterni) e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi";

Si tratta di un processo di "Controllo della Qualità" finalizzato sia al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti (interni ed esterni) dei servizi e delle attività amministrative erogate direttamente o mediante organismi gestionali esterni, sia alla verifica della qualità effettiva, intesa come rispetto degli standard definiti nelle Carte dei Servizi o in sede di programmazione degli interventi.

Il Comune di Trani è ormai impegnato da diversi anni nel processo di costruzione delle proprie carte della qualità e nel monitoraggio del loro effettivo perseguimento, con una combinazione di strumenti che coniugano sia gli aspetti percepiti che quelli oggettivi, per poi coordinarne i risultati con i sistemi di programmazione e controllo oltre che sulle valutazioni delle performance individuali.

In questa rilevazione sull'anno 2021 si può quindi beneficiare dell'esame del trend storico degli ultimi tre anni quali ulteriore preziosa fonte informativa.

E' stato così predisposto un questionario a compilazione digitale per ciascuno dei servizi indicate nel presente documento, di seguito pubblicato sul sito istituzionale del Comune per la raccolta delle valutazioni.

Il programma di sviluppo di tale attività di rilevazione prevede una progressiva implementazione delle politiche proposte nel vigente documento introduttivo delle carte della qualità, con un insieme integrato e combinato di diversi strumenti:

- piattaforma per la prenotazione elettronica di appuntamenti tramite portale dedicato tipo https://www.traninet.it/eprontazioni/DADEFINIRE
- piattaforma per la presentazione elettronica delle istanze,
 raggiungibile dal sito www.comune.trani.bt.it a pagine dei singoli servizi, tipo https://servizio.aaa/login

- servizio PagoPA, per il versamento di diritti, oneri istruttori o canoni, attraverso link tipo www.comune.trani.bat.it/pagoPa/DADEFINIRE
- sezione modulistica, su cui reperire istruzioni e format per la presentazione di istanze, da pubblicare sul sito
 istituzionale del Comune di Trani nelle specifiche sezioni di ciascun servizio, ma meglio se costituita da una
 serie coordinate e omogenea con possibilità di compilazione e invio digitale;
- modulo elettronico per la presentazione di reclami, che potrebbe consistere in un semplice indirizzo email (ad es. dell'URP), ma meglio se costituito da modello digitale da pubblicare sul sito comunale al link www.comune.trani.bat.it/reclami/DADEFINIRE
- modulo elettronico per la richiesta di accesso a dati personali, rettifica o cancellazione degli stessi o limitazione del trattamento che li riguarda o opposizione al trattamento (art. 15 ss. Regolamento UE 2016/679), tramite compilazione del modulo presente sul sito web dell'Autorità Garante all'indirizzo https://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/1089924 e invio al Comune di Trani anche per il tramite del Responsabile della Protezione dei Dati rpd@comune.trani.bt.it
- modulo elettronico per la segnalazione di condotte o irregolarità commesse da dirigenti e dipendenti ai danni dell'interesse pubblico, accedendo al link: https://comuneditrani.whistleblowing.it/#/
- modulo elettronico per gestire gli accessi civici, che potrebbe consistere in un semplice indirizzo email (ad es. dell'URP), ma meglio se costituito da modulistica elettronica e canali di ricezione "dedicati". Attualmente sono presenti: modulo online nella sezione Amministrazione trasparente <a href="https://trasparenza.comune.trani.bt.it/default.aspx?obligation=243&title=Accesso-civico&titlesub=Accesso-civico-%22semplice%22-concernente-dati-documenti-e-informazioni-soggetti-a-pubblicazione-obbligatoria da inviare al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (segretario.generale@comune.trani.bt.it); modulo accesso civico generalizzato: modulo online nella sezione Amministrazione trasparente https://trasparenza.comune.trani.bt.it/default.aspx?obligation=243&title=Accesso-civico&titlesub=Accesso-civico-%22semplice%22-concernente-dati-documenti-e-informazioni-soggetti-a-pubblicazione-obbligatoria da inviare al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (segretario.generale@comune.trani.bt.it)

L'indagine di cui alla presente relazione gode della raffrontabilità con i risultati registrati nel 2019 e nel 2020, sicchè potranno essere condotte diverse analisi comparate sugli attuali trend evolutivi.

Volendo semplificare la mole di dati così ottenuta si propone una divisione in tre fasce, e la relativa collocazione ottenuta dai singoli servizi:

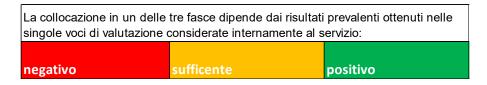
- eccellenza: risultati veramente lusinghieri per un giudizio positivo ampiamente condiviso: Biblioteca Ufficio per le Relazioni col Pubblico;
- **sufficienza:** valutazioni non negative ma neanche decisamente positive, con ampi margini di miglioramento: Servizi di sportello in genere - Illuminazione pubblica – Sito web – Refezione scolastica – Amministrazione trasparente:
- insufficienza: aree in cui condiviso un giudizio di inadeguatezza dell'azione dell'Ente Trasporto pubblico – Igiene urbana – Strutture sportive – Parcheggi – Ville, parchi e giardini.

V'è la conferma che i servizi erogati tramite aziende partecipate godono di minore apprezzamento, unitamente a quelli manutentivi del patrimonio (strutture sportive, parchi e giardini). Nel primo caso, sottostando comunque un rapporto contrattuale basato su livelli di servizio, sarà interessante approfondire se siano in atto rilevanti scostamenti rispetto alle previsioni, oppure si tratta di mere aspettative dell'utenza che esulano da tale ambito. Quanto alle manutenzioni, la cui quantità e qualità è fortemente influenzata dalle risorse umane e finanziarie dedicate, nella consapevolezza della loro endemica insufficienza, diventa essenziale una analisi di efficienza, efficacia ed economicità che solo un corretto controllo di gestione può assicurare.



Una necessaria osservazione preliminare, non consente di poter considerare la rilevanza statistica degli esiti relativi ad alcuni servizi che hanno ricevuto poche valutazioni in termini quantitativi, quali mensa e trasporto scolastico, SUAP, URP e darsena comunale.

Il raffronto delle valutazioni, evidenzia gli scostamenti riassunti nella tabella che segue:



SERVIZIO	2020	2021	VARIAZIONE
Igiene urbana e raccolta rifiuti			\
Parcheggi			=
Illuminazione pubblica			V
Sito web e trasparenza degli atti			=
Verde pubblico, parchi e giardini			=
Sezione amm. trasparente			V
Impianti sportivi			=
Trasporto pubblico locale			=
Biblioteca "G. Bovio"			=
Cimitero			=
Mensa scolastica	n.v.	n.v.	
Trasporto scolastico	n.v.	n.v.	

L'attuale struttura del questionario consente di rilevare la soddisfazione in ordine ai classici parametri di chiarezza (nel dare informazioni e spiegare le procedure), della competenza (conoscenza di leggi e procedure), cortesia (ascolto del bisogno) e correttezza (quanto a imparzialità e rispetto della riservatezza), a livello generale e trasversale a tutti i servizi.



La collocazione in un delle tre fasce dipende dal rapporto percentuale tra le valutazioni positive e quelle negative:							
negativo sufficente positivo							
positiva: inferiore al 40%	positiva: tra il 40% e il 59%	positiva: superiore al 60%					
negativa: superiore al 60%	negativa: tra il 40% e il 59%	negativa: inferiore al 40%					

ATTIVITA' DI SPORTELLO IN GENERALE	2019	giudizi positivi	2020	giudizi positivi	2021	giudizi positivi	Var. 19/20	Var. 20/21
CHIAREZZA del personale nel dare informazioni e								=
spiegare le procedure	64,20		56,03		55,21		•	
COMPETENZA e aggiornamento del personale su leggi								=
e procedure da seguire	61,73		56,03		55,21		Ψ	
CORTESIA e disponibilità ad ascoltare il mio bisogno e							=	=
trovare una soluzione	61,73		62,93		61,46			
CORRETTEZZA del personale quanto a imparzialità e							n.d.	=
rispetto della riservatezza	n.d.		63,79		65,63		11.0.	

