



Comune di Fano
Gabinetto del Sindaco
U.o.c. Controllo Gestione-Supporto Trasparenza Anticorruzione

REPORT SULL'INDAGINE DI QUALITA' GENERALE 2021
SOMMINISTRATA ON LINE SUL PORTALE
ISTITUZIONALE

Team di Progetto:

Alessandra Tancini – Posizione Organizzativa Controllo di Gestione-Supporto Trasparenza Anticorruzione

Michela Marchetti– Servizio Controllo di Gestione

Andrea Piaggese – Sistema informativo Comunale

Servizio di Regolarità Contabile e Amministrativa-S.C.R.A.C.

Premessa

La tematica dei servizi e soprattutto della loro qualità, riveste un ruolo preminente nell'ambito degli enti pubblici; le riforme degli ultimi anni che hanno interessato la Pubblica Amministrazione hanno sempre di più esaltato la Qualità dei Servizi come strumento di misurazione e valutazione della Performance Organizzativa degli enti stessi. La soddisfazione delle aspettative e dei bisogni dell'utenza sono assunti quali criteri centrali di analisi sia per la valutazione dell'efficacia del servizio che per la progettazione, implementazione ed erogazione dello stesso. Il cittadino è un soggetto chiave che non solo partecipa al processo di erogazione del servizio ma è anche interlocutore deputato ad esprimere il proprio grado di soddisfazione rispetto ai servizi di cui beneficia. Attraverso le analisi di customer satisfaction è possibile quindi ricavare numerose informazioni su come migliorare l'erogazione dei servizi pubblici rispetto alle effettive esigenze degli utenti, mettere in luce punti di forza, aspetti critici ed aree che necessitano di nuovi investimenti in termine di riorganizzazione operativa o di nuove risorse.

Indagini per monitorare il grado di soddisfazione si rendono necessarie anche ai sensi dell'art.3 c.2 lett.e) del D.L. 174/2012 il quale prevede per gli enti locali l'obbligatorietà di garantire il controllo della qualità dei servizi erogati e altresì, ai sensi dell'art.7 c.2 lett. c) del D.Lgs 150/2009 che attribuisce le funzioni di misurazione della Performance, oltre che all'Organismo Indipendente di Valutazione e ai Dirigenti, anche ai cittadini e agli altri utenti finali in relazione alla qualità dei servizi resi dall'Ente.

Obiettivi dell'indagine

Nell'annualità 2020 molti uffici a causa Covid-19 hanno interrotto la somministrazione delle indagini di customer satisfaction per i servizi rivolti all'utenza, poiché le stesse venivano somministrate prevalentemente in modalità cartacea, e pertanto nel corso del 2021, il Comune di Fano ha deciso di somministrare un questionario di qualità generale pubblicato sul sito istituzionale. Si è avvertita infatti l'esigenza di monitorare in generale la qualità dei servizi offerti dal Comune e nel contempo di ottenere anche una valutazione dai cittadini in merito alla gestione e organizzazione dei servizi nel periodo della pandemia e post pandemia.

Il questionario è stato pubblicato sul sito istituzionale dal 23 aprile 2021 al 22 ottobre 2021.

Per favorirne la massima diffusione, nel mese di maggio, è stata introdotta una maschera all'apertura del portale istituzionale che si posizionava sopra la pagina web visitata e che invitava gli utenti alla compilazione del questionario. E' stata inoltre richiesta la collaborazione di tutti gli uffici che hanno rapporti con il pubblico per informare gli utenti sulla possibilità di compilare tale questionario in forma anonima, chiedendo loro anche di esporre nei punti di accesso dell'utenza uno specifico avviso che invitava i destinatari ad esprimersi in merito alla qualità percepita a conclusione della prestazione resa.

Metodologia

L'indagine è stata proposta suddivisa in due parti. Nella prima parte è stato richiesto all'utente di esprimere le proprie opinioni in merito alla gestione dell'emergenza Covid-19 da parte del Comune di Fano. Nella seconda si è richiesto di indicare il proprio livello di soddisfazione in merito ai servizi erogati dal Comune, ma anche in merito all'accessibilità e alla trasparenza dei dati. Inoltre, al termine del questionario il compilatore è stato invitato a fornire suggerimenti al fine di comprendere meglio le esigenze dell'utenza, al fine di migliorare i servizi resi. All'utente è stata data la libertà di compilare il questionario scegliendo se rispondere o meno a tutte le domande, l'unico vincolo inserito è stato quello di motivare la risposta nel caso di valutazione "poco soddisfacente" o "per nulla soddisfacente". Pertanto il numero di risposte rendicontato differisce per ogni domanda del questionario.

CONSIDERAZIONI FINALI

Complessivamente, in tutte le domande del questionario l'Amministrazione ha ricevuto una valutazione abbastanza soddisfacente in relazione ai servizi offerti.

Relativamente alla gestione del periodo emergenziale per Covid, le attività svolte dal Comune per la cittadinanza sono state valutate "abbastanza soddisfacenti" e le informazioni ricevute "abbastanza adeguate". Solo una minima parte dei compilatori si aspettava da parte dell'ente, che nel periodo del lockdown, fossero fatti dei lavori nelle strade, nelle aree verdi, e fossero potenziati i controlli Covid e l'efficienza dal punto di vista amministrativo. La maggior parte ha dichiarato di avere ricevuto informazioni sulla situazione emergenziale tramite la televisione. Durante tale periodo gli uffici ai quali gli utenti si sono rivolti maggiormente sono stati: anagrafe, biblioteca, urbanistica, polizia locale, stato civile e lavori pubblici.

Per quanto concerne in generale il funzionamento dei servizi dell'ente la maggior parte degli utenti ha dichiarato di ritenere "abbastanza soddisfacente" e "funzionale" l'organizzazione e gli orari degli stessi. Chi ha risposto di non essere soddisfatto (il 19%) ha richiesto orari di apertura più idonei per chi lavora (tardo pomeriggio e sabato mattina) e ha lamentato disorganizzazione dei servizi e mancate risposte telefoniche.

In relazione al servizio di front/office/centralino/segreterie/accesso web e alla gestione delle richieste da parte degli uffici comunali, analogamente a quanto sopra esposto, la maggior parte delle risposte le qualificano abbastanza soddisfacenti e solo una percentuale minima (14%) evidenzia: informazioni vaghe e incomplete, personale non disponibile e poco competente, disorganizzazione, lentezza nelle procedure, mancate risposte anche telefoniche, smart poco efficace ecc...

Per quanto concerne il rispetto della privacy nella erogazione del servizio richiesto il 62% degli utenti che hanno risposto alla domanda si è dichiarato soddisfatto.

Relativamente ai seguenti elementi: orari di apertura, ricerca degli uffici e segnaletica degli stessi, accoglienza degli ambienti, pulizia e igienizzazione dei locali, modulistica utilizzata, assistenza alla pratica e chiarezza delle informazioni ricevute, tempi di attesa e tempestività delle risposte, cortesia del personale, servizi on line, la maggior parte dei compilatori si è dichiarata abbastanza soddisfatta. Una minima percentuale del 13% ha lamentato disorganizzazione, scarsa attenzione al cittadino, mancate o tardive risposte, scarsa digitalizzazione, una non chiara indicazione degli uffici, orari di apertura non idonei ecc... In ogni caso la maggior parte degli utenti ha affermato che il personale è stato comunque cortese e disponibile e che il servizio offerto è stato adeguato.

Relativamente alla domanda afferente l'utilizzo del sito istituzionale circa il 60% delle risposte pervenute dichiara di consultarlo, in particolar modo per: informazioni generali, notizie sugli uffici, modulistica, orari servizi, prenotazione di appuntamenti, albo pretorio, news, bandi di concorso e di gara, atti amministrativi, reclami, segnalazioni ecc... e prevalentemente si tratta di una consultazione settimanale. In merito alla valutazione tecnica relativa alla qualità di aggiornamento delle informazioni, alla chiarezza, leggibilità, grafica e percorsi guidati del sito, la stessa risulta "buona". Tra i consigli forniti da alcuni utenti (10%) si evidenziano i seguenti: necessità di aggiornamenti più frequenti, semplificazione dell'accesso, maggiore intuitività, ricerche più semplici, creazione di app specifiche, creazione di una sezione per suggerimenti, risposte generate automaticamente, interfaccia univoca, ampliamento dei servizi on line, migliore ricerca modulistica, grafica più chiara ecc...

