

Comune di Trani



Indagine customer satisfaction 2019 sui servizi erogati ai cittadini

Relazione finale



Generale

Il Comune di Trani, con delibera di Giunta Comunale n. 203 del 13.12.2019, ha inteso avviare un progetto di rilevazione della qualità dei servizi comunali e del grado di soddisfazione degli utenti per l'anno 2019.

Si è voluto andare oltre l'adempimento dell'obbligo normativo come previsto dall'art. art. 19 bis del d.lgs. n.150/2009, valorizzando al massimo le potenzialità di questo potentissimo strumento di controllo e verifica dell'azione amministrativa.

Del resto, la rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini è stato indicato come obiettivo strategico sin dalla presentazione delle linee di mandato della nuova Amministrazione, con Delibera di Consiglio Comunale n. 1 del 27.08.2015.

Indirizzo poi tradotto in obiettivi operativi all'interno del Documento Unico di Programmazione e dei Piani degli obiettivi, di cui l'ultimo, approvato con DGC n. 87 del 07.06.2019, aveva espressamente dettagliato nelle schede denominate:

- rafforzamento del sistema dei controlli interni;
- monitoraggio del servizio di refezione e trasporto scolastico;
- elaborazione carta qualità e monitoraggio del gradimento presso utenti.

In questa prima fase si è preferito l'impiego di un sistema di misurazione diretta, cioè mediante questionari e interviste sollecitati con azioni attive di coinvolgimento dell'utenza, in particolare diffondendo note stampa, pubblicando avvisi in primo piano sul sito web (con link di rinvio) e collocando delle locandine presso tutti gli sportelli al pubblico (comprendenti anche di QR code).

La base fondamentale è stata costituita da un questionario (tecnica di misurazione quantitativa) in grado di raccogliere un numero consistente e statisticamente valido di dati, in un intervallo di tempo contenuto e soprattutto ideale per un'analisi statistica rapida e accurata.

Di fatto il periodo d'indagine è stato limitato a quindici giorni, dal 17 al 31 dicembre 2019

Sono state individuate tre dimensioni lungo le quali ancorare i criteri di valutazione della CS, nello specifico:

Prima parte – servizi con sportello

In una prima parte, riferibile a servizi con elevata interazione tra dipendenti e cittadini, sono state valutate le seguenti dimensioni:

PERSONALE IMPIEGATO: affidabilità, competenza, chiarezza, disponibilità/cortesìa, capacità di risoluzione del problema, tempestività, professionalità;

AMBIENTE: accessibilità, raggiungibilità, disponibilità parcheggio, livello di confort, comodità orari di apertura;

EROGAZIONE DEL SERVIZIO: chiarezza della modulistica, disponibilità della modulistica, fruizione nuove tecnologie

Oggetto di attenzione sono stati i seguenti servizi:

Servizio Tributi



Sportello ATTIVITA' PRODUTTIVE (SUAP)

Sportello EDILIZIA (SUE)

Relazioni col pubblico (URP)

Servizi demografici

Sportello sociale

Sportello contravvenzioni

Ufficio Protocollo

Ufficio per le relazioni col pubblico

Ciascuna variabile è stata descritta da un item (domanda singola) cui il cittadino ha risposto esprimendo il proprio grado di accordo/disaccordo per ogni domanda/affermazione, ponendo una semplice X su una scala Likert da 1 a 4 dove:

1= Totalmente insoddisfatto

2= Abbastanza insoddisfatto

3= Abbastanza soddisfatto

4= Del tutto soddisfatto

La scelta di una scala Likert a 4 passi ha così permesso di eliminare il cosiddetto “termine medio” (la risposta cioè del “né in accordo né in disaccordo) portando il rispondente a prendere una posizione definita.

Per questo motivo, in sede di prima indagine, si è preferito poi ulteriormente semplificare la lettura degli esiti accomunando i risultati in due sole sfere, di negatività o di positività.

Seconda parte – focus sull’URP

Per quel che riguarda l’URP, è stato possibile disporre di risultati ottenuti attraverso questionari autonomamente diffusi presso lo sportello, redatti in perfetta sintonia scientifica con l’impostazione di quell più generale, e che hanno consentito di raggiungere un risultato ancor più dettagliato, che viene integrato nella presente relazione.

Terza parte – servizi diretti

La seconda parte del questionario ha invece riguardato servizi ove la dimensione personale è meno evidente e lo strumento di misurazione è meglio rappresentato dal risultato delle azioni poste in essere, sì che le dimensioni valutative sono specificamente afferenti al singolo contesto di riferimento.

Tale approfondimento è ora disponibile per:

Illuminazione pubblica



Trasporto pubblico

Igiene urbana

Sito web "www.comune.trani.it"

Strutture sportive

Refezione scolastica

Parcheggi

Sezione "Amministrazione trasparente"

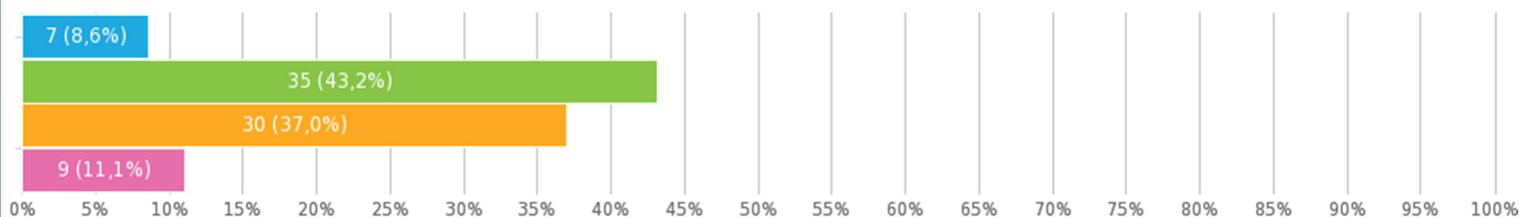
Ville, parchi e giardini

In taluni caso è tornato utile aver inserito al termine di diverse batterie di domande, un campo aperto volto ad indagare eventuali bisogni latenti che il cittadino voglia esprimere rispondendo alla domanda: "EVENTUALI OSSERVAZIONI".