L'esito in lieve peggioramento rispetto all'anno precedente, sembrerebbe suggerire l'adozione di diversi interventi di miglioramento. Una analisi sui singoli sportelli potrà aiutare a distinguere eventuali casi di eccellenza da quelli meno lusinghieri, e a decisione di speciale investimento su questi ultimi.

Stesso discorso per i fattori legati ai tempi procedimentali e per gli aspetti organizzativi e strutturali degli uffici:

	2019	2019	2020	2020	2021	2021	Var. 19/20	Var. 20/21
Tempo impiegato dall'ufficio per erogare il servizio-							n.d.	=
documento richiesto	n.d.		57,28		58,82		II.u.	
Tempo di attesa per accedere allo sportello per							=	
essere ricevuti	55,56		54,64		61,84			
Tempo di attesa per essere ricontattati dopo invio							n.d.	=
email o istanza telematica	n.d.		57,78		55,41		n.u.	

	2019	2019	2020	2020	2021	2021	Var. 19/20	Var. 20/21
Disponibilità di modulistica/istruzioni comprensibili e							=	
aggiornate	59,26		59,63		63,22			
Confortevolezza dell'ufficio ove erogato il servizio							•	=
(posti a sedere, riservatezza, climatizzazione ecc.)	30,86		51,02		56,41		个	
Esistenza di tecnologie informatiche per accedere al							=	=
servizio senza recarsi allo sportello	55,56		56,67		56,25			
Orari di apertura/ricevimento adeguati alle esigenze							n.d.	=
degli utenti	n.d.		63,64		61,54		11.0.	





Il percorso compiuto dimostra la validità del metodo nella costruzione di strumenti per la rilevazione del gradimento da parte dei cittadini ed insieme la necessità da un lato di estendere la rilevazione ad altri servizi e dell'altro di costruire una standardizzazione nei tempi di ripetizione della rilevazione.

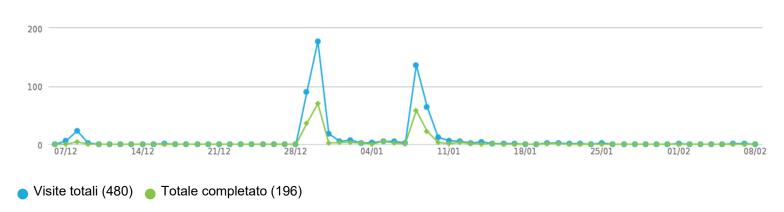
Ciò si rende necessario per valutare come, nel tempo, si modifica il gradimento, anche a seguito di variazioni introdotte nella gestione in conseguenza a quanto emerso dalla rilevazione.

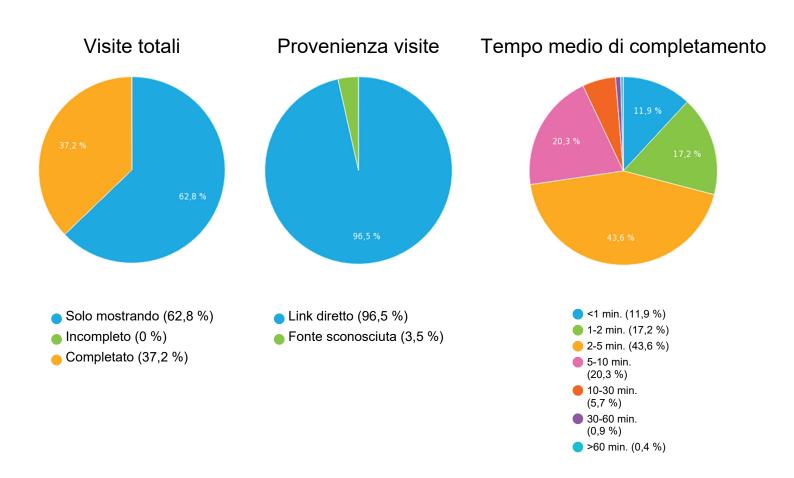
La scommessa è dunque quella di passare ad una fase più propriamente ordinaria, cioè presente nella normale gestione dei servizi. Di certo si pone un problema di sostenibilità perché queste rilevazioni di gradimento richiedono molto tempo e molto impegno; ciononostante è indispensabile inserire tale aspetto nei tempi necessari per la gestione di un servizio, perché non si può prescindere da tale rilevazione sia per progettare la qualità dei servizi sia anche quale elemento di benessere organizzativo perché impegnarsi per costruire risposte sempre più adeguate ai bisogni dei cittadini diventa necessariamente un elemento di qualità per l'intera organizzazione.



Storia visite

Storia visite (08/12/2021 - 21/01/2022)

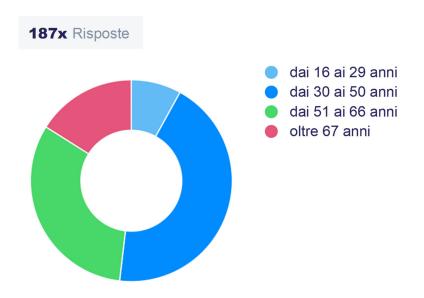






Composizione del panel di riferimento

La mia fascia d'età:



RISPOSTA	RISPOSTE	RAPPORTO
dai 16 ai 29 anni	15	8,0%
dai 30 ai 50 anni	82	43,9%
dai 51 ai 66 anni	60	32,1%
oltre 67 anni	30	16,0%

Stesso trend dell'anno precedente,

- dai 30 ai 50 anni: 43,2 %

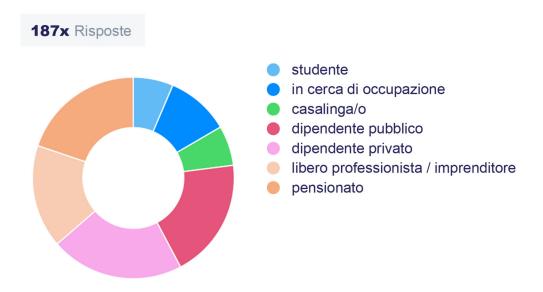
- dai 51 ai 66 anni: 37,0 %

- oltre i 67 anni): 11,1 %

- dai 16 ai 29 anni: 8,6 %



La mia occupazione:



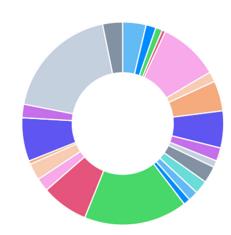
RISPOSTA	RISPOSTE	RAPPORTO
studente	12	6,4%
in cerca di occupazione	19	10,2%
casalinga/o	12	6,4%
dipendente pubblico	36	19,3%
dipendente privato	40	21,4%
libero professionista / imprenditore	31	16,6%
pensionato	37	19,8%

La composizione è nettamente diversa rispetto a quella dell'anno precedente, invece fortemente caratterizzato da adulti in età da lavoro, con aumento di partecipazione da parte di studenti e pensionati.



Quale servizio hai richiesto nel corso dell'anno e vorresti valutare?