Infine alla domanda finale nella quale si richiedevano suggerimenti per potenziare/migliorare/incrementare i servizi offerti dal Comune hanno risposto 192 utenti, e le principali indicazioni riguardano:

-SERVIZI DA POTENZIARE /MIGLIORARE/INCREMENTARE (suggerimenti: Polizia municipale n.2, Servizi Sociali n.5, Mobilità Urbana n.3, Cultura n.1, Ecologia urbana n.1, Servizi

Educativi n.1, Lavori Pubblici n.1, Ufficio Relazioni con il Pubblico n.2, Urbanistica n.6, Educativi n.1).

-CITTADINANZA ATTIVA: (maggiore ascolto verso il cittadino n.16, favorire incontri con i cittadini e riattivare i consigli di quartiere n.2, potenziare e migliorare i questionari on line n.1)

-DIPENDENTI COMUNALI (suggerimenti: personale più disponibile e cordiale n.5, cambiare tutto il personale n.2, formare e motivare maggiormente il personale n.2, riorganizzare la struttura comunale n.2, maggior ricorso al part time n.1, garantire il personale in presenza n.1, migliorare l'efficienza degli impiegati comunali n.3, ridurre i termini dei procedimenti n.2, assumere personale e minore ricorso a incarichi esterni n.1)

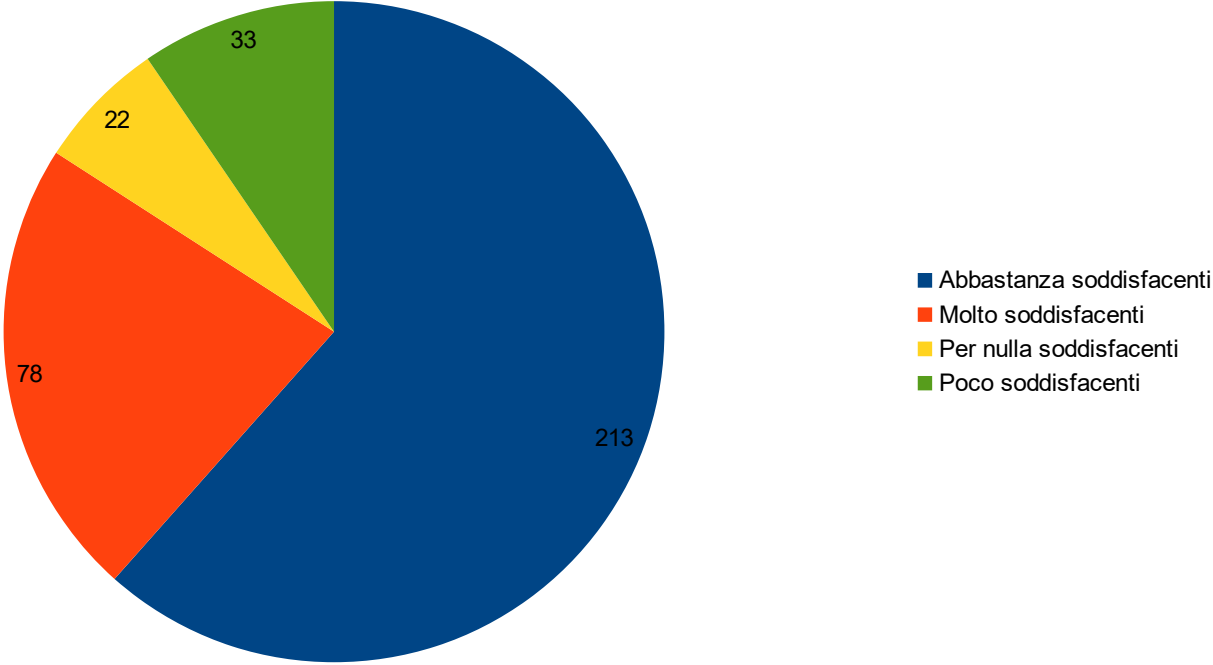
-POTENZIARE SERVIZI ON LINE (suggerimenti: aumentare pagamenti on line n.1)

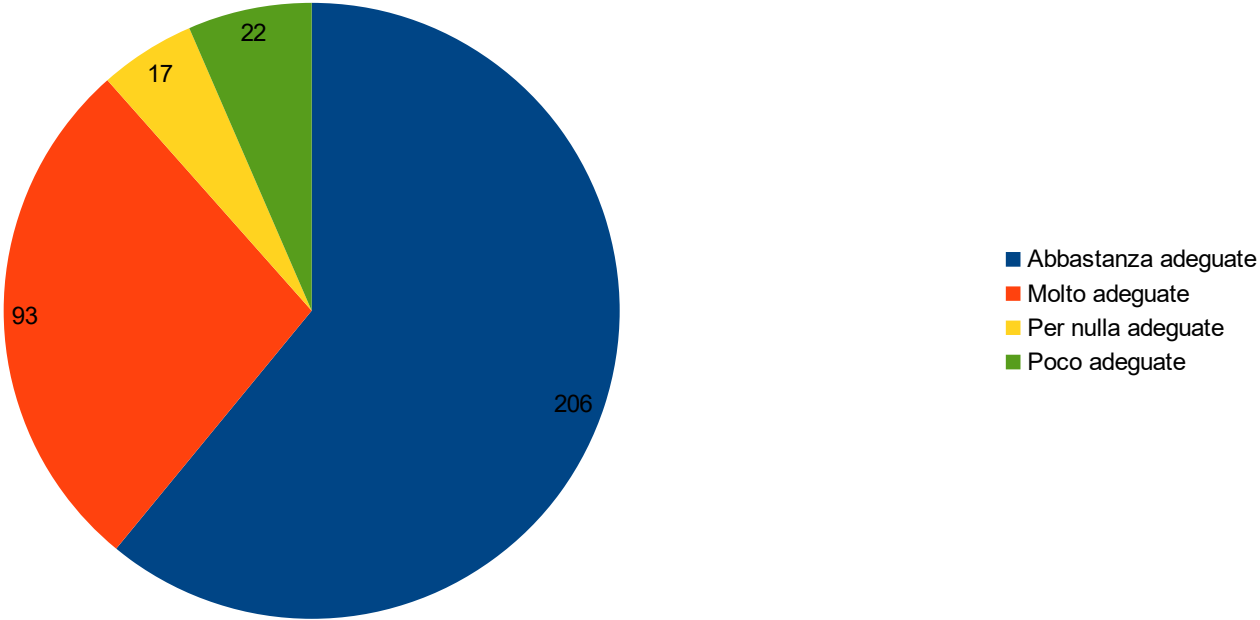
-MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE (suggerimenti: ricevere aggiornamenti tramite whatsapp, inserire telegram, canale whatsapp per segnalazioni e aggiornamenti, creare uno spazio virtuale domande e risposte tra ente e cittadino, implementare un help-desk fruibile, migliorare la diretta dei consigli comunali, migliorare accessibilità siti web)

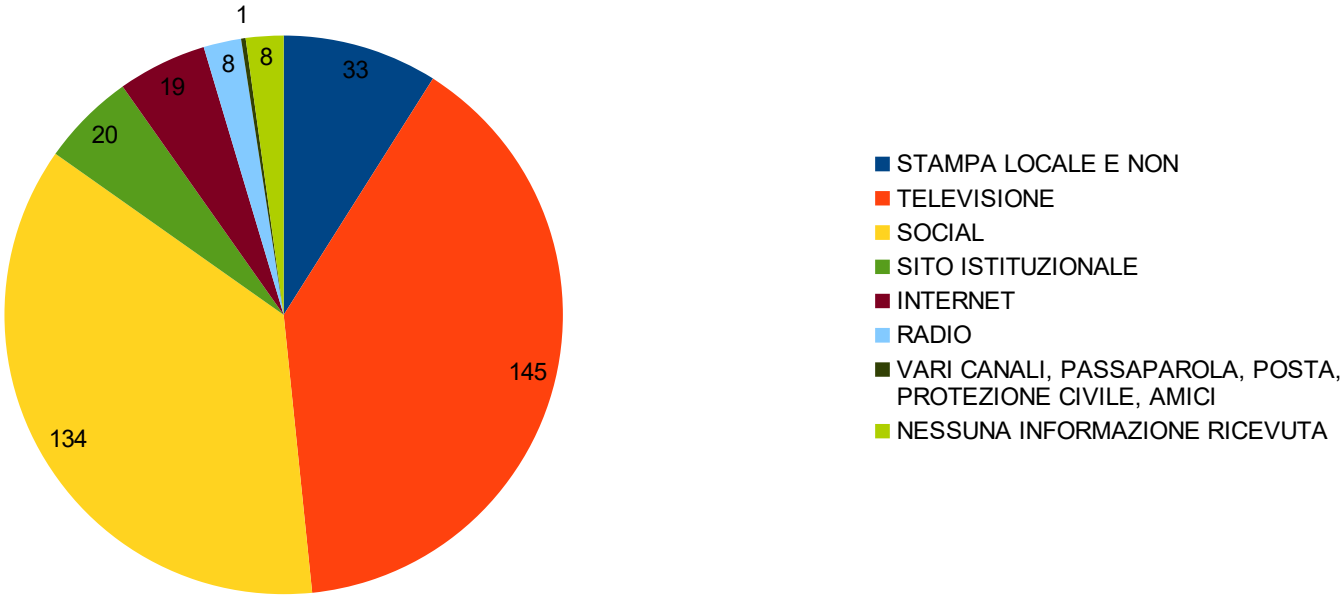
-MIGLIORARE LA VIABILITA' (in particolare Centro-Fano Sud) E DARNE INFORMAZIONI TEMPESTIVE.