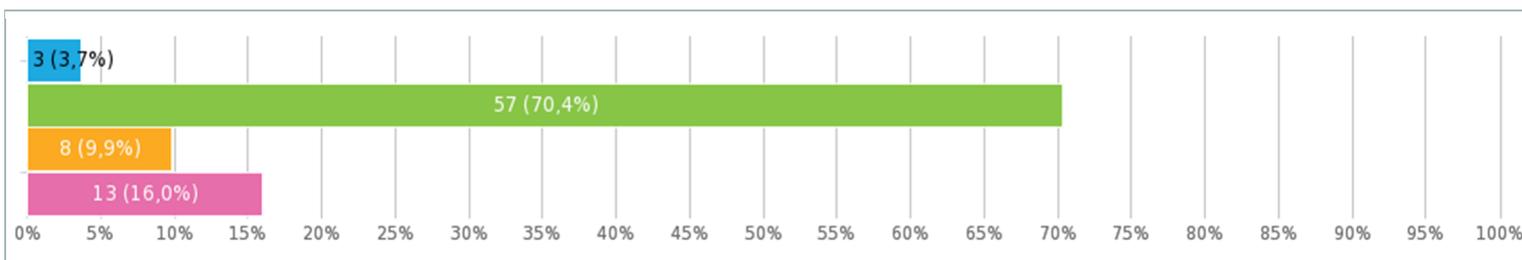
Composizione statistica

Seppur effetto non programmato, a causa dell'esiguo spazio temporale disponibile, l'indagine può considerarsi statisticamente completa in quanto ha di fatto coinvolto tutte le fasce d'età e di impiego, come può evincersi dal dato riferito alle caratteristiche personali di coloro che hanno compilato il questionario:

Età	Risposte	Rapporto
Un giovanissimo (età dai 16 ai 29 anni)	7	8,6 %
Un giovane (età dai 30 ai 50 anni)	35	43,2 %
Un mediamente giovane (età dai 51 ai 66 anni)	30	37,0 %
Un ex giovane (età oltre i 67 anni)	9	11,1 %



Occupazione	Risposte	Rapporto
Studio	3	3,7 %
Lavoro	57	70,4 %
Casalinga/o	8	9,9 %
Mi godo la pensione	13	16,0 %



Visite al sondaggio

Questionario generale

82	0	181	31,2 %
Totale completato	Risposte incomplete	Visualizzato solo	Tasso generale di completamento

Questionario URP

40	0	n.d.	n.d.
Totale completato	Risposte incomplete	Visualizzato solo	Tasso generale di completamento

Sintesi dei risultati

Volendo semplificare la mole di dati così ottenuta si propone una divisione in tre fasce:

- **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.

Con la dovuta attenzione alle distorsioni che possono essere ingenerate dal completo anonimato e dalle influenze tipiche di una fase pre-elettorale (l'Amministrazione è in scadenza nel 2020), si ravvisano utili linee di analisi, da rimettere alla valutazione dell'organo politico.

La prima evidenza è che sono i servizi erogati tramite aziende partecipate a godere 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. In tal senso, la già programmata definizione di nuove carte della qualità e l'implementazione di un sistema di controllo direzionale, comprensivo degli aspetti strategici e gestionali, saranno di sicuro aiuto.

I servizi di sportello costituiscono invece un chiaro esempio di attività migliorabile, laddove è costante una certa positività di giudizio ma non in modo assolutamente evidente e diffuso. Tra gli aspetti da non trascurare, il decoro e la gradevolezza degli ambienti di lavoro, che possono influenzare positivamente la sensazione di professionalità e benessere sia nei cittadini che per i dipendenti.

Quanto al sito web e alla sezione trasparenza, va detto che sono soggetti al costante controllo di diversi organi a ciò deputati i quali non risultano abbiano evidenziato particolari criticità. Occorre quindi interrogarsi su quali siano i livelli di maggior e miglior contenuto attesi dall'utenza, al di là del mero adempimento di legge: quale sia il valore aggiunto per cittadini ormai abituati alla immediatezza e alla completezza delle comunicazioni "social".

Strategie d'indagine per l'anno 2020

I dati conseguiti potranno essere aggiornati e implementati con sistemi di misurazione indiretta tra cui il controllo di dati di output, reclami e indicatori di performance legati alle redigende "Carte dei Servizi" dell'ente comunale.

Il campione di riferimento, qui limitato all'utenza generica, potrà essere esteso a quella "qualificata" (professionisti/associazioni che usufruiscono di specifici servizi/uffici comunali) e a quella "interna" (personale interno che fruisce dei servizi di supporto).

Tale espansione partecipativa potrebbe essere favorita da attività di coinvolgimento istituzionale e mailing selettivi mirati a diversi stakeholder, tra cui principalmente gli iscritti ai diversi ordini professionali (ad esempio, per lo sportello tributi: Commercialisti e Ragionieri; per il SUE: Ingegneri, Architetti e Geometri; per il SUAP: Commercialisti e Agronomi).

Da valutare, anche l'implementazione di interviste allo sportello, nelle immediatezze dell'erogazione delle diverse prestazioni previste.



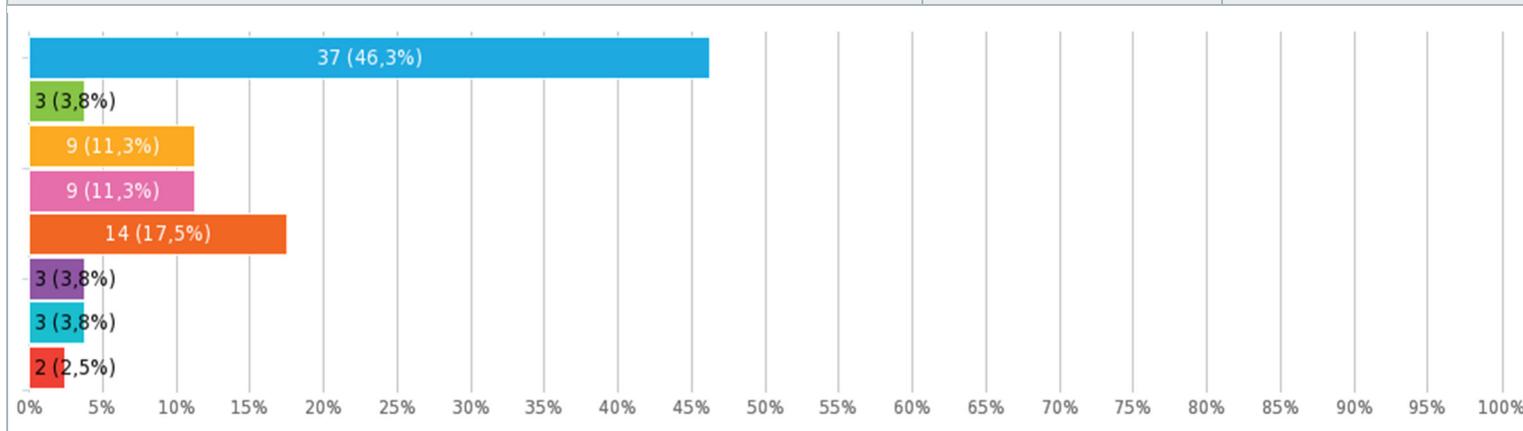
Risultati

I – Servizi con sportello

Quale servizio vorresti valutare ?

Nella prima parte del questionario, quella che riguarda i servizi in cui avviene un vero e proprio contatto tra il personale comunale e l'utenza, si è chiesto di scegliere uno dei servizi in elenco e di valutarlo. Quello dei Tributi è stato sicuramente quello più selezionato, così denotando il forte interesse a trasmettere le proprie esperienze in questo specifico ambito.

Risposta	Risposte	Rapporto
● Servizio Tributi	37	46,3 %
● Sportello ATTIVITA' PRODUTTIVE (SUAP)	3	3,8 %
● Sportello EDILIZIA (SUE)	9	11,3 %
● Relazioni col pubblico (URP)	9	11,3 %
● Servizi demografici	14	17,5 %
● Sportello sociale	3	3,8 %
● Sportello contravvenzioni	3	3,8 %
● Ufficio Protocollo	2	2,5 %



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

Matrice con scelte singole, Risposte **81x**, Non risposto **1x**

Occorre premettere che il tentativo di disporre di dati analitici, per singola tipologia di sportello, non è raggiungibile a causa del limitato numero di questionari validi riferiti ad alcuni servizi. Motivo per cui si procede a verificare la media di tutte le valutazioni, si da ottenere quella che è la sensazione percepita dal cittadino in riferimento alla visione d'insieme.