187x Risposte



- Affissioni e pubblicità
- Attività produttive (SUAP)
- Biblioteca "G. Bovio"
- Cimitero
- Darsena comunale
- Demografici (anagrafe, stato civile, carte identità, elettorale, ecc.)
- Edilizia (SUE)
- Igiene urbana e raccolta rifiuti
- Illuminazione pubblica
- Impianti sportivi
- Mensa scolastica
- Palazzo Beltrani e Pinacoteca "Scaringi"
- Parcheggi
- Polizia locale (contravvenzioni al codice della strada sportello)
- Polizia locale (segnalazioni e pratiche diverse dalle sanzioni stradali)
- Protocollo
- Relazioni col pubblico (URP)
- Sito web e trasparenza degli atti
- Sportello sociale
- Trasporto pubblico locale
- Trasporto scolastico
- Tributi
- Verde pubblico, parchi e giardini



RISPOSTA	RISPOSTE	RAPPORTO
Affissioni e pubblicità	7	3,7%
Attività produttive (SUAP)	4	2,1%
Biblioteca "G. Bovio"	4	2,1%
Cimitero	5	2,7%
Darsena comunale	1	0,5%
Demografici (anagrafe, stato civile, carte identità, elettorale, ecc.)	13	7,0%
Edilizia (SUE)	4	2,1%
Igiene urbana e raccolta rifiuti	35	18,7%
Illuminazione pubblica	6	3,2%
Impianti sportivi	3	1,6%
Mensa scolastica	2	1,1%
Palazzo Beltrani e Pinacoteca "Scaringi"	1	0,5%
Parcheggi	18	9,6%
Polizia locale (contravvenzioni al codice della strada - sportello)	3	1,6%
Polizia locale (segnalazioni e pratiche diverse dalle sanzioni stradali)	9	4,8%
Protocollo	11	5,9%
Relazioni col pubblico (URP)	4	2,1%
Sito web e trasparenza degli atti	2	1,1%
Sportello sociale	5	2,7%
Trasporto pubblico locale	3	1,6%
Trasporto scolastico	2	1,1%
Tributi	31	16,6%
Verde pubblico, parchi e giardini	14	7,5%



Risultati generali delle attività di front office

Per quale motivo ti sei rivolto al Servizio?



RISPOSTA	RISPOSTE	RAPPORTO
richiesta di informazioni,moduli, consulenza	32	33,3%
richiesta documenti o certificazioni	22	22,9%
presentare istanza per autorizzazioni, concessioni o avvio nuova attività	9	9,4%
aggiornamento, modifica, rinnovo di precedenti titoli/certificati/autorizzazioni	16	16,7%
segnalazione di problemi/esposti/reclami	18	18,8%
accesso agli atti	7	7,3%
NON ho avuto contatti con l'ufficio preposto, avendo solo fruito del servizio	10	10,4%
Altro	7	7,3%



Sulla base dell'esperienza con il servizio che hai appena scelto di valutare, ti chiediamo di esprimere il tuo pensiero

	DEL TUTTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	DEL TUTTO SODDISFATTO
CHIAREZZA del personale nel dare informazioni e spiegare le procedure	32	11	17	36
COMPETENZA e aggiornamento del personale su leggi e procedure da seguire	31	12	16	37
CORTESIA e disponibilltà ad ascoltare il mio bisogno e trovare una soluzione	29	8	20	39
CORRETTEZZA del personale quanto a imparzialità e rispetto della riservatezza	26	7	24	39

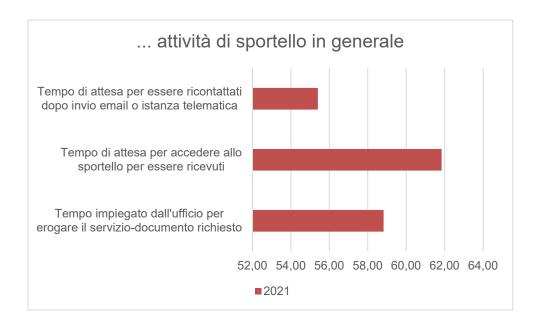
ATTIVITA' DI SPORTELLO IN GENERALE	2019	giudizi positivi	2020	giudizi positivi	2021	giudizi positivi	Var. 19/20	Var. 20/21
CHIAREZZA del personale nel dare informazioni e								=
spiegare le procedure	64,20		56,03		55,21		Y	
COMPETENZA e aggiornamento del personale su leggi								=
e procedure da seguire	61,73		56,03		55,21		•	
CORTESIA e disponibilItà ad ascoltare il mio bisogno e							=	=
trovare una soluzione	61,73		62,93		61,46			
CORRETTEZZA del personale quanto a imparzialità e							n.d.	=
rispetto della riservatezza	n.d.		63,79		65,63		II.u.	





	DEL TUTTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	DEL TUTTO SODDISFATTO
Tempo impiegato dall'ufficio per erogare il servizio/documento richiesto	26	9	14	36
Tempo di attesa per accedere allo sportello/per essere ricevuti	16	13	17	30
Tempo di attesa per essere ricontattati dopo invio email o istanza telematica	20	13	8	33

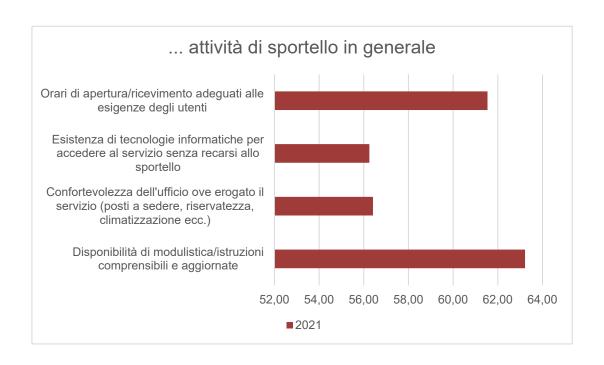
	2019	2019	2020	2020	2021	2021	Var. 19/20	Var. 20/21
Tempo impiegato dall'ufficio per erogare il servizio-							n.d.	=
documento richiesto	n.d.		57,28		58,82		II.u.	
Tempo di attesa per accedere allo sportello per							=	
essere ricevuti	55,56		54,64		61,84			
Tempo di attesa per essere ricontattati dopo invio							n.d.	=
email o istanza telematica	n.d.		57,78		55,41		II.u.	





	DEL TUTTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	DEL TUTTO SODDISFATTO
Disponibilità di modulistica/istruzioni comprensibili e aggiornate	21	11	22	33
Confortevolezza dell'ufficio ove erogato il servizio (posti a sedere, riservatezza, climatizzazione ecc.)	17	17	15	29
Esistenza di tecnologie informatiche per accedere al servizio senza recarsi allo sportello	24	11	18	27
Orari di apertura/ricevimento adeguati alle esigenze degli utenti	16	14	21	27

	2019	2019	2020	2020	2021	2021	Var. 19/20	Var. 20/21
Disponibilità di modulistica/istruzioni comprensibili e							=	
aggiornate	59,26		59,63		63,22			
Confortevolezza dell'ufficio ove erogato il servizio							•	=
(posti a sedere, riservatezza, climatizzazione ecc.)	30,86		51,02		56,41		Т	
Esistenza di tecnologie informatiche per accedere al							=	=
servizio senza recarsi allo sportello	55,56		56,67		56,25			
Orari di apertura/ricevimento adeguati alle esigenze							n.d.	=
degli utenti	n.d.		63,64		61,54		11.0.	