Per maggiori dettagli si riporta di seguito il report analitico dei risultati con relativi grafici esplicativi.

Fano, li' 05/10/2022

1) COME VALUTA LE ATTIVITA' SVOLTE DAL COMUNE PER LA CITTADINANZA NEL PERIODO EMERGENZIALE?	Nr risposte	PERCENTUALE
Abbastanza soddisfacenti	213	62%
Molto soddisfacenti	78	23%
Per nulla soddisfacenti	22	6%
Poco soddisfacenti	33	10%
Totale complessivo	346	
		
2) Se ha risposto "Per nulla soddisfacenti" o "Poco_soddisfacenti" deve motivare la sua risposta: cosa si aspettava?	Nr risposte	PERCENTUALE
LE PRINCIPALI MOTIVAZIONI ADDOTTE: - NEL PERIODO DEL LOCKDOWN IL COMUNE AVREBBE DOVUTO APPROFITTAERE PER FARE LAVORI URGENTI NELLE STRADE,VIE,PIAZZE,AREE VERDI; MANCATI CONTROLLI COVID; BLOCCO E INEFFICIENZA DEI SERVIZI COMUNALI NEL PERIODO PANDEMICO .	55	15,90%

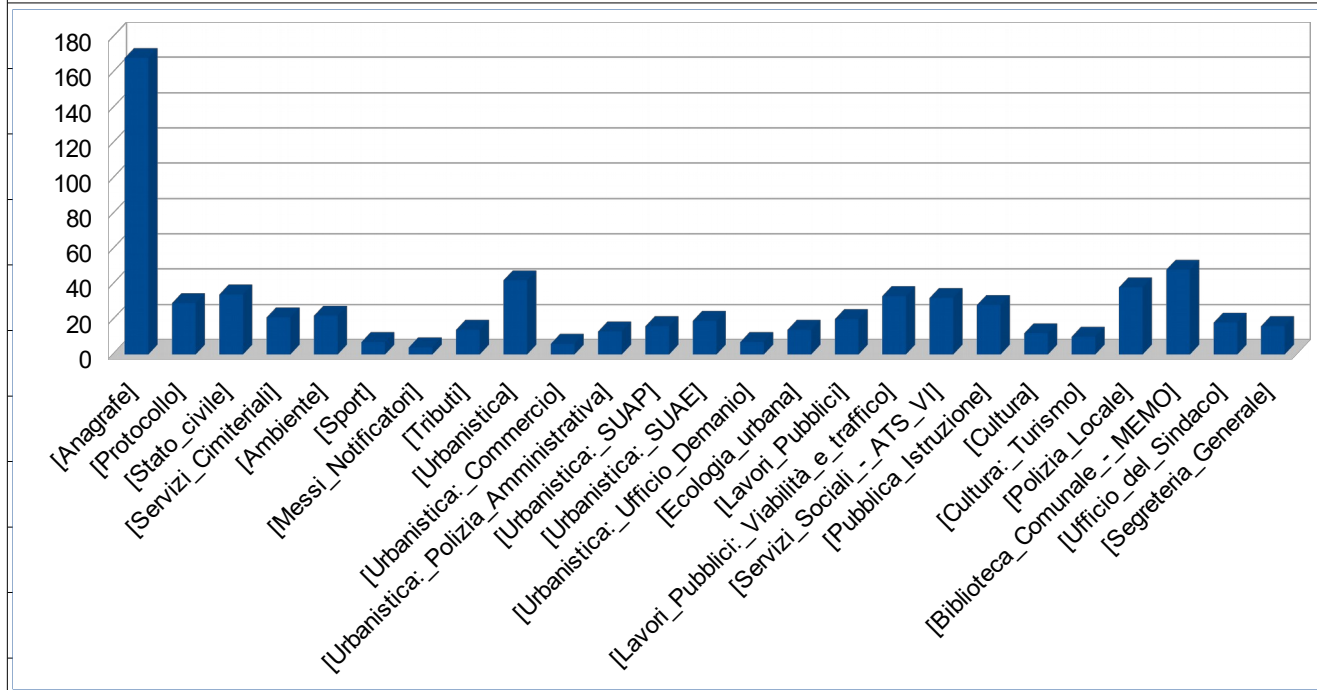
3) RITIENE DI AVER RICEVUTO DAL COMUNE INFORMAZIONI ADEGUATE NEL PERIODO EMERGENZIALE?	Nr risposte	PERCENTUALE
Abbastanza adeguate	206	61%
Molto adeguate	93	28%
Per nulla adeguate	17	5%
Poco adeguate	22	7%
	338	
4) SE HA RISPOSTO "PER NULLA ADEGUATE O POCO ADEGUATE" DEVE MOTIVARE LA SUA RISPOSTA	Nr risposte	PERCENTUALE
LE PRINCIPALI MOTIVAZIONI ADDOTTE: LE INFORMAZIONI RICEVUTE SONO STATE POCO CHIARE E/O ERRATE; LE INFORMAZIONI RICEVUTE SONO PERVENUTE DA CANALI NON COMUNALI (EMITTENTI TELEVISIVE); L'ORGANIZZAZIONE COMUNALE E' STATA CARENTE NEL DARE LE INFORMAZIONI NECESSARIE.	39	12,00%