	● Del tutto insoddisfatto	● Insoddisfatto	● Abbastanza soddisfatto	● Del tutto soddisfatto
Quanto sei soddisfatto della chiarezza del personale?	15 (18,5 %)	14 (17,3 %)	25 (30,9 %)	27 (33,3 %)



	35,8 %	64,2 %		
Sei soddisfatto della competenza del personale?	17 (21,0 %)	14 (17,3 %)	27 (33,3 %)	23 (28,4 %)
	38,3 %	61,7 %		
Quanto sei soddisfatto della cortesia del personale d'ufficio	10 (12,3 %)	21 (25,9 %)	26 (32,1 %)	24 (29,6 %)
	38,2 %	61,8 %		

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
Sei soddisfatto della capacità di risolvere problemi del personale?	11 (13,6 %)	20 (24,7 %)	28 (34,6 %)	22 (27,2 %)
	38,3 %		61,7 %	
Quanto sei soddisfatto dei tempi di attesa degli uffici?	16 (19,8 %)	20 (24,7 %)	27 (33,3 %)	18 (22,2 %)
	44,5 %		55,5 %	

Quanto sono confortevoli gli uffici comunali ove erogato il servizio che stai valutando (posti a sedere, ampiezza, luminosità, climatizzazione ecc.)?

	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
Quanto sono confortevoli gli uffici comunali ?	27 (33,3 %)	29 (35,8 %)	20 (24,7 %)	5 (6,2 %)
	70 %		30 %	



Sei soddisfatto della pulizia e dell'ordine degli uffici?

	● Per niente	● Poco	● Abbastanza	● Molto
Capacità del personale di risolvere i problemi	14 (17,3 %)	27 (33,3 %)	36 (44,4 %)	4 (4,9 %)
	51 %		49 %	

Gli uffici dove prestato il servizio che stai valutando sono facilmente accessibili? (presenza di ascensore, scale ecc...)

Scelta singola, Risposte **81x**, Non risposto **1x**

	● Per niente	● Poco	● Abbastanza	● Molto
Accessibilità degli uffici comunali	7 (8,6 %)	19 (23,5 %)	39 (48,1 %)	16 (19,8 %)
	32 %		68 %	

Documenti e moduli sono sempre disponibili negli uffici?

Scelta singola, Risposte **81x**, Non risposto **1x**

	● Per niente	● Poco	● Abbastanza	● Molto
Disponibilità di moduli e documenti	9 (11,1 %)	24 (29,6 %)	21 (25,9 %)	27 (33,3 %)
	41 %		59 %	

Soddisfazione funzionamento delle tecnologie informatiche di accesso.

Scelta singola, Risposte **81x**, Non risposto **1x**

	● Nessuna tecnologia	● Del tutto insoddisfatto	● Insoddisfatto	● Abbastanza soddisfatto	● completamente soddisfatto
Tecnologie informatiche a servizio	9 (11,1 %)	11 (13,6 %)	16 (19,8 %)	36 (44,4 %)	9 (11,1)
	44 %			56 %	



Vuoi comunicarci altre osservazioni in relazione al servizio appena valutato ?

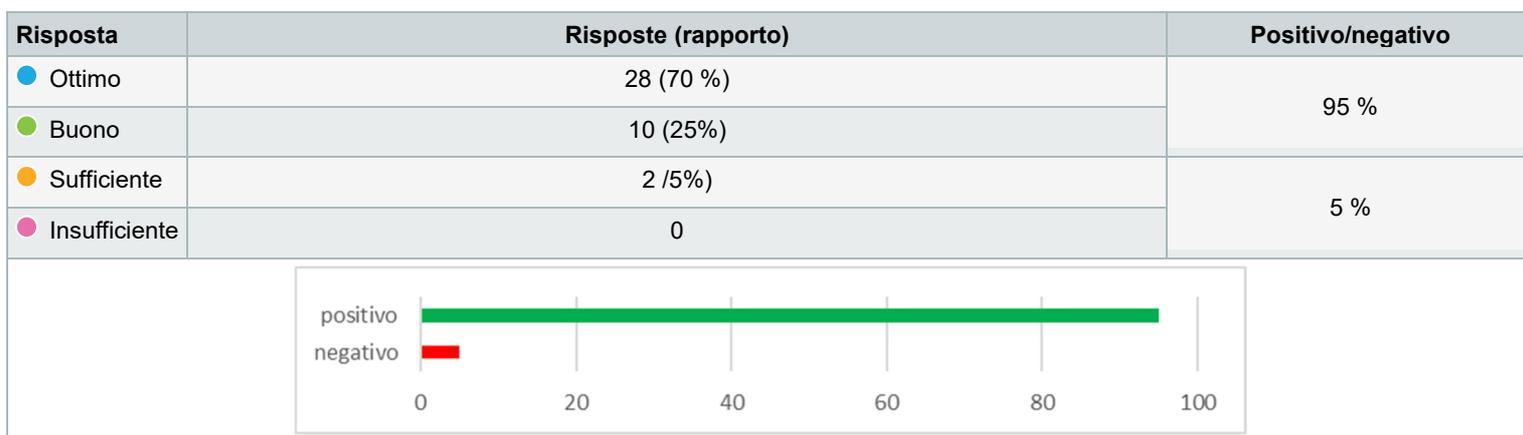
- Mi è capitato di interfacciarmi con questo ufficio...chi mi ha risposto sembrava non lavorasse lì. Tant'è che ho dovuto chiamare l'ufficio del segretario generale per avere risposte.
- Dovete migliorare molto
- No
- Il personale privo delle competenze tecnico amministrative.
- Disoccupazione giovanile! Voglio lavorare .
- Bisognerebbe prendere in riferimento città più evolute e attuare semplicemente gli stessi meccanismi
- alcuni elementi non possono stare al pubblico
- Servizio PEC ottimo
- I cittadini sono tutti uguali e quando si va negli uffici le risposte devono essere uguali x tutti e non cambiare a seconda delle conoscenze
- assenza varia del personale
- Personale cortese e preparato ma ambienti veramente degradati
- Disponibilità temporale differenziata per permettere a chi lavora di accedere ai servizi senza dover chiedere permessi al lavoro
- problemi in presenza di estranei.
- L'ufficio carte d'identità ha fatto firmare un consenso su donazione organi senza spiegare prima, dicendo solo: firmi qua! È inammissibile!
- Personale molto disponibile
- Non funziona niente nel comune di Trani.
- Siete indietro su tutto
- Scarsa conoscenza dei principi e norme che regolano i Tributi
- Servizio ottimo in spazi poco idonei ad un Comune così grande
- CAMBIARE URGENTEMENTE ORARI E PERIODI PER IL LIBERO ACCESSO ALLE CAPPELLE CIMITERIALI
- Lavorare di più sugli accertamenti Tarsu
- Non sono soddisfatto per niente il comune di trani
- servizio tributi e' efficiente
- 3 /4 anni per una risposta ad un quesito
- Va bene così.
- Servizio nella norma.
- Servizio nella norma
- Sistema che l'amministrazione dovrebbe attuare in tutti gli uffici comunali
- Cambiate il personale
- Va bene così
- Bisogna digitalizzare ancor più il servizio