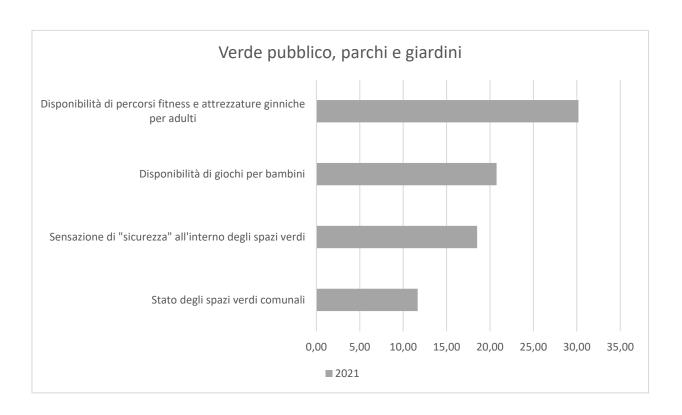




Ville, parchi e giardini

VERDE PUBBLICO, PARCHI E GIARDINI	2019	2019	2020	2020	2021	2021	Var. 19/20	Var. 20/21
Stato degli spazi verdi comunali	45,83		54,39		11,67		=	→
Sensazione di "sicurezza" all'interno degli spazi verdi	29,17		52,73		18,52		↑	→
Disponibilità di giochi per bambini	37,78		50,00		20,75		↑	\
Disponibilità di percorsi fitness e attrezzature ginniche per adulti	44,19		43,40		30,19		4	=

VERDE PUBBLICO, PARCHI E GIARDINI	del tutto insoddisfatto	insoddisfatto	abbastanza soddisfatto	del tutto soddisfatto
Stato degli spazi verdi comunali	30	23	6	1
Sensazione di "sicurezza" all'interno degli spazi verdi	24	20	10	0
Disponibilità di giochi per bambini	23	19	11	0
Disponibilità di percorsi fitness e attrezzature ginniche per adulti	17	20	16	0



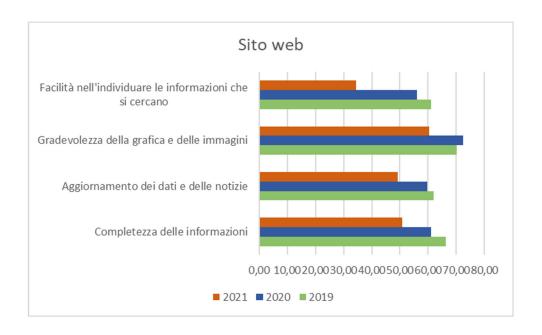


Sito web e sezione trasparenza

Sito web "www.comune.trani.it" e sezione "Amministrazione trasparente"

SITO WEB	del tutto insoddisfatto	insoddisfatto	abbastanza soddisfatto	del tutto soddisfatto
Completezza delle informazioni	12	18	30	1
Aggiornamento dei dati e delle notizie	9	21	26	3
Gradevolezza della grafica e delle immagini	10	13	32	3
Facilità nell'individuare le informazioni che si cercano	16	22	19	1

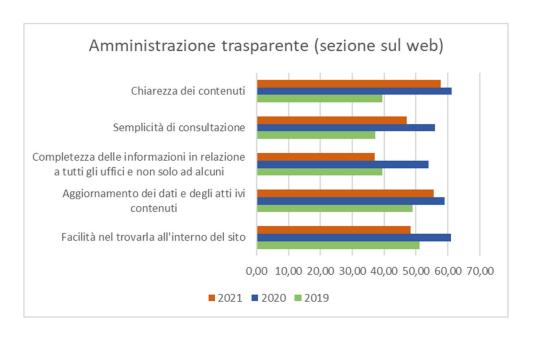
SITO WEB	2019	2019	2020	2020	2021	2021	Var. 19/20	Var. 20/21
Completezza delle informazioni	66,20		60,94		50,82		=	→
Aggiornamento dei dati e delle notizie	61,97		59,68		49,15		V	
Gradevolezza della grafica e delle immagini	70,15		72,41		60,34		=	=
Facilità nell'individuare le informazioni che si cercano	60,94		55,93		34,48		4	\





AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE (SEZIONE SUL WEB)	del tutto insoddisfatto	insoddisfatto	abbastanza soddisfatto	del tutto soddisfatto
Facilità nel trovarla all'interno del sito	13	17	23	5
Aggiornamento dei dati e degli atti ivi contenuti	10	14	28	2
Completezza delle informazioni in relazione a tutti gli uffici e non solo ad alcuni	11	23	19	1
Semplicità di consultazione	7	21	23	2
Chiarezza dei contenuti	7	15	28	2

AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE (SEZIONE SUL WEB)	2019	2019	2020	2020	2021	2021	Var. 19/20	Var. 20/21
Facilità nel trovarla all'interno del sito	51,16		61,02		48,28		↑	→
Aggiornamento dei dati e degli atti ivi contenuti	48,84		58,93		55,56		=	=
Completezza delle informazioni in relazione a tutti gli uffici e non solo ad alcuni	39,53		53,85		37,04		1	\
Semplicità di consultazione	37,21		56,00		47,17		1	=
Chiarezza dei contenuti	39,53		61,22		57,69		1	\

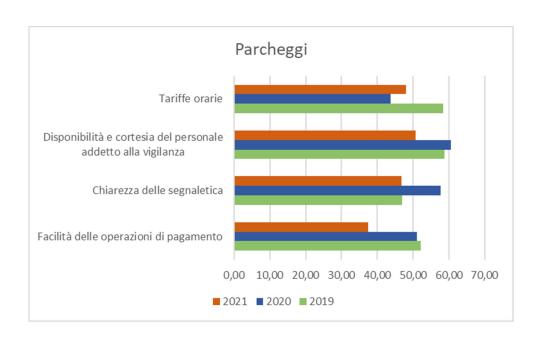




Parcheggi

PARCHEGGI	del tutto insoddisfatto	insoddisfatto	abbastanza soddisfatto	del tutto soddisfatto
Facilità delle operazioni di pagamento	23	27	18	12
Chiarezza delle segnaletica	15	25	31	4
Disponibilità e cortesia del personale addetto alla vigilanza	22	14	29	8
Tariffe orarie	23	16	30	6

PARCHEGGI	2019	2019	2020	2020	2021	2021	Var. 19/20	Var. 20/21
Facilità delle operazioni di pagamento	52,08		51,14		37,50		=	\
Chiarezza delle segnaletica	46,94		57,65		46,67		=	=
Disponibilità e cortesia del personale addetto alla vigilanza	58,70		60,53		50,68		1	4
Tariffe orarie	58,33		43,75		48,00		=	=

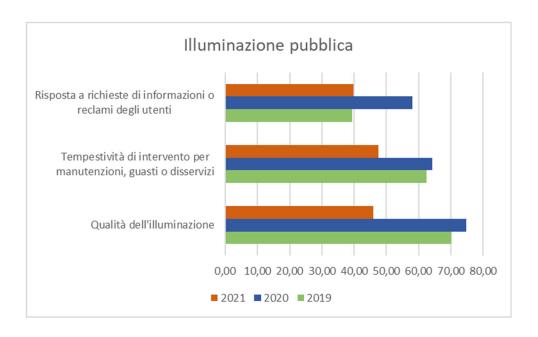




Illuminazione pubblica

ILLUMINAZIONE PUBBLICA	del tutto insoddisfatto	insoddisfatto	abbastanza soddisfatto	del tutto soddisfatto
Qualità dell'illuminazione	25	21	30	9
Tempestività di intervento per manutenzioni, guasti o disservizi	21	21	31	7
Risposta a richieste di informazioni o reclami degli utenti	29	18	27	4

ILLUMINAZIONE PUBBLICA	2019	2019	2020	2020	2021	2021	Var. 19/20	Var. 20/21
Qualità dell'illuminazione	70,13		74,73		45,88		=	+
Tempestività di intervento per manutenzioni, guasti o disservizi	62,50		64,29		47,50		=	1
Risposta a richieste di informazioni o reclami degli utenti	39,44		58,11		39,74		↑	\

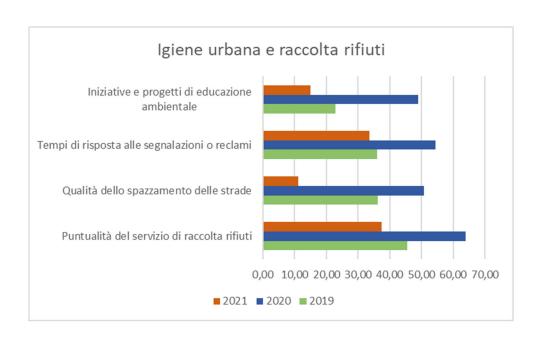




Igiene urbana e raccolta rifiuti

IGIENE URBANA E RACCOLTA RIFIUTI	del tutto insoddisfatto	insoddisfatto	abbastanza soddisfatto	del tutto soddisfatto
Puntualità del servizio di raccolta rifiuti	46	29	37	8
Qualità dello spazzamento delle strade	78	25	11	2
Tempi di risposta alle segnalazioni o reclami	44	31	32	6
Iniziative e progetti di educazione ambientale	64	32	15	2