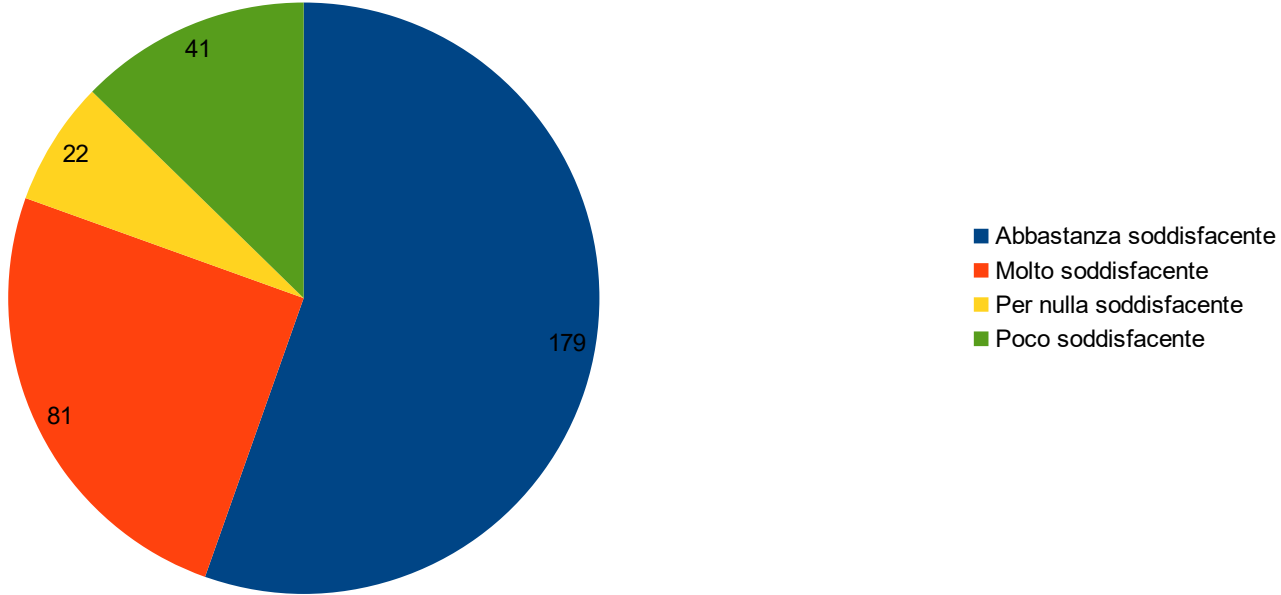
5) TRAMITE QUALE CANALE DI INFORMAZIONE HA RICEVUTO AGGIORNAMENTI, NOTIZIE, ECC (TV, SOCIAL, NEWSLETTER...)	Nr risposte	PERCENTUAL E																											
STAMPA LOCALE E NON	33	8,97%																											
TELEVISIONE	145	39,40%																											
SOCIAL	134	36,41%																											
SITO ISTITUZIONALE	20	5,43%																											
INTERNET	19	5,16%																											
RADIO	8	2,17%																											
VARI CANALI, PASSAPAROLA, POSTA, PROTEZIONE CIVILE, AMICI	1	0,27%																											
NESSUNA INFORMAZIONE RICEVUTA	8	2,17%																											
	368																												
RISPOSTE PLURIME	295																												
 <p>A pie chart illustrating the distribution of information channels. The largest segment is Televisione (145, 39.40%), followed by Social (134, 36.41%), Stampa Locale e Non (33, 8.97%), Sito Istituzionale (20, 5.43%), Internet (19, 5.16%), Radio (8, 2.17%), Nessuna Informazione Ricevuta (8, 2.17%), and Vari Canali (1, 0.27%). A legend to the right of the chart maps colors to these categories.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canale</th> <th>Nr</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>STAMPA LOCALE E NON</td> <td>33</td> <td>8,97%</td> </tr> <tr> <td>TELEVISIONE</td> <td>145</td> <td>39,40%</td> </tr> <tr> <td>SOCIAL</td> <td>134</td> <td>36,41%</td> </tr> <tr> <td>SITO ISTITUZIONALE</td> <td>20</td> <td>5,43%</td> </tr> <tr> <td>INTERNET</td> <td>19</td> <td>5,16%</td> </tr> <tr> <td>RADIO</td> <td>8</td> <td>2,17%</td> </tr> <tr> <td>VARI CANALI, PASSAPAROLA, POSTA, PROTEZIONE CIVILE, AMICI</td> <td>1</td> <td>0,27%</td> </tr> <tr> <td>NESSUNA INFORMAZIONE RICEVUTA</td> <td>8</td> <td>2,17%</td> </tr> </tbody> </table>			Canale	Nr	Percentuale	STAMPA LOCALE E NON	33	8,97%	TELEVISIONE	145	39,40%	SOCIAL	134	36,41%	SITO ISTITUZIONALE	20	5,43%	INTERNET	19	5,16%	RADIO	8	2,17%	VARI CANALI, PASSAPAROLA, POSTA, PROTEZIONE CIVILE, AMICI	1	0,27%	NESSUNA INFORMAZIONE RICEVUTA	8	2,17%
Canale	Nr	Percentuale																											
STAMPA LOCALE E NON	33	8,97%																											
TELEVISIONE	145	39,40%																											
SOCIAL	134	36,41%																											
SITO ISTITUZIONALE	20	5,43%																											
INTERNET	19	5,16%																											
RADIO	8	2,17%																											
VARI CANALI, PASSAPAROLA, POSTA, PROTEZIONE CIVILE, AMICI	1	0,27%																											
NESSUNA INFORMAZIONE RICEVUTA	8	2,17%																											

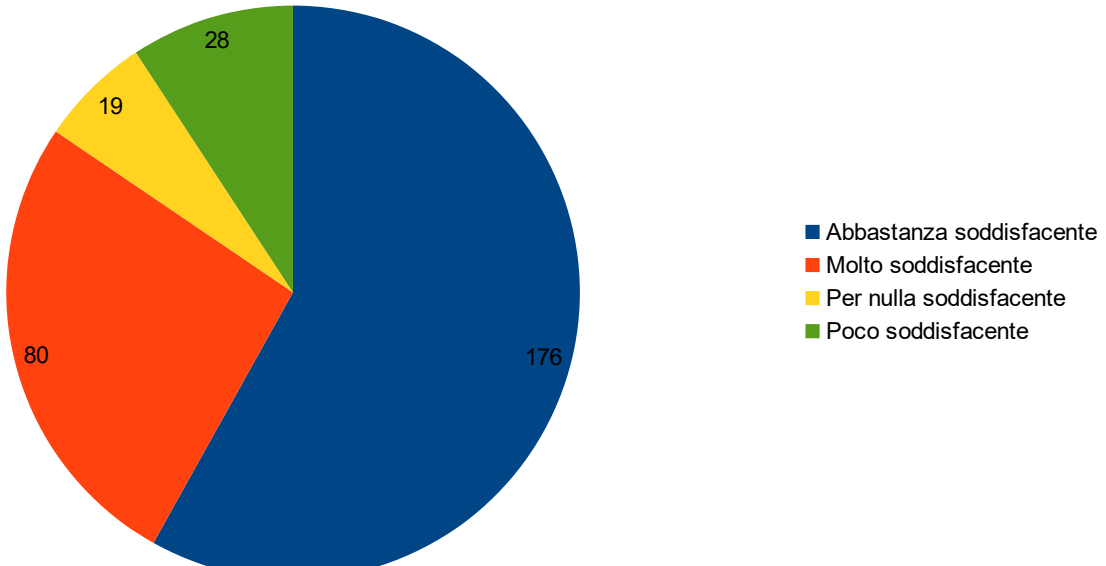
6) AVREBBE PREFERITO ALTRE MODALITA' DI RICEVIMENTO INFORMAZIONI?	Nr risposte	PERCENTUAL E
NO	197	71,90%
SI	77	28,10%
Totale complessivo	274	
CHI HA RISPOSTO SI AVREBBE PREFERITO RICEVERE LE INFORMAZIONI CON ALTRE MODALITA' HA INDICATO: TRAMITE E-MAIL, POSTA CARTACEA E IN MISURA INFERIORE STAMPA LOCALE E SOCIAL.		