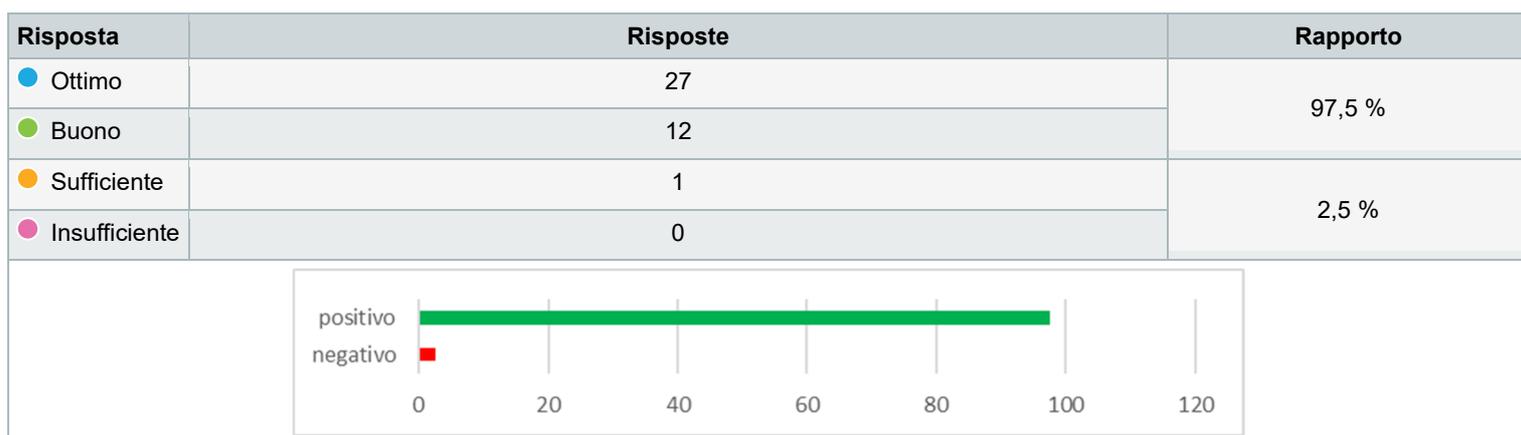
II – Focus sull’Ufficio per le Relazioni col Pubblico

Questa sezione è generata sulla scorta dei risultati ottenuti con questionari analogici, lasciati alla libera compilazione direttamente presso lo sportello URP per tutta la durata dell’anno (40 questionari utili).

In generale, esprimi la tua opinione sulla qualità del servizio offerto dall'URP

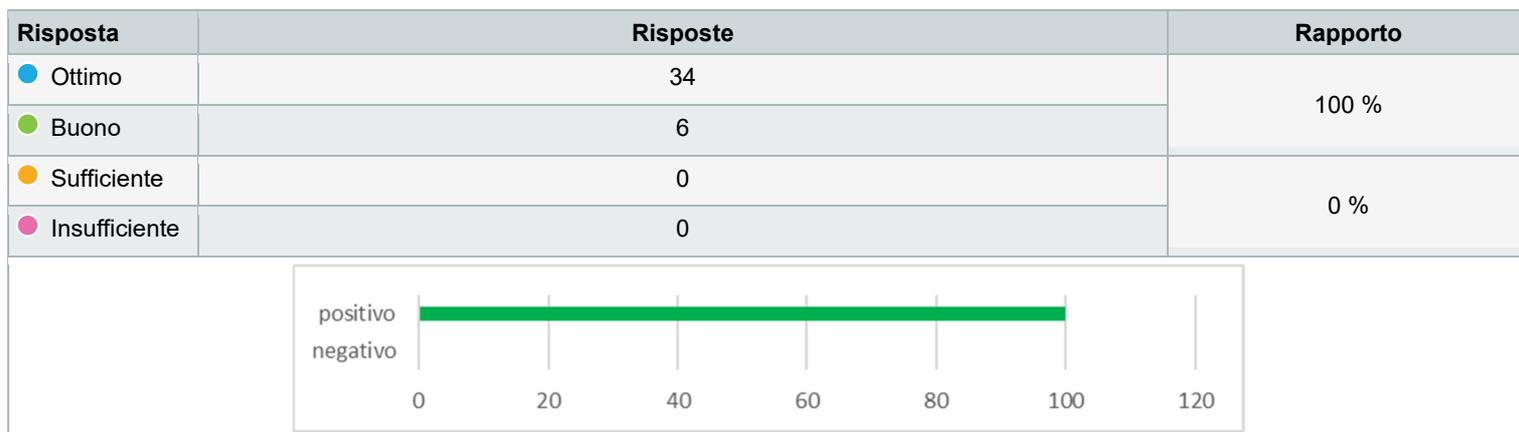


Come valuti la tempestività delle risposte/informazioni ricevute ?