IGIENE URBANA E RACCOLTA RIFIUTI	2019	2019	2020	2020	2021	2021	Var. 19/20	Var. 20/21
Puntualità del servizio di raccolta rifiuti	45,45		63,87		37,50		↑	\
Qualità dello spazzamento delle strade	36,25		50,86		11,21		↑	\
Tempi di risposta alle segnalazioni o reclami	35,94		54,37		33,63		↑	\
Iniziative e progetti di educazione ambientale	22,86		49,04		15,04		↑	4

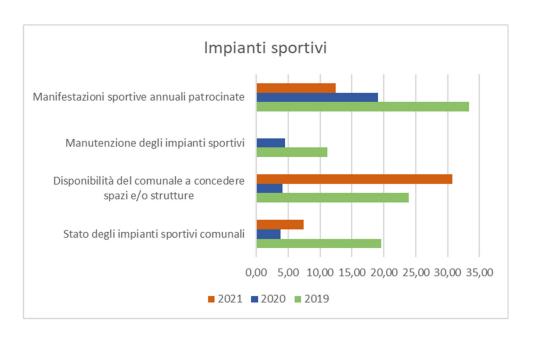




Strutture sportive

IMPIANTI SPORTIVI	del tutto ins oddisfatto	insoddisfatto	abbastanza soddisfatto	del tutto soddisfatto
Stato degli impianti sportivi comunali	14	11	2	0
Disponibilità del comunale a concedere spazi e/o strutture	9	9	8	0
Manutenzione degli impianti sportivi	13	13	0	0
Manifestazioni sportive annuali patrocinate	10	11	2	1

IMPIANTI SPORTIVI	2019	2019	2020	2020	2021	2021	Var. 19/20	Var. 20/21
Stato degli impianti sportivi comunali	19,61		3,85		7,41		=	=
Disponibilità del comunale a concedere spazi e/o strutture	23,91		4,17		30,77		=	=
Manutenzione degli impianti sportivi	11,11		4,55		0,00		=	=
Manifestazioni sportive annuali patrocinate	33,33		19,05		12,50		=	Ш

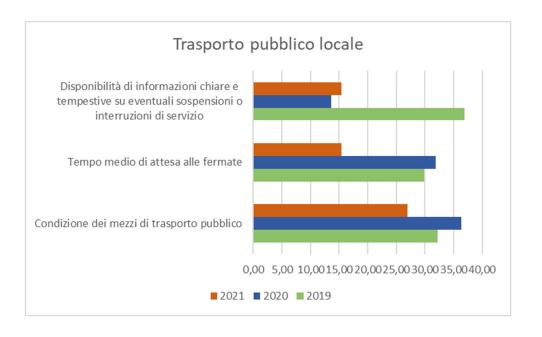




Trasporto pubblico

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	del tutto ins odd is fatto	insoddisfatto	abbastanza soddisfatto	del tutto soddisfatto
Condizione dei mezzi di trasporto pubblico	9	10	7	0
Tempo medio di attesa alle fermate	11	11	4	0
Disponibilità di informazioni chiare e tempestive su eventuali sospensioni o interruzioni di servizio	17	5	4	0

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	2019	2019	2020	2020	2021	2021	Var. 19/20	Var. 20/21
Condizione dei mezzi di trasporto pubblico	32,20		36,36		26,92		=	=
Tempo medio di attesa alle fermate	29,82		31,82		15,38		=	=
Disponibilità di informazioni chiare e tempestive su eventuali sospensioni o interruzioni di servizio	36,84		13,64		15,38		=	=

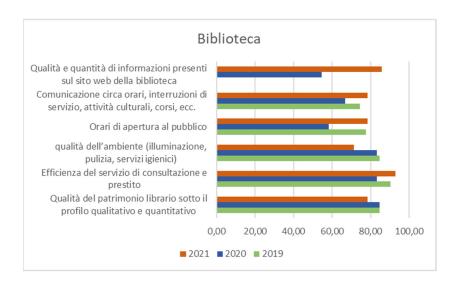




Biblioteca "G. Bovio"

BIBLIOTECA	del tutto ins odd is fatto	insoddisfatto	abbastanza soddisfatto	del tutto soddisfatto
Qualità del patrimonio librario sotto il profilo qualitativo e quantitativo	1	2	5	6
Efficienza del servizio di consultazione e prestito	1	0	5	8
qualità dell'ambiente (illuminazione, pulizia, servizi igienici)	2	2	2	8
Orari di apertura al pubblico	1	2	5	6
Comunicazione circa orari, interruzioni di servizio, attività culturali, corsi, ecc.	1	2	6	5
Qualità e quantità di informazioni presenti sul sito web della biblioteca	2	0	6	6

BIBLIOTECA	2019	2019	2020	2020	2021	2021	Var. 19/20	Var. 20/21
Qualità del patrimonio librario sotto il profilo qualitativo e quantitativo	84,78		84,62		78,57		=	=
Efficienza del servizio di consultazione e prestito	90,24		83,33		92,86		=	II
qualità dell'ambiente (illuminazione, pulizia, servizi igienici)	84,78		83,33		71,43		II	II
Orari di apertura al pubblico	77,50		58,33		78,57		→	→
Comunicazione circa orari, interruzioni di servizio, attività culturali, corsi, ecc.	74,36		66,67		78,57		=	=
Qualità e quantità di informazioni presenti sul sito web della biblioteca	n.d.		54,55		85,71		n.d.	\

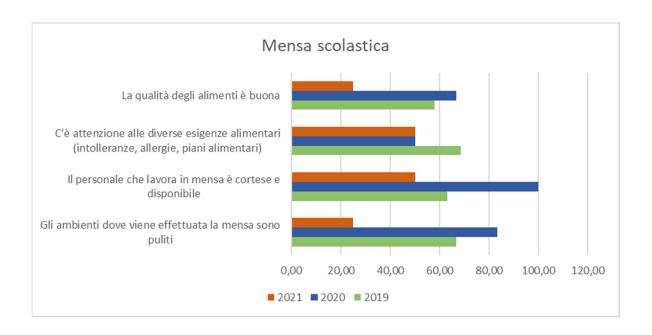




Mensa scolastica

MENSA SCOLASTICA	del tutto insoddisfatto	insoddisfatto	abbastanza soddisfatto	del tutto soddisfatto
Gli ambienti dove viene effettuata la mensa sono puliti	1	2	1	0
Il personale che lavora in mensa è cortese e disponibile	1	1	2	0
C'è attenzione alle diverse esigenze alimentari (intolleranze, allergie, piani alimentari)	1	1	2	0
La qualità degli alimenti è buona	2	1	1	0

MENSA SCOLASTICA	2019	2019	2020	2020	2021	2021	Var. 19/20	Var. 20/21
Gli ambienti dove viene effettuata la mensa sono puliti	66,67		83,33		25,00		=	\
Il personale che lavora in mensa è cortese e disponibile	63,16		100,00		50,00		=	\
C'è attenzione alle diverse esigenze alimentari (intolleranze, allergie, piani alimentari)	68,42		50,00		50,00		Ψ	=
La qualità degli alimenti è buona	57,89		66,67		25,00		1	→