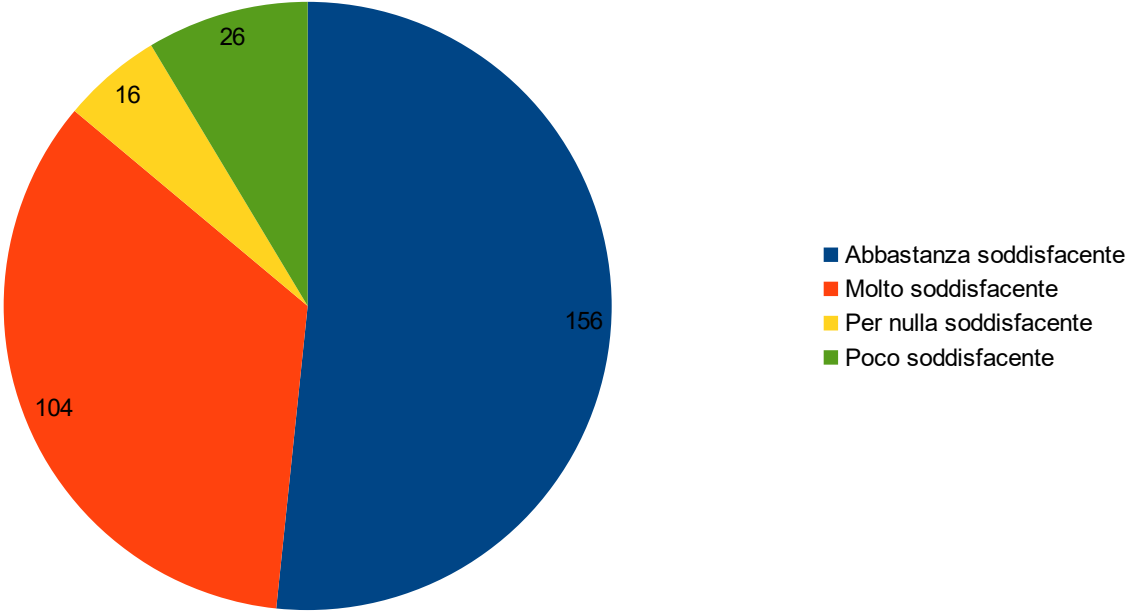
7) A QUALI DI QUESTI SERVIZI COMUNALI SI E' RIVOLTO PER TRATTARE UNA "PRATICA", PRESENTARE UN'ISTANZA, RICHIEDERE UNA PRESTAZIONE O SEMPLICEMENTE PER AVERE INFORMAZIONI?	Nr risposte	PERCENTUALE
[Anagrafe]	168	25,04%
[Protocollo]	29	4,32%
[Stato_civile]	34	5,07%
[Servizi_Cimiteriali]	21	3,13%
[Ambiente]	22	3,28%
[Sport]	7	1,04%
[Messi_Notificatori]	4	0,60%
[Tributi]	14	2,09%
[Urbanistica]	42	6,26%
[Urbanistica:_Commercio]	6	0,89%
[Urbanistica:_Polizia_Amministrativa]	13	1,94%
[Urbanistica:_SUAP]	16	2,38%
[Urbanistica:_SUAE]	19	2,83%
[Urbanistica:_Ufficio_Demania]	7	1,04%
[Ecologia_urbana]	14	2,09%
[Lavori_Pubblici]	20	2,98%
[Lavori_Pubblici:_Viabilita_e_traffico]	33	4,92%
[Servizi_Sociali_-_ATS_VI]	32	4,77%
[Pubblica_Istruzione]	28	4,17%
[Cultura]	12	1,79%
[Cultura:_Turismo]	10	1,49%
[Polizia_Locale]	38	5,66%
[Biblioteca_Comunale_-_MEMO]	48	7,15%
[Ufficio_del_Sindaco]	18	2,68%
[Segreteria_Generale]	16	2,38%
	671	

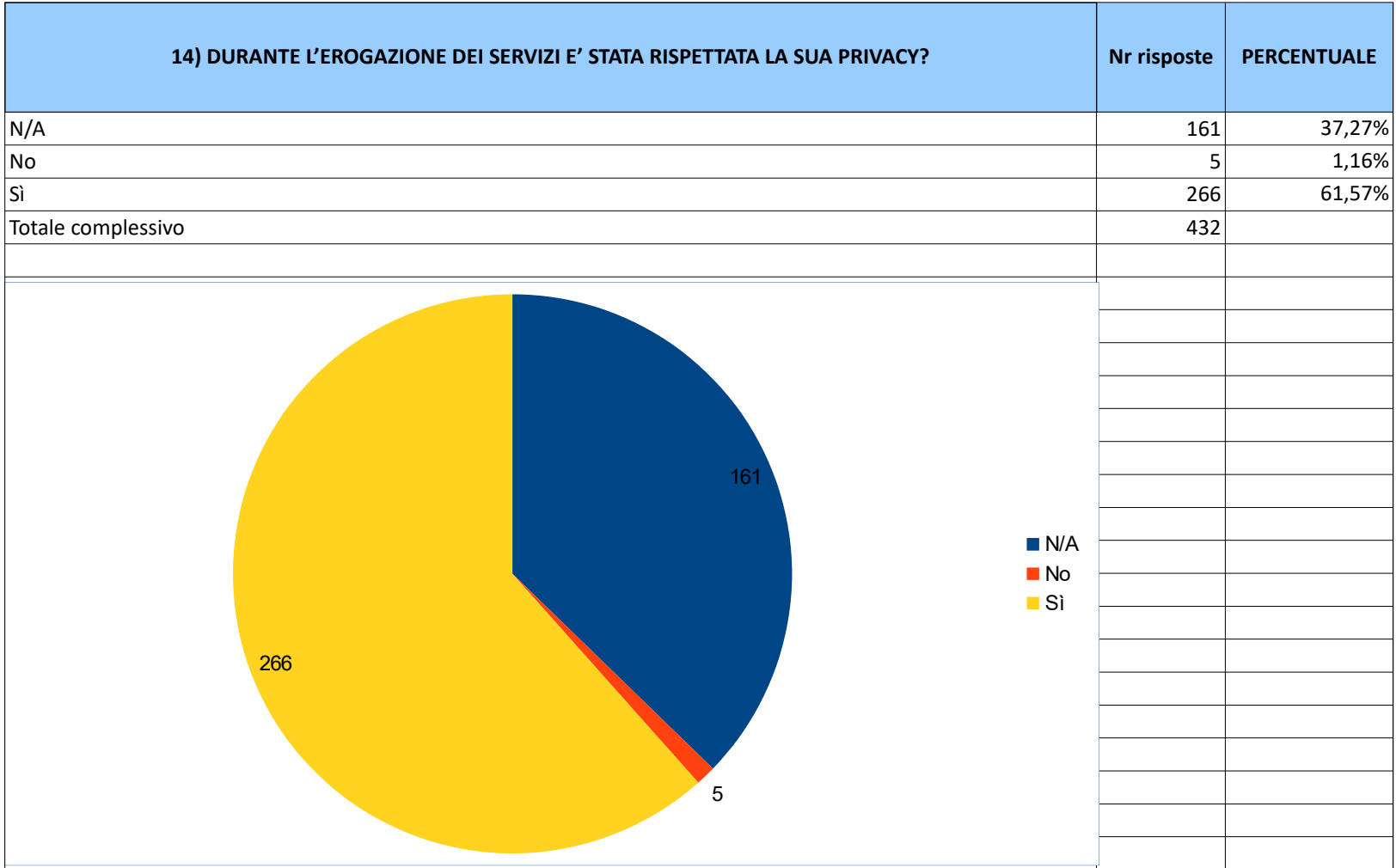
DALLE RISPOSTE FORNITE DAGLI UTENTI RISULTA CHE LA PREVALENZA DEGLI UTENTI SI E' RIVOLTA AI SEGUENTI UFFICI: ANAGRAFE, BIBLIOTECA- MEMO, URBANISTICA , POLIZIA LOCALE, STATO CIVILE E I LAVORI PUBBLICI

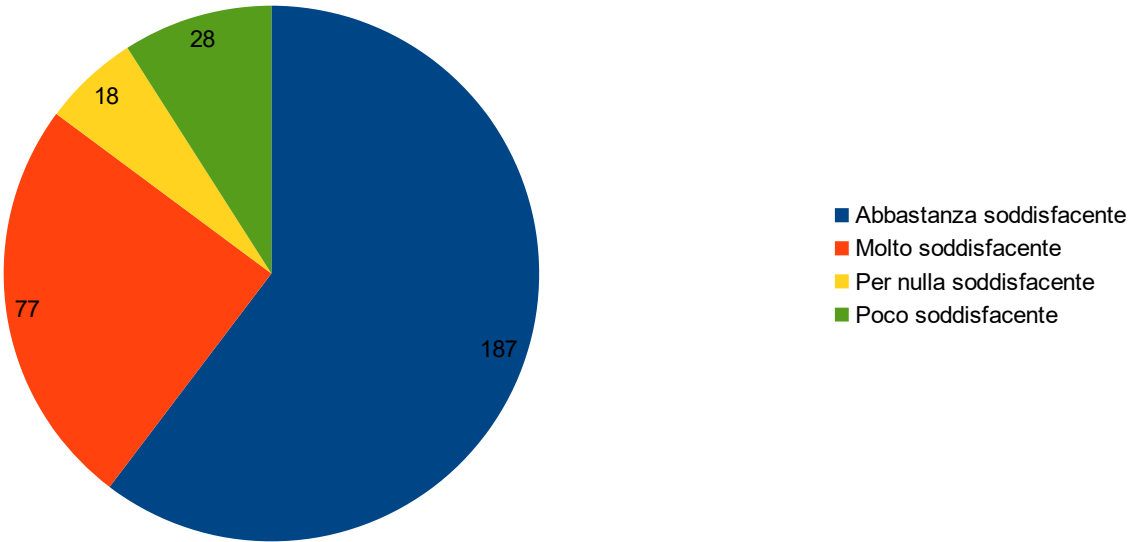


8) RITIENE SODDISFACENTE E FUNZIONALE L'ORGANIZZAZIONE/ORARI DI EROGAZIONE DEL/I SERVIZIO/I PROPOSTO/I DAL COMUNE?	Nr risposte	PERCENTUALE
Abbastanza soddisfacente	179	55,42%
Molto soddisfacente	81	25,08%
Per nulla soddisfacente	22	6,81%
Poco soddisfacente	41	12,69%
Totale complessivo	323	
		