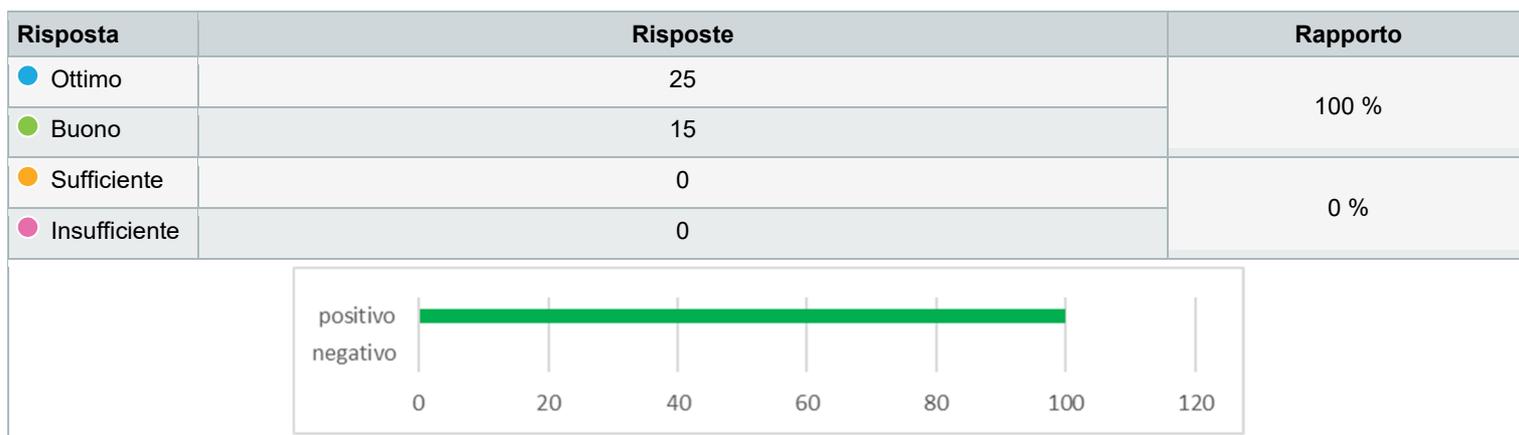




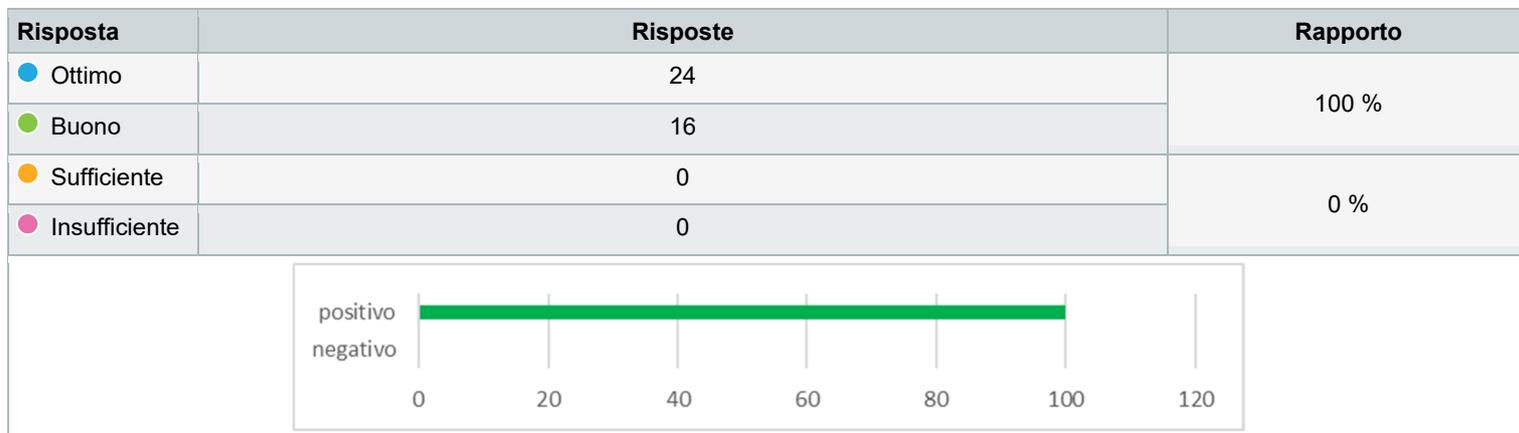
Come valuti la competenza e professionalità degli operatori ?



Come valuti la disponibilità e la cortesia del personale ?



Come valuti la completezza e chiarezza delle risposte/informazioni ricevute ?





III – Servizi pubblici

Trasporto pubblico Igiene urbana Sito web

Illuminazione pubblica Strutture sportive Biblioteca Comunale

Refezione scolastica Parcheggi Amm.ne trasparente

Ville, parchi e giardini

Biblioteca Comunale

Matrice con scelte singole, Risposte utili **46**

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Qualità del patrimonio librario sotto il profilo qualitativo e quantitativo	4 (5,3 %)	3 (4 %)	25 (33,3 %)	14 (18,7 %)
	15 %		85 %	
Efficienza del servizio di consultazione e prestito	3 (4 %)	1 (1,3 %)	25 (33,3 %)	12 (16 %)
	10 %		90 %	
Cortesia e disponibilità del personale	2 (2,7 %)	4 (5,3 %)	16 (21,3 %)	21 (28,0 %)
	14 %		86 %	



<p>qualità dell'ambiente (illuminazione, pulizia, servizi igienici)</p>	3 (4 %)	4 (5,3 %)	26 (34,7 %)	13 (17,3 %)
<p>Orari di apertura al pubblico</p>	3 (4 %)	6 (8 %)	18 (24 %)	13 (17,3 %)
<p>Sei soddisfatto del modo in cui la biblioteca comunica agli utenti informazioni relative avariazioni di orario, interruzioni del servizio, attività culturali, corsi o altro ?</p>	5 (6,7 %)	5 (6,7 %)	21 (28,0 %)	8 (10,7 %)

Biblioteca Comunale - osservazioni:

- Perché privatizzare la biblioteca all'imgo? Invece di indire concorsi pubblici dove scegliere i migliori bibliotecari? Come Milano, ho vissuto anni fuori e le biblioteche in questi posti hanno un'organizzazzione perfetta. Prendete d'esempio queste grandi città in modo da riavvicinare i giovani del territorio non solo di Trani ma anche in zone limitrofe, tra cui Barletta, Bisceglie e Andria. Ci vogliono grandi idee e giovani ad amministrarle. Grazie
- Riorganizzare per maggiore accessibilità e fruizione
- Tuttoik
- Compare piu libri
- Migliorare la consultazione on line
- non ho ma usufruito del servizio
- Non ci sono stato
- Si allega se piove tanto
- Ok cosi.
- Persone molto qualificate



Illuminazione pubblica

Matrice con scelte singole, Risposte utili 77

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Qualità dell'illuminazione	8 (10 %)	15 (18,8 %)	45 (56,3 %)	9 (11,3 %)
	30 %		70 %	
Tempestività di intervento per manutenzioni, guasti o disservizi	9 (11,3 %)	18 (22,5 %)	37 (46,3 %)	8 (10 %)
	38 %		62 %	
Risposta a richieste di informazioni o reclami degli utenti	20 (25 %)	23 (28,8 %)	24 (30 %)	4 (5 %)
	61 %		39 %	

Illuminazione pubblica - osservazioni:

- Curare le periferie
- Ci sono delle zone completamente in ombra, parlo della scalinata che collega l'Accademia dei Pellegrini e vico San gaetano. Degrado totale, eppure di notevole importanza turistica
- Penosa
- Parecchie zone della città sono buie o illuminate con luci di 30 anni fa, magari ci si può adeguare con le nuove tecta led e avere migliori riso X tutti anche in termini di sicurezza
- L'azienda che se ne occupa dovrebbe essere più aggiornata e disponibile verso gli utenti
- nonostante trani abbia l'AMET molte zone sono al buio, mi piacerebbe vederla più illuminata evidenziando in maniera particolare le bellezze o i monumenti.
- Efficiente
- Bisogna potenziare l'Illuminazione di Corso Vittorio Emanuele poiché fioca e scarsa; bisogna potenziare con "luce bianca" l'Illuminazione di P.zza Re Manfredi poiché scarsa e con luce funerea (è uno dei biglietti da visita della nostra città, nei pressi del monumento principale).
- Potenziare Illuminazione Corso Vitt. Emanuele, potenziate illuminazione Piazza del castello.
- Semafori trascurati e tardiva sostituzione delle lampade
- Ci sono zone al buio e pericolose
- Ok così.
- (2x) Servizio nella norma



Trasporto pubblico

Matrice con scelte singole, Risposte utili 59

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Condizione dei mezzi di trasporto pubblico	18 (22,2 %)	22 (27,2 %)	14 (17,3 %)	5 (6,2 %)
	68 %		32 %	
Tempo medio di attesa	15 (18,5 %)	25 (30,9 %)	14 (17,3 %)	3 (3,7 %)
	70 %		30 %	
Disponibilità di orari	15 (18,5 %)	21 (25,9 %)	17 (21,0 %)	4 (4,9 %)
	63 %		37 %	