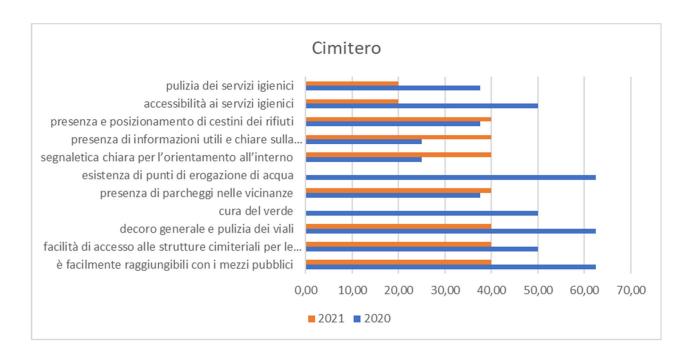


Cimitero

CIMITERO	del tutto insoddisfatto	insoddisfatto	abbastanza soddisfatto	del tutto soddisfatto
è facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici	3	0	2	0
facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	2	1	2	0
decoro generale e pulizia dei viali	3	0	2	0
cura del verde	3	2	0	0
presenza di parcheggi nelle vicinanze	2	1	2	0
esistenza di punti di erogazione di acqua	1	4	0	0
segnaletica chiara per l'orientamento all'interno	3	0	2	0
presenza di informazioni utili e chiare sulla localizzazione delle tombe/loculi	3	0	2	0
presenza e posizionamento di cestini dei rifiuti	3	0	2	0
accessibilità ai servizi igienici	4	0	1	0
pulizia dei servizi igienici	4	0	1	0

CIMITERO	2020	2020	2021	2021	Var. 20/21
è facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici	62,50		40,00		\
facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	50,00		40,00		V
decoro generale e pulizia dei viali	62,50		40,00		V
cura del verde	50,00		0,00		V
presenza di parcheggi nelle vicinanze	37,50		40,00		=
esistenza di punti di erogazione di acqua	62,50		0,00		\
segnaletica chiara per l'orientamento all'interno	25,00		40,00		=
presenza di informazioni utili e chiare sulla localizzazione delle tombe/loculi	25,00		40,00		=
presenza e posizionamento di cestini dei rifiuti	37,50		40,00		=
accessibilità ai servizi igienici	50,00		20,00		\
pulizia dei servizi igienici	37,50		20,00		=



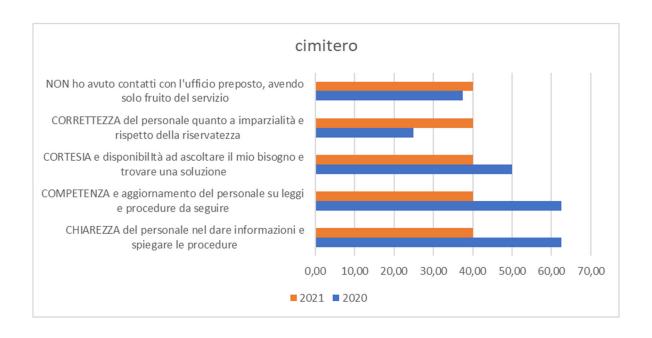




Sulla base dell'esperienza con l'ufficio e il personale presso il cimitero, ti chiediamo di esprimere il tuo pensiero

	del tutto insoddisfatto	insoddisfatto	abbastanza soddisfatto	del tutto soddisfatto
CHIAREZZA del personale nel dare informazioni e spiegare le procedure	3	0	2	0
COMPETENZA e aggiornamento del personale su leggi e procedure da seguire	3	0	2	0
CORTESIA e disponibilità ad ascoltare il mio bisogno e trovare una soluzione	2	1	2	0
CORRETTEZZA del personale quanto a imparzialità e rispetto della riservatezza	3	0	2	0
NON ho avuto contatti con l'ufficio preposto, avendo solo fruito del servizio	3	0	2	0

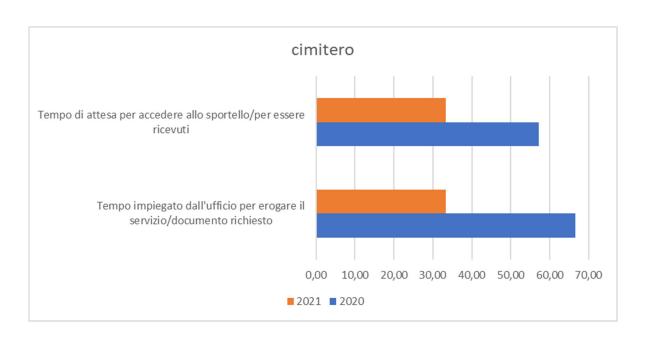
	2020	2020	2021	2021	Var. 20/21
CHIAREZZA del personale nel dare informazioni e			40,00		J.
spiegare le procedure	62,50		.0,00		•
COMPETENZA e aggiornamento del personale su leggi			40.00		
e procedure da seguire	62,50		40,00		→
CORTESIA e disponibilità ad ascoltare il mio bisogno e			40.00		_
trovare una soluzione	50,00		40,00		V
CORRETTEZZA del personale quanto a imparzialità e			40.00		=
rispetto della riservatezza	25,00		40,00		
NON ho avuto contatti con l'ufficio preposto, avendo			40.00		=
solo fruito del servizio	37,50		40,00		





	del tutto insoddisfatto	insoddisfatto	abbastanza soddisfatto	del tutto soddisfatto
Tempo impiegato dall'ufficio per erogare il servizio/documento richiesto	2	0	1	0
Tempo di attesa per accedere allo sportello/per essere ricevuti	2	0	1	0

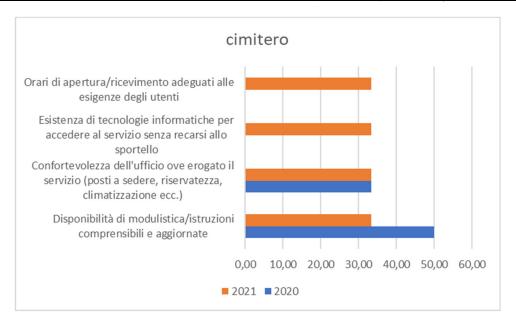
	2020	2020	2021	2021	Var. 20/21
Tempo impiegato dall'ufficio per erogare il servizio/documento richiesto	66,67		33,33		\
Tempo di attesa per accedere allo sportello/per essere ricevuti	57,14		33,33		+





	del tutto insoddisfatto	insoddisfatto	abbastanza soddisfatto	del tutto soddisfatto
Disponibilità di modulistica/istruzioni comprensibili e aggiornate	1	1	1	0
Confortevolezza dell'ufficio ove erogato il servizio (posti a sedere, riservatezza, climatizzazione ecc.)	2	0	1	0
Esistenza di tecnologie informatiche per accedere al servizio senza recarsi allo sportello	1	1	1	0
Orari di apertura/ricevimento adeguati alle esigenze degli utenti	1	1	1	0

	2020	2020	2021	2021	Var. 20/21
Disponibilità di modulistica/istruzioni comprensibili e aggiornate	50,00		33,33		4
Confortevolezza dell'ufficio ove erogato il servizio (posti a sedere, riservatezza, climatizzazione ecc.)	33,33		33,33		=
Esistenza di tecnologie informatiche per accedere al servizio senza recarsi allo sportello	0,00		33,33		=
Orari di apertura/ricevimento adeguati alle esigenze degli utenti	0,00		33,33		=





Appendice: il sondaggio

Quanto sei soddisfatto dei servizi offerti dalla Città di Trani?

Gentile Utente,

compilando questo sondaggio, che richiederà non oltre 5 minuti, ci aiuterai a comprendere come offrire dei servizi sempre migliori.

Il questionario è completamente **anonimo** e potrà essere compilato e trasmesso entro il **15 gennaio 2021**. *Il Servizio di Segreteria Generale del Comune di Trani*

Informativa

Istruzioni domanda: Il questionario è assolutamente anonimo e le modalità di raccolta dei dati non consentono l'identificazione del soggetto compiliante. Nessun dato verrà ceduto a terzi e l'uso dei risultati sarà di fine meramente statistico per il miglioramento dei servizi della Città di Trani. La partecipazione alla presente indagine è libera e nessuno dei dati raccolti è da considerarsi sensibile o personale, pertanto non necessita alcuna formulazione di consenso informato.