9) SE HA RISPOSTO "PER NULLA SODDISFACENTE" PUO' MOTIVARE LA SUA RISPOSTA?	Nr risposte	PERCENTUALE
LE PRINCIPALI MOTIVAZIONI ADDOTTE: MANCATA TEMPESTIVITÀ ADEMPIMENTI, ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO NON IDONEI (si chiede apertura nel tardo pomeriggio e il sabato mattina), DISORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI, MANCATE RISPOSTE TELEFONICHE	63	19,50%

10) RITIENE CHE IL SERVIZIO DI FRONT-OFFICE/CENTRALINO/SEGRETERIE/ACCESSO WEB AL QUALE SI E' RIVOLTO RISPONDA ALLE ESIGENZE DELL'UTENZA?	Nr risposte	PERCENTUALE
Abbastanza soddisfacente	176	58,09%
Molto soddisfacente	80	26,40%
Per nulla soddisfacente	19	6,27%
Poco soddisfacente	28	9,24%
	303	
		
11) Se ha risposto "Per nulla soddisfacente" o "Poco soddisfacente" deve motivare la sua risposta	Nr risposte	PERCENTUALE
LE MOTIVAZIONI ADDOTTE SONO: INFORMAZIONI VAGHE E INCOMPLETE (N.12)- PERSONALE NON DISPONIBILE NEI CONFRONTI DELL'UTENZA (N.10)- MANCATE RISPOSTE TELEFONICHE (N.7)- PERSONALE NON COMPETENTE (N.4)- ACCESSO WEB MAL FUNZIONANTE (N.2)- LENTEZZA PROCEDURE (N.3)- MANCATE RISPOSTE O TARDIVE A RICHIESTA INFORMAZIONI (N.3)- PERSONALE NON IN PRESENZA (N.2)- NULLE (N.4)	47	15,51%

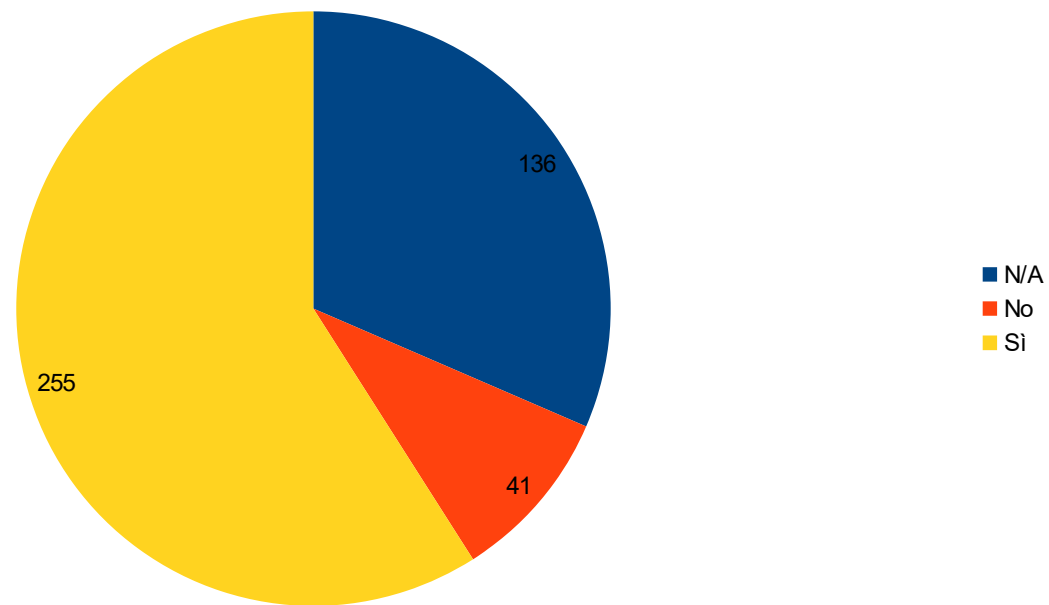
12) LE SUE RICHIESTE SONO STATE GESTITE IN MODO SODDISFACENTE DA PARTE DEGLI UFFICI COMUNALI?	Nr risposte	PERCENTUALE
Abbastanza soddisfacente	156	51,66%
Molto soddisfacente	104	34,44%
Per nulla soddisfacente	16	5,30%
Poco soddisfacente	26	8,61%
Totale complessivo	302	
 <p data-bbox="1272 699 1581 826"> ■ Abbastanza soddisfacente ■ Molto soddisfacente ■ Per nulla soddisfacente ■ Poco soddisfacente </p>		
13) Se ha risposto "Per nulla soddisfacente" o "Poco soddisfacente" deve motivare la sua risposta	Nr risposte	PERCENTUALE
LE PRINCIPALI MOTIVAZIONI ADDOTTE: DISORGANIZZAZIONE (N.15)- MANCATA RISOLUZIONE PROBLEMI (N.5)- RISPOSTE TARDIVE O MANCANTI (N.13)- SMART POCO EFFICACE (N.3)- MANCATE RISPOSTE AL TELEFONO (N.1)-SITO INTERNET POCO EFFICACE (N.1)-VIABILITA' E STRADE IN CONDIZIONI PESSIME (N.1)-NULLE (N.3)	42	13,91%

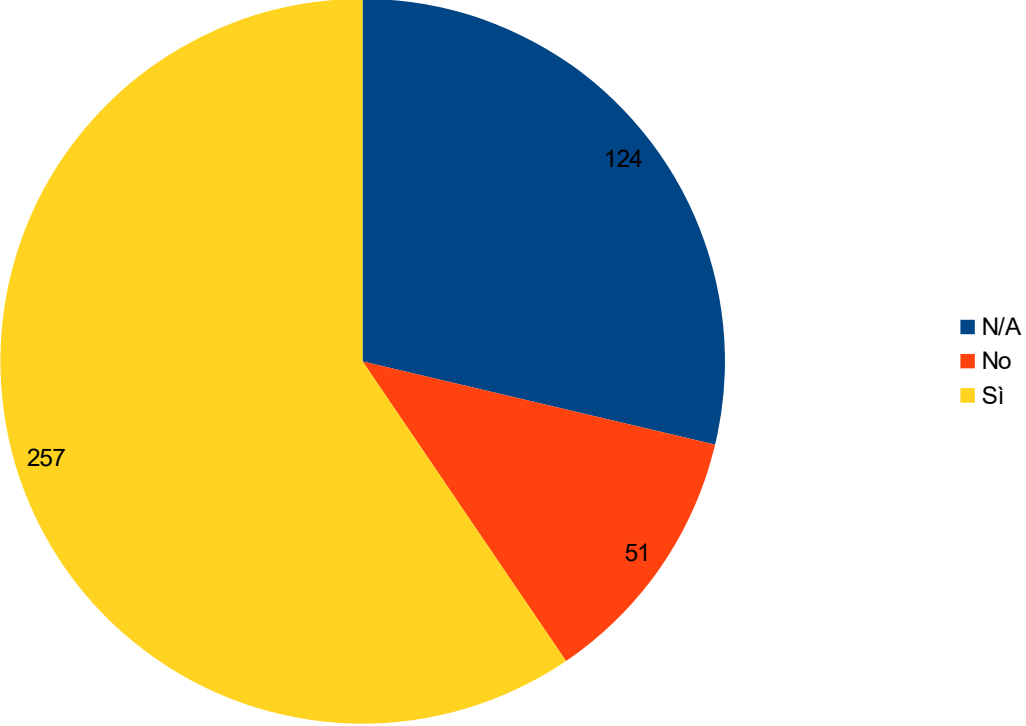


15) TENENDO IN CONSIDERAZIONE I SEGUENTI ELEMENTI: ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI AL PUBBLICO; RICERCA FISICA DELL'UFFICIO E SEGNALETICA CHE INDIRIZZA AGLI UFFICI (es.cartelli,frecce); AMBIENTI ACCOGLIENTI E CONFORTEVOLI; PULIZIA DEI LOCALI E PRESENZA DI IGIENIZZANTI PER IL PUBBLICO; MODULISTICA UTILIZZATA/RICHIESTA DI FACILE COMPrensIONE; ASSISTENZA ALLA PRATICA E CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE; TEMPI DI ATTESA E TEMPESTIVITÀ' DELLE RISPOSTE;CORTESIA DEL PERSONALE; SERVIZI ON LINE E FACILITA' AD OTTENERE LE INFORMAZIONI TRAMITE IL SITO INTERNET-COME VALUTEREBBE LA SUA ESPERIENZA?	Nr risposte	PERCENTUALE
Abbastanza soddisfacente	187	60%
Molto soddisfacente	77	25%
Per nulla soddisfacente	18	6%
Poco soddisfacente	28	9%
Totale complessivo	310	
		