Trasporto pubblico - osservazioni:

- Ad ogni fermata dovrebbe esserci, come in altre città tipo Pescara come riferimento, gli orari del passaggio di ogni mezzo pubblico
- Ricordo di prendere in considerazione anche per il trasporto pubblico Milano, organizzata al meglio per tale utilizzo, basterebbe mettere un monitor su ogni fermata con il tempo di avviso di arrivo del mezzo, esempio mezzo num 1 in arrivo tra 20 minuti con un cartello VISIBILE di tutte le fermate. Solo così tutti i cittadini con chiarezza useranno i mezzi pubblici. Ci vuole CHIAREZZA e SEMPLICITÀ. Qualora mi vorrete contattare per idee vincenti sono disponibile. Grazie
- Veicoli vecchi e personale indecente
- Circolari vecchie di 30 anni che girano vuote in città inquinando solamente. Secondo me basterebbero circolari max 25-30 posti anche elettriche e cmq a basso inquinamento che nel traffico nn hanno problemi a muoversi. Quelle da 50 posti secondo me servono solo al servizio trasporto dei ragazzi delle scuole superiori
- autisti parlare meno con i viaggiatori
- Mezzi usati troppo vecchi, rumorosi, senza aria condizionata (in estate), tecnologia zero, sedute scomode. Non confortevoli
- Bisogna controllare il pagamento della corsa
- Mezzi vecchi e fatiscenti, scomodi è rumorosi. Pessimi.
- Biglietti scarsamente reperibili, non vi è possibilità di effettuare biglietti a bordo. Fermate non segnalate e sempre occupate da auto in sosta. Molte zone della città non sono coperte dal passaggio del bus.
- ISTITUIRE URGENTEMENTE TRASPORTO PUBBLICO DA E VERSO TUTTO IL CENTRO STORICO
- Mezzi obsoleti, gli autisti non rispettano gli orari delle fermate, talvolta saltano le corse o viaggiano più circolari una prossima all'altra
- Ritardi, mancanza di servizi per i diversamente abili, pochi controlli, posto a sedere insufficienti
- Servizio nella norma



Igiene urbana

Matrice con scelte singole, Risposte utili 77

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Puntualità del servizio di raccolta rifiuti	21 (25,9 %)	21 (25,9 %)	28 (34,6 %)	7 (8,6 %)
	55 %		45 %	
Qualità dello spazzamento delle strade	27 (33,3 %)	24 (29,6 %)	24 (29,6 %)	5 (6,2 %)
	64 %		36 %	
Tempi di risposta alle segnalazioni o reclami	18 (22,2 %)	23 (28,4 %)	18 (22,2 %)	5 (6,2 %)
	64 %		36 %	
Iniziative e progetti di educazione ambientale	28 (34,6 %)	26 (32,1 %)	15 (18,5 %)	1 (1,2 %)
	77 %		23 %	

Igiene urbana - osservazioni:

- Le strade e gli angoli delle strade sono piene di urine di animali, l'ammiu per il richiamo di beni grandi è un bel po' scortese e per nulla gentile, doti essenziali dato che paghiamo una Tari salatissima con aliquota ai massimi. Poi anche l'IMU è elevata, i negozi a Trani chiudono, VOGLIAMO ABBASSARE LE TASSE E DARE LOPPORTUNITÀ AI GIOVANI DI APRIRE ATTIVITÀ? Cosa offrite come città? I giovani vanno via e gli stranieri hanno accesso ai nostri servizi. Aiutiamo i nostri giovani, i nostri figli
- Ottimo servizio ritiro rifiuti ingombranti
- Controllassero di più chi lavora in questa azienda. Io ho fatto un reclamo che nel strada dove abito lo spazzino nn scende dal mezzo da 10 giorni, fa le strade principali e basta poi resta con le cuffie e il telefono a perdere tempo. Ma di cosa parliamo
- le periferie sono spesso trascurate e mancano i controlli nei confronti di gente che a tutte le ore depositano immondizia magari provenienti da altri comuni
- Parco via polonia pulito solo in parte
- Strade sporche, pulizia meccanica delle strade inesistente, cassonetti che non vengono mai lavati, intere zone del centro dove non avviene mai lo spazzamento.
- Costo del servizio inspiegabilmente troppo alto. Il PEF sembra ogni anno sovrastimato. Occorre maggior controllo (analogo) da parte del Comune
- Non è per niente gestita bene
- Strade molto sporche
- In periferia i marciapiedi non vengono spazzati



Sito web "www.comune.trani.it"

Matrice con scelte singole, Risposte utili 71

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Completezza delle informazioni	10 (12,3 %)	14 (17,3 %)	38 (46,9 %)	9 (11,1 %)
	34 %		66 %	
Aggiornamento dei dati e delle notizie	9 (11,1 %)	18 (22,2 %)	39 (48,1 %)	5 (6,2 %)
	38 %		62 %	
Gradevolezza della grafica e delle immagini	7 (8,6 %)	13 (16,0 %)	40 (49,4 %)	7 (8,6 %)
	30 %		70 %	
altro	10 (12,3 %)	15 (18,5 %)	33 (40,7 %)	6 (7,4 %)
	39 %		61 %	

Sito web "www.comune.trani.it" - osservazioni:

- Prendete in riferimento grandi città come Pescara, Milano e seguite la loro gestione. Basta vedere come si amministra una città importante, NON C'È NULLA DI NUOVO DA PENSARE, quello che bisogna fare lo fanno già in altri posti.
- Mancano trasparenza e accessibilità
- Aggiornatevi
- Dovrebbe essere più facile seguire i lavori del Consiglio Comunale
- Si dovrebbe organizzare meglio l'archivio storico degli atti
- Non mi sembra sia possibile interagire con gli uffici
- manca la possibilità di poter avere moduli precompilati per autocertificazioni e possibilità di interloquire o scrivere mail per risposte senza doversi recare necessariamente allo sportello. Servizio che da anni è attivo in altri comuni limitrofi
- Servizio nella norma



Strutture sportive

Matrice con scelte singole, Risposte utili 51

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Stato degli impianti sportivi comunali	23 (29,5 %)	18 (23,1 %)	8 (10,3 %)	2 (2,6 %)
	80 %		20 %	
Disponibilità del comunale a concedere spazi e/o strutture	17 (21,8 %)	18 (23,1 %)	10 (12,8 %)	1 (1,3 %)
	78 %		22 %	
Manutenzione degli impianti sportivi	20 (25,6 %)	20 (25,6 %)	4 (5,1 %)	1 (1,3 %)
	49 %		51 %	
Manifestazioni sportive annuali patrocinate	15 (19,2 %)	15 (19,2 %)	11 (14,1 %)	4 (5,1 %)
	67 %		33 %	

Strutture sportive - osservazioni:

- Avviciniamo i giovani allo sport, poiché ricordo il detto mente sana in corpo sano, lo sport è essenziale per avere migliori risultati nella vita. Diamo più spazi ai giovani con somme ridotte di costi per accedervi. E più pubblicità, a Trani ogni evento NON CREA LA GIUSTA PUBBLICITÀ, ci vogliamo svegliare? Tappezzare la città dei nuovi eventi, come adesso nel periodo di Natale non c'è chiarezza degli eventi che ci saranno. No alla sola pubblicità sul web. Tappezzare la città.
- Degrado e insufficienza
- Lo stadio è abbandonato da parecchi anni, il terreno fa rabbrivire solo a guardarlo da lontano e mette a rischio la salute dei calciatori, proroghe trimestrali che non servono a nulla. Palazzetto fermo a 30 anni fa scarsa illuminazione all'interno e a poco le partite non vengono rinviate, all'esterno una giungla, X fortuna la Fortitudo in questo momento lo tiene bene. Alla fine le strutture sono in attesa del Bovio non ci sono. Al bovio verrà rifatto il terreno ma senza spogliatoi
- Tribuna Stadio comunale abbandonato in uno stato di abbandono (anche pericolante)
- Bisogna investire di più sugli impianti
- illuminazione notturna per lo stadio
- Manca una piscina comunale



Refezione scolastica

Matrice con scelte singole, Risposte utili 18

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Gli ambienti dove viene effettuata la mensa sono puliti	4 (8,2 %)	2 (4,1 %)	11 (22,4 %)	1 (2,0 %)
	34 %		66 %	
Il personale che lavora in mensa è cortese e disponibile	4 (8,2 %)	3 (6,1 %)	10 (20,4 %)	2 (4,1 %)
	37 %		63 %	
C'è attenzione alle diverse esigenze alimentari (intolleranze, allergie, piani alimentari)	4 (8,2 %)	2 (4,1 %)	10 (20,4 %)	3 (6,1 %)
	32 %		68.5 %	
La qualità degli alimenti è buona	5 (10,2 %)	3 (6,1 %)	7 (14,3 %)	4 (8,2 %)
	42 %		58 %	

Refezione scolastica - osservazioni:

- Andrebbero chiamati i nas
- Nel corso degli anni non è cambiato nulla
- Va bene così.



Parceggi

Matrice con scelte singole, Risposte utili 48,

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Facilità delle operazioni di pagamento	14 (28,6 %)	9 (18,4 %)	14 (28,6 %)	11 (22,4 %)
	48 %		52 %	
Chiarezza delle segnaletica	12 (24,5 %)	14 (28,6 %)	14 (28,6 %)	9 (18,4 %)
	53 %		47 %	
Disponibilità e cortesia del personale addetto alla vigilanza	8 (16,3 %)	11 (22,4 %)	17 (34,7 %)	10 (20,4 %)
	41 %		59 %	
Tariffe orarie	9 (18,4 %)	11 (22,4 %)	21 (42,9 %)	7 (14,3 %)
	42 %		58,5	

Parceggi - osservazioni:

- Non ci sono aree di parcheggio in città ed è impossibile crearle perché bisognerebbe abbattere i palazzi per creare aree di parcheggio.
- Avete fatto una prodezza cambiando il senso di marcia in via calatafinimi e altre strade convogliando tutto il traffico in corso Cavour, si vede che negli orari scolastici nn vivete quella zona e ve ne accorgete in estate dove ci sarà parcheggio selvaggio in quelle zone xche la gente resterà imbottigliata. Una volta tanto ascoltate i cittadini
- urgenti altri parcheggi
- Impossibile trovare parcheggio da che sono state istituite nuove ztl
- Sarebbe opportuno rendere gratuita la sosta nei giorni festivi (domenica e festività), orari più corti tutto l'anno (è non fino alle 24 Come avviene nel periodo estivo), dare la possibilità al personale che controlla di elevare sanzioni per altri tipo di trasgressioni tipo parcheggio sugli scivoli e sui marciapiedi.
- Una delle poche città in cui si paga la sosta anche di domenica e festivi
- Bisognerebbe rendere i giorni festivi la sosta gratuita, come la maggioranza dei comuni fa.
- Inserire più parcometri. Eliminare parcheggiatori abusivi. Nuove aree di parcheggio per bus ed auto
- Personale sempre disponibile e cortese
- Mancano stalli gratuiti, come da legge, rispetto a quelli a pagamento e gli stessi sono gestiti malamente visto che buona parte degli utenti gli occupa senza pagare
- La segnaletica è carente



Sezione "Amministrazione trasparente" sul sito web del Comune di Trani

Matrice con scelte singole, Risposte utili 43

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Facilità nel trovarla all'interno del sito	7 (14,3 %)	14 (28,6 %)	19 (38,8 %)	3 (6,1 %)
	49 %		51 %	
Aggiornamento dei dati e degli atti ivi contenuti	7 (14,3 %)	15 (30,6 %)	19 (38,8 %)	2 (4,1 %)
	51 %		49 %	
Completezza delle informazioni in relazione a tutti gli uffici e non solo ad alcuni	9 (18,4 %)	17 (34,7 %)	16 (32,7 %)	1 (2,0 %)
	60 %		40 %	
Semplicità di consultazione	10 (20,4 %)	17 (34,7 %)	14 (28,6 %)	2 (4,1 %)
	63 %		37 %	
Chiarezza dei contenuti	8 (16,3 %)	18 (36,7 %)	16 (32,7 %)	1 (2,0 %)
	60 %		40 %	

Sezione "Amministrazione trasparente" sul sito web del Comune di Trani - osservazioni:

- Fanno tutto per non informare
- Ci sono ampi margini di miglioramento, anche in termini di coinvolgimento del Consiglio Comunale relegato solo all'approvazione dei debiti fuori bilancio
- Migliorare il motore di ricerca



Ville, parchi e giardini

Matrice con scelte singole, Risposte utili 48

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Stato degli spazi verdi comunali	13 (26,5 %)	13 (26,5 %)	18 (36,7 %)	4 (8,2 %)
	54 %		46 %	
Sensazione di "sicurezza" all'interno degli spazi verdi	16 (32,7 %)	18 (36,7 %)	11 (22,4 %)	3 (6,1 %)
	71 %		29 %	
Disponibilità di giochi per bambini	10 (20,4 %)	18 (36,7 %)	12 (24,5 %)	5 (10,2 %)
	62 %		38 %	
Disponibilità di percorsi fitness e attrezzature ginniche per adulti	7 (14,3 %)	17 (34,7 %)	16 (32,7 %)	3 (6,1 %)
	56 %		44 %	

Ville, parchi e giardini - osservazioni:

- Malfatti, vetusti e i giochi pericolosi e malfunzionanti
- Via Polonia una volta inaugurata è stata abbandonata la gente ci porta i cani li dove giocano i bambini e con più sicurezza in termini di vigilanza o personale messo lì tutto ciò si può evitare
- più illuminazione
- Vietare l'accesso ai cani nelle zone di verde pubblico. Manutenzione verde troppo limitata, poca cura
- Villa Bini da anni in stato di abbandono, meta di rom e gentaglia, scarsamente illuminata e senza videosorveglianza. Manca una recinzione.
- Villa Bini in stato di degrado, rom è ragazzacci che bivaccano. Scarsamente illuminata e non videosorveglianza.
- Villa Bini, necessiterebbe di una recinzione in ferro lato zona despar per evitare che zingari e sprovveduti bivacchino a tutte le ore
- Maggiori sicurezza a villa Bini, attraverso impianto di videosorveglianza e recinzione in ferro con apertura ad orari prestabiliti
- maggiore controlli nell'uso delle attrezzature digioco e ginniche



Appendice: Sondaggio

Quanto sei soddisfatto dei servizi offerti dal Comune di Trani ?