Voglio partecipare all'indagine

NON Voglio partecipare all'indagine.

La mia fascia d'età:

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

	i iiia iaccia a ctai
Istr	uzioni domanda: Scegli una risposta
\bigcirc	dai 16 ai 29 anni
\bigcirc	dai 30 ai 50 anni
\bigcirc	dai 51 ai 66 anni
\bigcirc	oltre 67 anni

La mia occupazione:

Istru	uzioni domanda: Scegli una risposta
\bigcirc	studente
\bigcirc	in cerca di occupazione
\bigcirc	casalinga/o
\bigcirc	dipendente pubblico
\bigcirc	dipendente privato
\bigcap	libero professionista / imprenditore



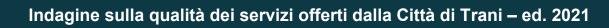


pensionato

Quale servizio hai richiesto nel corso dell'anno e vorresti valutare ? Istruzioni domanda: Indicare solo un servizio tra quelli di seguito riportati. Per valutare più servizi ripetere il questionario per ciascuno di essi.
Affissioni e pubblicità
Attività produttive (SUAP)
Biblioteca "G. Bovio"
○ Cimitero
O Darsena comunale
Demografici (anagrafe, stato civile, carte identità, elettorale, ecc.)
Edilizia (SUE)
Igiene urbana e raccolta rifiuti
Illuminazione pubblica
☐ Impianti sportivi
Mensa scolastica
Palazzo Beltrani e Pinacoteca "Scaringi"
Parcheggi
Polizia locale (contravvenzioni al codice della strada - sportello)
Polizia locale (segnalazioni e pratiche diverse dalle sanzioni stradali)
○ Protocollo
Relazioni col pubblico (URP)
Sito web e trasparenza degli atti
Sportello sociale
Trasporto pubblico locale
Trasporto scolastico
Tributi
Verde pubblico, parchi e giardini
Per quale motivo ti sei rivolto al Servizio ?
Istruzioni domanda: Scegli una o più risposte
<u> </u>
richiesta di informazioni,moduli, consulenza
richiesta documenti o certificazioni
presentare istanza per autorizzazioni, concessioni o avvio nuova attività

aggiornamento, modifica, rinnovo di precedenti titoli/certificati/autorizzazioni

segnalazione di problemi/esposti/reclami





accesso agli atti NON ho avuto contatti con l'ufficio preposto, avendo sol Altro	o fruito del serviz	cio		
Sulla base dell'esperienza con il servi chiediamo di esprimere il tuo pensiero Istruzioni domanda: Scegli una risposta per ogni riga		i appena s	celto di valı	utare, ti
	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
CHIAREZZA del personale nel dare informazioni e spiegare le procedure	0	0	0	0
COMPETENZA e aggiornamento del personale su leggi e procedure da seguire	\circ	\circ	\circ	\circ
CORTESIA e disponibilItà ad ascoltare il mio bisogno e trovare una soluzione	0	0	0	0
CORRETTEZZA del personale quanto a imparzialità e rispetto della riservatezza	0	0	0	\circ
Istruzioni domanda: Rispondere solo alle domande per cui si è a	vuta una esperienz	za specifica		
	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Tempo impiegato dall'ufficio per erogare il servizio/documento richiesto	0	0	0	0
Tempo di attesa per accedere allo sportello/per essere ricevuti	\circ	\circ	\circ	\circ
Tempo di attesa per essere ricontattati dopo invio email o istanza telematica	0	0	0	0
Istruzioni domanda: Rispondere solo alle domande per cui si è a	vuta una esperienz	za specifica		
	Del tutto insoddisfa		o Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto

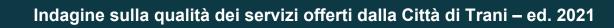


Disponibilità di modulistica/istruzioni comprensibili e aggio	ornate) (\circ	\circ
Confortevolezza dell'ufficio ove erogato il servizio (posti a sedere, riservatezza, climatizzazione ecc.)) (0	0
Esistenza di tecnologie informatiche per accedere al servi senza recarsi allo sportello	izio) 0	0	0
Orari di apertura/ricevimento adeguati alle esigenze degli	utenti) 0	0	0
Vuoi comunicarci altre osservazioni Istruzioni domanda: Suggerimenti o critiche sono sempre grad		ne al serviz	io appena [,]	valutato ?
In quanto cittadino o frequentatore o su altri servizi di cui fruisci abitualme Istruzioni domanda: Vuoi proseguire ? Si No Ville, parchi e giardini Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila		piacerebb	e avere ii tu	io giudizio
istruzioni domanda. Scegii una risposta in ogni ma	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Stato degli spazi verdi comunali	0	0	0	0
Sensazione di "sicurezza" all'interno degli spazi verdi	0	0	0	0
Disponibilità di giochi per bambini	\circ	0	0	0
Disponibilità di percorsi fitness e attrezzature ginniche				
per adulti	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc



Ville, parchi e giardini - eventuali osservazioni:						
Sito web "www.comune.trani.it" Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila	Del tutto	Insoddisfatto	Abbastanza	Del tutto		
	insoddisfatto		soddisfatto	soddisfatto		
Completezza delle informazioni	0	0	\circ	\circ		
Aggiornamento dei dati e delle notizie	\circ	\bigcirc	\circ	\circ		
Gradevolezza della grafica e delle immagini	0	0	0	0		
Facilità nell'individuare le informazioni che si cercano	0	0	0	0		
Sezione "Amministrazione trasparente" sul sito web del Comune di Trani Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila Del tutto Insoddisfatto Abbastanza Del tutto						
Facilità nel trovarla all'interno del sito	insoddisfa		soddisfatto	soddisfatto		
Aggiornamento dei dati e degli atti ivi contenuti	0	\circ	0	\circ		
Completezza delle informazioni in relazione a tutti gli uf e non solo ad alcuni	fici	\circ	0	0		
Semplicità di consultazione	0	\circ	\circ	\circ		
Chiarezza dei contenuti	0	0	0	0		

Sito WEB e sezione TRASPARENZA sul sito web del Comune di Trani - eventuali osservazioni:





Parcheggi Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila				
	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Facilità delle operazioni di pagamento	0	0	0	0
Chiarezza delle segnaletica	0	0	0	0
Disponibilità e cortesia del personale addetto alla vigilanza	0	0	0	0
Tariffe orarie	0	\circ	\bigcirc	\bigcirc
Parcheggi - eventuali osservazioni	<u> </u>			
Parcheggi - eventuali osservazioni Illuminazione pubblica Istruzioni domanda: Scegli una risposta per ogni riga	:			
Illuminazione pubblica	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Illuminazione pubblica	Del tutto	Insoddisfatto		
Illuminazione pubblica Istruzioni domanda: Scegli una risposta per ogni riga	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto		
Illuminazione pubblica Istruzioni domanda: Scegli una risposta per ogni riga Qualità dell'illuminazione Tempestività di intervento per manutenzioni, guasti o	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto		
Illuminazione pubblica Istruzioni domanda: Scegli una risposta per ogni riga Qualità dell'illuminazione Tempestività di intervento per manutenzioni, guasti o disservizi Risposta a richieste di informazioni o reclami degli	Del tutto insoddisfatto	0		



Igiene urbana

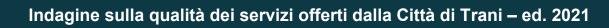
Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila				
	Del tutto insoddisfatto Inso	soddisfatto A	Abbastanza soddisfatto	Del tutto

	Del tutto insoddisfat	to Insoddisfatto A	bbastanza soddisfatt	o Del tutto soddifatto
Puntualità del servizio di raccolta rifiuti	0	0	\circ	0
Qualità dello spazzamento delle strade	0	0	0	0
Tempi di risposta alle segnalazioni o reclami	0	0	0	0
Iniziative e progetti di educazione ambientale	0	0	0	0
Igiene urbana - eventuali oss	ervazioni:			
Se vuoi, puoi aiutarci a miglio Istruzioni domanda: Scegli una risposta NO, voglio chiudere il questionario. SI, voglio proseguire valutando altri servizione della contra cont		'IZI		
Scegli quale altri servizio valu	utare			
Mensa scolasticaBiblioteca "G. Bovio"Trasporto pubblico localeStrutture sportive				
Strutture sportive Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila	a			

Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
mooddioidtto		Coudiolatio	Coddioidilo



Stato degli impianti sportivi comunali	0	\bigcirc	\bigcirc	\circ
Disponibilità del comunale a concedere spazi e/o strutture	0	0	0	0
Manutenzione degli impianti sportivi	0	0	0	0
Manifestazioni sportive annuali patrocinate	0	0	0	0
Strutture sportive - eventuali osserva	nzioni:			
Vuoi formulare osservazioni o sugge Istruzioni domanda: Scegli una risposta	rimenti in rel	azione alle	e strutture	sportive?
○ no ○ si				
Trasporto pubblico Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila				
	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Condizione dei mezzi di trasporto pubblico	0	0	0	0
Tempo medio di attesa alle fermate	0	0	0	0
Disponibilità di informazioni chiare e tempestive su eventu sospensioni o interruzioni di servizio	ali	0	0	0
Trasporto pubblico - eventuali osserv	/azioni:			





Vuoi formulare osservazioni o sugger Istruzioni domanda: Scegli una risposta	imenti in re	elazione al	Trasporto	pubblico?
○ no ○ si				
Biblioteca "G. Bovio" Istruzioni domanda: Scegli una risposta per ogni riga				
	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Qualità del patrimonio librario sotto il profilo qualitativo e quantitativo	0	0	0	0
Efficienza del servizio di consultazione e prestito	\circ	0	\circ	\circ
qualità dell'ambiente (illuminazione, pulizia, servizi igienici)	0	0	0	0
Orari di apertura al pubblico	0	0	0	0
Comunicazione circa orari, interruzioni di servizio, attività culturali, corsi, ecc.	0	0	0	0
Qualità e quantità di informazioni presenti sul sito web della biblioteca	0	0	0	0
Vuoi formulare osservazioni o sugger	imenti in re	elazione al	servizio Bi	blioteca ?
○ no ○ si				
Mensa scolastica Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila				
	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Gli ambienti dove viene effettuata la mensa sono puliti				



Il personale che lavora in mensa è cortese e disponibile	\circ	\circ	\circ	\circ
C'è attenzione alle diverse esigenze alimentari (intolleranze, allergie, piani alimentari)	0	0	0	0
La qualità degli alimenti è buona	0	0	0	0
Vuoi formulare osservazioni o suggel Istruzioni domanda: Scegli una risposta	rimenti in re	elazione al	servizio m	ensa ?
ono si				
Cimitero Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila				
	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
è facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici	0	0	0	0
facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	0	0	0	0
decoro generale e pulizia dei viali	0	0	0	0
cura del verde	0	\circ	\circ	\circ
presenza di parcheggi nelle vicinanze	0	0	0	0
esistenza di punti di erogazione di acqua	0	0	0	0
segnaletica chiara per l'orientamento all'interno	0	\circ	0	0
presenza di informazioni utili e chiare sulla localizzazione delle tombe/loculi	0	0	0	0
presenza e posizionamento di cestini dei rifiuti	\circ	\circ	0	\circ



accessibilità ai servizi igienici	\circ	\circ	0	0		
pulizia dei servizi igienici	0	\circ	0	0		
Sulla base dell'esperienza con l'ufficion chiediamo di esprimere il tuo pensiero latruzioni domanda: Scegli una risposta per ogni riga	-	nale press	so il cimitero	o, ti		
	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto		
CHIAREZZA del personale nel dare informazioni e spiegare le procedure	0	0	0	0		
COMPETENZA e aggiornamento del personale su leggi e procedure da seguire	0	\circ	\circ	0		
CORTESIA e disponibilItà ad ascoltare il mio bisogno e trovare una soluzione	\circ	\circ	\circ	0		
CORRETTEZZA del personale quanto a imparzialità e rispetto della riservatezza	0	0	0	0		
NON ho avuto contatti con l'ufficio preposto, avendo solo fruito del servizio	0	0	0	0		
Istruzioni domanda: Rispondere solo alle domande per cui si è avuta una esperienza specifica Del tutto Insoddisfatto Abbastanza Del tutto insoddisfatto soddisfatto soddisfatto						
Tempo impiegato dall'ufficio per erogare il servizio/documento richiesto	0	0	0	0		
Tempo di attesa per accedere allo sportello/per essere ricevuti	0	0	0	0		

Istruzioni domanda: Rispondere solo alle domande per cui si è avuta una esperienza specifica



	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Disponibilità di modulistica/istruzioni comprensibili e aggiornate	0	\circ	\circ	\circ
Confortevolezza dell'ufficio ove erogato il servizio (posti a sedere, riservatezza, climatizzazione ecc.)	0	0	0	0
Esistenza di tecnologie informatiche per accedere al servizio senza recarsi allo sportello	0	0	0	0
Orari di apertura/ricevimento adeguati alle esigenze degli utenti	0	0	0	0
no si Trasporto scolastico Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila	Dillette			D. H. W.
	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
puntualità e rispetto degli orari comunicati all'inizio dell'anno scolastico	\circ	\circ	\circ	\circ
adeguatezza dello scuolabus rispetto a stato di manutenzione, igiene e pulizia	\circ	\circ	\circ	\circ
adeguatezza del costo del servizio rispetto al servizio ricevuto	\circ	\circ	\circ	\circ
attenzione a misure e procedure di sicurezza per la salvaguardia degli alunni	\circ	\circ	\circ	\circ
funzionalità dei percorsi di linea casa/scuola e viceversa	0	0	0	0
semplicità di iscrizione al servizio	0	0	0	0
efficacia e puntualità della comunicazione con l'ufficio	_			





		0	0	0		
Sulla base dell'esperienza col persona trasporto scolastico, ti chiediamo di es Istruzioni domanda: Scegli una risposta per ogni riga	•		•	del		
	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto		
CHIAREZZA del personale nel dare informazioni e spiegare le procedure	0	0	0	0		
COMPETENZA e aggiornamento del personale su leggi e procedure da seguire	0	0	0	0		
CORTESIA e disponibilItà ad ascoltare il mio bisogno e trovare una soluzione	\circ	\circ	0	\circ		
CORRETTEZZA del personale quanto a imparzialità e rispetto della riservatezza	0	0	0	0		
NON ho avuto contatti con l'ufficio preposto, avendo solo fruito del servizio	0	0	0	0		
Istruzioni domanda: Rispondere solo alle domande per cui si è a	vuta una esperienz Del tutto insoddisfatto	za specifica Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto		
Tempo impiegato dall'ufficio per erogare il servizio/documento richiesto	0	0	0	0		
Tempo di attesa per accedere allo sportello/per essere ricevuti	0	0	0	0		
Tempo di attesa per essere ricontattati dopo invio email o istanza telematica	0	0	0	0		
Istruzioni domanda: Rispondere solo alle domande per cui si è avuta una esperienza specifica						
	Del tutto insoddisfat		o Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto		



Disponibilità di modulistica/istruzioni comprensibili e aggiornate	0	\bigcirc	\bigcirc	\circ
Confortevolezza dell'ufficio ove erogato il servizio (posti a sedere, riservatezza, climatizzazione ecc.)	\circ	\bigcirc	\bigcirc	\circ
Esistenza di tecnologie informatiche per accedere al servizio senza recarsi allo sportello	\circ	\circ	\circ	\circ
Orari di apertura/ricevimento adeguati alle esigenze degli utenti	0	0	0	0
Vuoi comunicarci altre osservazioni in rela trasporto scolastico ? Istruzioni domanda: Suggerimenti o critiche sono sempre graditi	azione al	l'organizz	azione del	servizio