16) Se ha risposto "Per nulla soddisfacente"o"Poco soddisfacente" deve motivare la sua risposta	Nr risposte	PERCENTUALE
<p>LE MOTIVAZIONI ADDOTTE: SERVIZI DISORGANIZZATI (N.6), SCARSA ATTENZIONE AL CITTADINO (N.5), MANCATE O NON TEMPESTIVE RISPOSTE (N.5), SCARSA DIGITALIZZAZIONE (N.4), DIFFICOLTÀ' A COMPILARE PRATICHE ON LINE (N.4), INFORMAZIONI/ORGANIZZAZIONE COMUNALE CARENTE evidenziando una non chiara indicazione della dislocazione degli uffici, uffici troppo dislocati, mancanza di parcheggi per recarsi negli uffici (N.4), PERSONALE NON DISPONIBILE (N.3), LENTEZZA PROCEDURE (N.3), SITO ISTITUZIONALE CON POCHE INFORMAZIONI (N.1), MODULI NON CHIARI (N.1); ORARI APERTURA NON IDONEI (N.2), PERSONALE NON COMPETENTE (N.1), SMART WORKING POCO EFFICACE (N.1); MISURE SICUREZZA COVID NON SUFFICIENTI (N.1)- NULLE (N.5)</p>	46	14,84%

17) INDIPENDENTEMENTE DALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO OVVERO DEL LIVELLO DI ATTESA DELLE ESIGENZE AMMINISTRATIVE IL PERSONALE E' STATO COMUNQUE CORTESE E DISPONIBILE?	Nr risposte	PERCENTUALE
N/A	136	31,48%
No	18	4,17%
Si	278	64,35%
Totale complessivo	432	
<p>A pie chart illustrating the distribution of responses to the question. The chart is divided into three segments: a large yellow segment representing 'Si' (278 responses, 64.35%), a dark blue segment representing 'N/A' (136 responses, 31.48%), and a small red segment representing 'No' (18 responses, 4.17%). A legend to the right of the chart identifies the colors: dark blue for N/A, red for No, and yellow for Si.</p>		

N/A	136	31,48%
18) IN SINTESI RITIENE CHE IL SERVIZIO OFFERTO SIA STATO ADEGUATO ALLE SUE ESIGENZE?	Nr risposte	PERCENTUALE
N/A	136	31,48
No	41	9,49
Si	255	59,03
Totale complessivo	432	

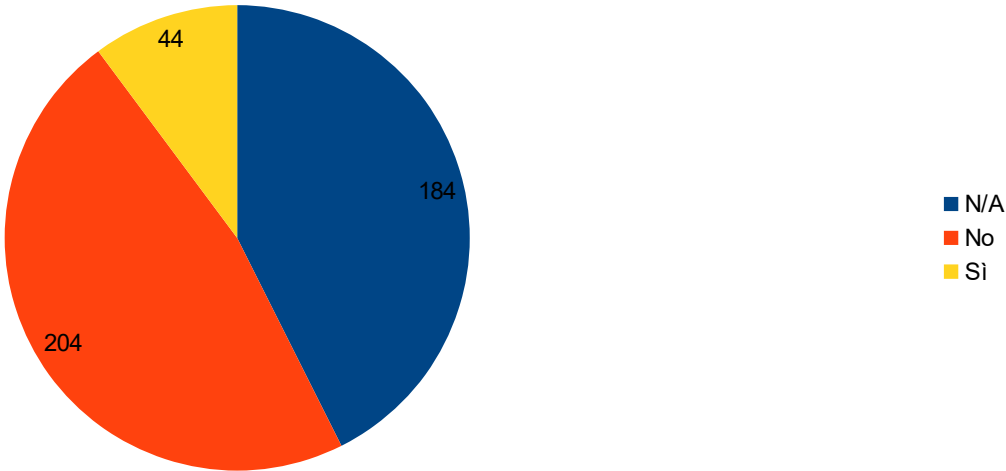


19) CONSULTA IL SITO WWW.COMUNE.FANO.PU.IT?	R risposte	PERCENTUALE
N/A	124	28,70%
No	51	11,81%
Sì	257	59,49%
Totale complessivo	432	
		

20) PUÒ' INDICARCI CON QUALE FREQUENZA?	Nr risposte	PERCENTUALE
Altro	59	25,88%
Giornalmente	31	13,60%
Mensilmente	74	32,46%
Settimanalmente	64	28,07%
Totale complessivo	228	
<p>A pie chart illustrating the distribution of responses for the question '20) PUÒ' INDICARCI CON QUALE FREQUENZA?'. The chart is divided into four segments: 'Altro' (blue, 59 responses, 25.88%), 'Giornalmente' (red, 31 responses, 13.60%), 'Mensilmente' (yellow, 74 responses, 32.46%), and 'Settimanalmente' (green, 64 responses, 28.07%). A legend to the right of the chart identifies the colors with their respective frequency categories.</p>		
<p style="text-align: center;">Indicare_la_frequenza (risposta "ALTRO")</p>		
<p>Nella risposta "Altro" in prevalenza sono state indicate le seguenti opzioni: AL BISOGNO, ACCESSO SALTUARIO, BIMESTRALE-TRIMESTRALE- QUADRIMESTRALE- SEMESTRALE- ANNUALE- BISETTIMANALE</p>		

21) RITIENE CHE IL SITO WEB ISTITUZIONALE MIGLIORI LA COMUNICAZIONE E LA TRASPARENZA CON LA CITTADINANZA?	Nr risposte	PERCENTUALE
Poco	43	18,22%
SI	193	81,78%
Totale complessivo	236	
<p>A pie chart illustrating the distribution of responses to question 21. The chart is divided into two segments: a large red segment representing 'SI' (193 responses, 81.78%) and a smaller blue segment representing 'Poco' (43 responses, 18.22%). A legend to the right of the chart identifies the colors: a blue square for 'Poco' and a red square for 'SI'.</p>		
22) PER QUALI INFORMAZIONI SI RIVOLGE AL SITO WEB?	Nr risposte	PERCENTUALE
IN PREVALENZA I CITTADINI SI SONO RIVOLTI AL SITO WEB PER: INFORMAZIONI GENERALI, INFORMAZIONI SUGLI UFFICI relativamente alla modulistica, orari, alla prenotazione di appuntamenti, (ANAGRAFE, TRIBUTI , EDUCATIVI, VIABILITÀ' E TRAFFICO, ASSISTENZA SOCIALE, URBANISTICA), NEWS, ALBO PRETORIO, EVENTI, BANDI DI CONCORSO, BANDI DI GARA, ATTI AMMINISTRATIVI, DISSERVIZI RECLAMI SEGNALAZIONI, INFORMAZIONI SU OFFERTE DI LAVORO	166	70,34%

23) ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AL SITO WEB IN RIFERIMENTO A: AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI, CHIAREZZA, LEGGIBILITÀ', GRAFICA, PERCORSI GUIDATI NEL REPERIRE INFORMAZIONI:	Nr risposte	PERCENTUALE
Buono	111	47,84%
Insufficiente	13	5,60%
Ottimo	48	20,69%
Sufficiente	60	25,86%
Totale complessivo	232	
<p>A pie chart illustrating the distribution of responses for the evaluation of the website. The chart is divided into four segments: a large blue segment for 'Buono' (111 responses, 47.84%), a green segment for 'Sufficiente' (60 responses, 25.86%), a yellow segment for 'Ottimo' (48 responses, 20.69%), and a small red segment for 'Insufficiente' (13 responses, 5.60%). A legend to the right of the chart identifies the colors with their respective categories.</p>		

24) HA DEI CONSIGLI PER RENDERE IL SITO PIU' A MISURA DI CITTADINO?	Nr risposte	PERCENTUALE
N/A	184	42,59%
No	204	47,22%
Si	44	10,19%
Totale complessivo	432	
		
25) Se ha risposto SI deve motivare la sua risposta:	Nr risposte	PERCENTUALE
	44	10,19%
<p>LE PRINCIPALI MOTIVAZIONI ADDOTTE: AGGIORNARE IL SITO CON MAGGIORE FREQUENZA- SEMPLIFICARNE L'ACCESSO, RENDERLO PIU' INTUITIVO- MIGLIORARE LA METODOLOGIA DI RICERCA ANCHE TRAMITE CHAT ON LINE - MAGGIORE CHIAREZZA-ACCESSO PIU' SEMPLICE-CREAZIONE DI UN APP COMUNALE-ALCUNI SUGGERISCONO DI INSERIRE UNA SEZIONE NEL SITO PER SUGGERIMENTI E/O DI FARE TESTARE IL SITO AGLI UTENTI-IL SITO DOVREBBE INVIARE RISPOSTE GENERATE AUTOMATICAMENTE-INTERFACCIA UNIVOCA-AMPLIARE I SERVIZI SUL SITO-RICERCA MODULISTICA PIU' INTUITIVA-SITO TROPPO PESANTE DI GRAFICA E CONTENUTI-CHIARIRE MEGLIO LA PARTE RELATIVA AGLI UFFICI E ALLE RESPONSABILITA'-MIGLIORARE LA FUNZIONALITA' DI RICERCA-</p>		

26) AVENDO LA POSSIBILITÀ' DI POTENZIARE/MIGLIORARE/INCREMENTARE I SERVIZI OFFERTI DAL COMUNE QUALE AMBITO SCEGLIEREBBE? CHE CONSIGLI CI DAREBBE?	Nr risposte
SERVIZI DA POTENZIARE /MIGLIORARE/INCREMENTARE (suggerimenti: Polizia municipale n.2, Servizi Sociali n.5, Mobilità Urbana n.3, Cultura n.1, Ecologia urbana n.1, Servizi Educativi n.1, lavori pubblici n.1, ufficio relazioni con il pubblico n.2, urbanistica n.6, educativi n.1).	23
NESSUN CONSIGLIO	21
CITTADINANZA ATTIVA: (maggiore ascolto verso il cittadino n.16, favorire incontri con i cittadini e riattivare i consigli di quartiere n.2, potenziare e migliorare i questionari on line n.1)	19
DIPENDENTI COMUNALI (suggerimenti: personale più disponibile e cordiale n.5, cambiare tutto il personale n.2, formare e motivare maggiormente il personale n.2, riorganizzare la struttura comunale n.2, maggior ricorso al part time n.1, garantire il personale in presenza n.1, migliorare l'efficienza degli impiegati comunali n.3, ridurre i termini dei procedimenti n.2, assumere personale e minore ricorso a incarichi esterni n.1)	19
POTENZIARE SERVIZI ON LINE (suggerimenti: aumentare pagamenti on line n.1)	14
MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE (suggerimenti: ricevere aggiornamenti tramite whatsapp, inserire telegram, canale whatsapp per segnalazioni e aggiornamenti, creare uno spazio virtuale domande e risposte tra ente e cittadino, implementare un help-desk fruibile, migliorare la diretta dei consigli comunali, migliorare accessibilità siti web)	11
MIGLIORARE LA VIABILITÀ' (in particolare Centro-Fano Sud) E DARNE INFORMAZIONI TEMPESTIVE	10
POTENZIARE SERVIZI ASSISTENZIALI n.6, MAGGIORE COINVOLGIMENTO TERZO SETTORE n.1	7
MAGGIORI CONTROLLI DA PARTE DELLA POLIZIA MUNICIPALE SU TRAFFICO E PARCHEGGI ZTL-MODIFICA RACCOLTA PORTA PORTA CALENDARIO-ORARI NOTTURNI-ADOLESCENTI-COMMINARE MENO MULTE-VIDEOSORVEGLIANZA STAZIONE FERROVIARIA	7
MIGLIORARE LA CURA DEGLI SPAZI PUBBLICI E LA PULIZIA DEGLI STESSI-CURA DEL VERDE (suggerimenti: far sistemare alberi e siepi ai frontisti n.1) E DECORO URBANO (suggerimenti:migliorare il lungomare n.1)-IGIENE AMBIENTALE (n.1 migliorare la pulizia cassonetti nel periodo estivo e la pulizia delle strade)	7
MIGLIORARE GLI ORARI DI APERTURA DEI SERVIZI	6
SITO ISTITUZIONALE (suggerimenti: migliorarne l'accesso e la ricerca,migliorarne la grafica in occasione delle festività, migliorare sezione ufficio polizia municipale, implementare un sistema di segnalazioni on line sul sito,)	5
UBICAZIONE DEGLI UFFICI (suggerimenti: centralizzare tutti i servizi del Comune in un solo luogo, migliorare la segnaletica degli uffici, in generale migliorare la logistica degli uffici pubblici, apertura ufficio anagrafe a Ponte Sasso)	4
MAGGIORE ATTENZIONE AI DISABILI E ALLE LORO FAMIGLIE	4
ASFALTARE LE STRADE	4
POTENZIARE LA MOBILITA' SOSTENIBILE (in particolare Bellocchi) n.3, POTENZIARE SERVIZI AUTOBUS n.1	4
AUMENTARE PISTE CICLABILI, MIGLIORARE QUELLE ESISTENTI E LA LORO SICUREZZA	4
POTENZIARE FANO CITTÀ' BAMBINI E TURISMO (n.2), POTENZIARE SERVIZI EXTRASCOLASTICI (n.1)	3
MAGGIORE SUPPORTO AI TURISTI-MIGLIORE PROMOZIONE EVENTI-ORGANIZZARE EVENTI ROMANITÀ'-AUMENTARE EVENTI SPORTIVI	3
MAGGIORE CONDIVISIONE CON I CITTADINI DELLA PROGRAMMAZIONE OPERE PUBBLICHE, NONCHÉ' DEL PIANO DELLE ASFALTATURE	3

26) AVENDO LA POSSIBILITÀ' DI POTENZIARE/MIGLIORARE/INCREMENTARE I SERVIZI OFFERTI DAL COMUNE QUALE AMBITO SCEGLIEREBBE? CHE CONSIGLI CI DAREBBE?	Nr risposte
MIGLIORARE LA MANUTENZIONI: STRADE-REGIMAZIONE ACQUE- BANCHINE PER PEDONI-DERATIZZARE MEGLIO- CITTÀ', VERDE, STRADE, ILLUMINAZIONE PUBBLICA, IMPIANTI SPORTIVI, PARCHI GIOCHI ED ISTITUIRE UN SERVIZIO ISPETTIVO, ASSUMERE NUOVI OPERAI COMUNALI PER PICCOLE INTERVENTI SULLE STRADE E SEGNALETICA	3
PARCHEGGI GRATUITI E CON NAVETTA, IMPLEMENTARE NUOVI PARCHEGGI, MIGLIORARE QUELLI ESISTENTI	3
RISPOSTE NULLE	2
COMMENTI POSITIVI	2
AIUTARE DI PIÙ' LE FAMIGLIE E LE ATTIVITÀ' ECONOMICHE DEL TERRITORIO-INCENTIVI ALLE APERTURE NEGOZI E CONSENTIRE ACCESSO AUTO IN CENTRO	2
SCELTE PIÙ' EFFICACI DA PARTE DELLA AMMINISTRAZIONE E MAGGIORE PRESENZA FISICA DELLA AMMINISTRAZIONE NELLA CITTÀ'	2
MIGLIORARE AMBIENTE E QUALITÀ' DELLA VITA CITTADINO	1
EVITARE IL FUMO NEGLI UFFICI PUBBLICI	1
MAGGIORE INCLUSIONE	1
MAGGIORI INFORMAZIONI DI CARATTERE ECOLOGICO	1
DARE MAGGIORI OPPORTUNITÀ' DI LAVORO	1
ALTERNATIVA ALLA DIGITALIZZAZIONE PER GLI ANZIANI	1
ATTUARE UNA REVISIONE URBANISTICA	1
INTERVENIRE MAGGIORMENTE NELLA ZONA SUD DI FANO	1
TOTALE RISPOSTE n.192 (di cui alcune multiple)	200