Gentile Utente,
compilando questo sondaggio, che richiederà solo 5-10 minuti, ci aiuterai a capire come migliorare i servizi comunali

Ti ricordiamo che il questionario è completamente **anonimo** e potrà essere compilato e trasmesso entro il **31 dicembre 2019**.

Il Servizio di Segreteria Generale del Comune di Trani

Per continuare occorre accettare i termini dei dati dell'indagine.

Istruzioni domanda: Il questionario è assolutamente anonimo e le modalità di raccolta dei dati non consentono l'identificazione del soggetto compilante. Nessun dato verrà ceduto a terzi e l'uso dei risultati sarà di fine meramente statistico per il miglioramento dei servizi del Comune 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.

Chi sei ?

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

- Un giovanissimo (età dai 16 ai 29 anni)
- Un giovane (età dai 30 ai 50 anni)
- Un mediamente giovane (età dai 51 ai 66 anni)
- Un ex giovane (età oltre i 67 anni)

Cosa fai ?

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

- Studio
- Lavoro
- Casalinga/o
- Mi godo la pensione

Quale servizio vorresti valutare ?

Istruzioni domanda: Indicare solo un servizio tra quelli di seguito riportati



- Servizio Tributi
- Sportello ATTIVITA' PRODUTTIVE (SUAP)
- Sportello EDILIZIA (SUE)
- Relazioni col pubblico (URP)
- Servizi demografici
- Sportello sociale
- Sportello contravvenzioni
- Ufficio Protocollo

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

Istruzioni domanda: Scegli una risposta per ogni riga

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Quanto sei soddisfatto della chiarezza del personale?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sei soddisfatto della competenza del personale?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quanto sei soddisfatto della cortesia del personale d'ufficio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

Istruzioni domanda: Scegli una risposta per ogni riga

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Sei soddisfatto della capacità di risolvere problemi del personale?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quanto sei soddisfatto dei tempi di attesa degli uffici?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Quanto sono confortevoli gli uffici comunali ove erogato il servizio che stai valutando (posti a sedere, ampiezza, luminosità, climatizzazione ecc.)?

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

- Per niente
- Poco



- Abbastanza
- Molto

Sei soddisfatto della pulizia e dell'ordine degli uffici?

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

- Del tutto insoddisfatto
- Insoddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

Gli uffici dove prestato il servizio che stai valutando sono facilmente accessibili? (presenza di ascensore, scale ecc...)

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

Documenti e moduli sono sempre disponibili negli uffici?

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

- Mai
- Qualche volta
- Spesso
- Sempre

Sei soddisfatto del funzionamento delle tecnologie informatiche (sito del comune ecc...) per accedere al servizio?

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

- Non c'è alcuna tecnologia informatica per l'accesso al servizio
- Del tutto insoddisfatto
- Insoddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Completamente soddisfatto



Vuoi comunicarci altre osservazioni in relazione al servizio appena valutato ?

Istruzioni domanda: Se vuoi, scrivi quello che pensi.

Nell'ultima parte del questionario ti chiediamo un giudizio su altri servizi offerti dal Comune di Trani. Vuoi continuare ?

Istruzioni domanda: Scegli una risposta



(Risposta 1)



(Risposta 2)

Biblioteca Comunale

Istruzioni domanda: Scegli una risposta per ogni riga

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto	NON POSSO VALUTARE
Qualità del patrimonio librario sotto il profilo qualitativo e quantitativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Efficienza del servizio di consultazione e prestito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesia e disponibilità del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
qualità dell'ambiente (illuminazione, pulizia, servizi igienici)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orari di apertura al pubblico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sei soddisfatto del modo in cui la biblioteca comunica agli utenti informazioni relative avariazioni di orario, interruzioni del servizio, attività culturali, corsi o altro ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Biblioteca Comunale - eventuali osservazioni:



Illuminazione pubblica

Istruzioni domanda: Scegli una risposta per ogni riga

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto	NON POSSO VALUTARE
Qualità dell'illuminazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempestività di intervento per manutenzioni, guasti o disservizi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Risposta a richieste di informazioni o reclami degli utenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Illuminazione pubblica - eventuali osservazioni:

Trasporto pubblico

Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto	Non usufruisco del servizio
Condizione dei mezzi di trasporto pubblico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo medio di attesa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilità di orari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Trasporto pubblico - eventuali osservazioni:

Igiene urbana

Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto	NON POSSO VALUTARE
Puntualità del servizio di raccolta rifiuti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità dello spazzamento delle strade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Tempi di risposta alle segnalazioni o reclami	<input type="radio"/>				
Iniziative e progetti di educazione ambientale	<input type="radio"/>				

Igiene urbana - eventuali osservazioni:

Sito web "www.comune.trani.it"

Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto	Non usufruisco del servizio
Completezza delle informazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aggiornamento dei dati e delle notizie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gradevolezza della grafica e delle immagini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
altro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sito web "www.comune.trani.it" - eventuali osservazioni:

Strutture sportive

Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto	Non usufruisco del servizio
Stato degli impianti sportivi comunali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilità del comunale a concedere spazi e/o strutture	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manutenzione degli impianti sportivi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manifestazioni sportive annuali patrocinate	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Strutture sportive - eventuali osservazioni:

Ancora qualche domanda ? Ci piacerebbe sapere ciò che pensi di altri servizi offerti dal Comune di Trani. Vuoi continuare ?

Istruzioni domanda: Scegli una risposta



(Risposta 1)



(Risposta 2)

Refezione scolastica

Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto	Non usufruisco del servizio
Gli ambienti dove viene effettuata la mensa sono puliti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il personale che lavora in mensa è cortese e disponibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C'è attenzione alle diverse esigenze alimentari (intolleranze, allergie, piani alimentari)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La qualità degli alimenti è buona	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Refezione scolastica - eventuali osservazioni:

Parcheggi

Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto	Non usufruisco del servizio
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Facilità delle operazioni di pagamento	<input type="radio"/>				
Chiarezza delle segnaletica	<input type="radio"/>				
Disponibilità e cortesia del personale addetto alla vigilanza	<input type="radio"/>				
Tariffe orarie	<input type="radio"/>				

Parcheggi - eventuali osservazioni:

Sezione "Amministrazione trasparente" sul sito web del Comune di Trani

Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto	Non usufruisco del servizio
Facilità nel trovarla all'interno del sito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aggiornamento dei dati e degli atti ivi contenuti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Completezza delle informazioni in relazione a tutti gli uffici e non solo ad alcuni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Semplicità di consultazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiarezza dei contenuti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sezione "Amministrazione trasparente" sul sito web del Comune di Trani - eventuali osservazioni:

Ville, parchi e giardini

Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto	Non usufruisco del servizio
Stato degli spazi verdi comunali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sensazione di "sicurezza" all'interno degli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



spazi verdi

Disponibilità di giochi per bambini

Disponibilità di percorsi fitness e attrezzature ginniche per adulti

Ville, parchi e giardini - eventuali osservazioni: