



Controllo qualità

2016

Indice

Introduzione

PARTE I

I SERVIZI PUBBLICI LOCALI INDIVISIBILI:

- Il trasporto pubblico localep. 5
 - la gestione unitaria delle FUNZIONI tramite AMO spa.....p. 5
 - la gestione del servizio da parte di SETA spa.....p. 6
- Il servizio idrico integrato e il servizio gestione rifiuti.....p. 9
 - il servizio idrico integrato.....p. 10
 - il servizio raccolta rifiuti.....p. 11
- Il servizio distribuzione gas.....p. 12
- La formazione professionalep. 13

PARTE II

I SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE:

- La biblioteca multimediale Arturo Loriap.18
- Il castello dei ragazzi Il falco magico.....p.20
- Il teatro comunale di Carpip.22
- L'archivio storico.....p.25
- I museip.26

ALLEGATO "A"-le scuole d'infanzia Ricerca con le famiglie i cui bambini hanno frequentato la scuola d'infanzia a.s. 2015/16 " a cura dell'Unione Terre d'Argine.

Il report sulla qualità dei servizi anno 2016 si pone in continuità con report degli anni precedenti (2014 e 2015) o.

Si costituisce di due parti:

- la prima parte riguarda i principali servizi pubblici locali indivisibili (trasporto pubblico locale, servizio idrico integrato e servizio gestione rifiuti, servizio distribuzione gas, la formazione professionale);
- la seconda parte si occupa dei servizi a domanda individuale dando continuità ai dati del 2014 e 2015 sono stati monitorati i servizi culturali: la biblioteca multimediale, il castello dei ragazzi, il teatro comunale, l'archivio storico e i musei.

All'interno della seconda parte si allega, inoltre, l'indagine annualmente svolta sulla qualità percepita dagli utenti nell'ambito dei servizi educativi delegati dal 2006 all'Unione Terre d'Argine, che nell'anno 2016 ha indirizzato il focus su " la qualità percepita delle famiglie che frequentano le scuole d'infanzia (statali, comunali e autonome), in un'ottica longitudinale.

Per quanto concerne la qualità dei **servizi pubblici locali**:

- è stata redatta per ciascuno di essi una breve presentazione descrittiva;
- sono stati estrapolati i dati più significativi che ne descrivono il funzionamento;
- è stata individuata la modalità di gestione;
- sono stati riportati i risultati delle customer satisfaction quando effettuate dagli stessi soggetti gestori o da terzi incaricati (es. l'osservatorio regionale dei servizi pubblici),.

Per i **servizi a domanda individuale**, invece, sono state aggiornate con i dati 2016 le schede di sintesi dei risultati degli standard di qualità inseriti nelle carte di servizio per Biblioteca multimediale, Castello dei ragazzi e Archivio storico e le schede di sintesi per i servizi Teatro Comunale e Musei con gli standard di qualità più significativi.

Tra i servizi a domanda individuale è stato incluso, sebbene di competenza dell'Unione Terre d'Argine, il servizio nidi d'infanzia sul quale si è svolta un'indagine nel 2016 a cura del settore Settore Servizi Educativi e Scolastici dell'Unione delle Terre D'Argine ForModena che ha coinvolto le famiglie che usufruiscono del servizio.

Il report è stato redatto ai sensi dell'art.8 del Regolamento di Organizzazione, strumenti e modalità dei controlli interni approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 4 del 24/01/2013.

Maggio 2017

PARTE I

I SERVIZI PUBBLICI LOCALI INDIVISIBILI

1. IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

1.a. La gestione unitaria delle FUNZIONI tramite AMO spa



Il Comune di Carpi esercita le FUNZIONI di propria competenza in materia di trasporto pubblico locale tramite AMO Spa.

L'Agenzia per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico Locale di Modena è una società nata nell'ambito del processo di riforma del sistema di trasporto pubblico locale con l'obiettivo, tra gli altri, di aprire il settore alla concorrenza e di **assicurare una gestione unitaria a livello provinciale del governo della mobilità**.

L'Agenzia, costituita con convenzione ai sensi dell'art. 30 del Testo Unico sugli enti locali, è una società di capitali di cui sono soci gli Enti locali della provincia di Modena. Le sue funzioni sono determinate dalle Leggi Regionali [30/1998](#) e [10/2008](#).

aMo è proprietaria dei beni e delle infrastrutture funzionali all'espletamento del servizio di trasporto pubblico, ovvero la rete filoviaria, le fermate, le stazioni, i depositi; e ha principalmente compiti di progettazione delle reti e dei servizi di promozione e controllo del trasporto pubblico locale. Affida il servizio tramite procedura di gara; il rapporto con il gestore, vincitore della gara, si basa sul Contratto di Servizio, accordo che detta gli standard di qualità. Inoltre, sulla base delle mutate esigenze di mobilità espresse dal territorio, stabilisce le modifiche ai servizi e progetta eventuali nuovi interventi.

1.b. Il controllo qualità

Tra le funzioni che **aMo** esercita per conto dei 47 comuni della provincia di Modena vi è anche **il controllo sulla qualità dei servizi erogati**.

La ricerca di customer satisfaction effettuata nel 2016.

Le persone intervistate sono state 1.008, di cui 708 possessori di abbonamento annuale o mensile nominativo, attraverso contatti telefonici, e 300 viaggiatori "occasionalisti", ovvero in possesso di un biglietto di corsa semplice, attraverso colloqui personali nelle principali autostazioni/fermate. Le interviste sono state effettuate a marzo 2016.

Le due metodologie di rilevazione hanno permesso di avere un campione totale che rispecchiasse le caratteristiche dei viaggiatori complessivi: in fase di analisi dei dati i due campioni sono stati riproporzionati (ponderazione) sulla base della composizione dell'universo degli utilizzatori.

I Risultati della ricerca 2016

I viaggiatori del trasporto pubblico modenese promuovono il servizio con un 7,2, confermando anche nel 2016 il giudizio degli ultimi anni. E' quanto emerge dalla undicesima indagine sulla soddisfazione dell'utenza (Customer care) realizzata a marzo dall'ufficio ricerche del Comune di Modena per conto dell'Agenzia per la mobilità e

presentata nel mese di settembre 2016 al Gestore e agli Enti Soci.

La qualità del servizio continua ad essere giudicata buona, ma permane una richiesta di miglioramento su diversi aspetti. Se infatti nessuna voce scende sotto al sei, allo stesso tempo nessuna arriva a meritare l'otto pieno.

Nel 2016 tra le voci che hanno riscontrato il maggior apprezzamento ci sono la "sicurezza rispetto a incidenti stradali" (7,8); la "possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti" (voto 7,8); la "comodità delle fermate rispetto alle proprie esigenze" (voto 7,7); la "condotta di guida degli autisti" (7,6); "la sicurezza rispetto a furti e borseggi" (7,6) e la "cortesia ed educazione degli autisti" (7,5). Per tutti questi fattori si riscontra una certa stabilità rispetto al 2015; da segnalare il miglioramento della soddisfazione rispetto alla possibilità di reperire i biglietti, legata all'opportunità di acquistare a bordo i titoli di viaggio del servizio extraurbano. Restano alcuni fattori di "criticità" che, ottenendo giudizi poco più che sufficienti da parte degli utenti, evidenziano una richiesta di maggiore attenzione: la "pulizia dei bus" (voto 6,3); il "costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto" (voto 6,6); la "cura e manutenzione delle pensiline" (voto 6,5); il "comfort sul mezzo" (6,6), la diffusione delle pensiline (voto 6,8) e la puntualità del bus (6,9). Quest'ultimo fattore è giudicato molto importante per gli utenti. Quest'anno, per la prima volta, il "controllo su chi non paga il biglietto" raggiunge il 7 pieno. Segno che le recenti campagne del Gestore contro l'evasione del pagamento del titolo di viaggio sono state apprezzate dagli utenti. In generale, dal punto di vista socio-anagrafico i pensionati e gli anziani sono i più generosi rispetto alla valutazione del servizio, mentre i più critici sono gli studenti. Per tutti si rileva, all'aumentare del numero dei viaggi effettuati, un aumento dei voti medi di soddisfazione espressi.

2.a. La gestione del servizio da parte di SETA spa



Seta spa, attuale gestore del servizio di trasporto pubblico nelle provincie di Modena, Reggio Emilia e Piacenza è una società a prevalente capitale pubblico partecipata anche dai Comuni della Provincia di Modena.

La società è impegnata in importanti processi di efficientamento ed innovazione, volti a fornire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle aspettative dell'utenza. Di seguito sono indicate alcune delle principali iniziative intraprese nel 2016/2017 con riguardo al miglioramento della qualità del servizio.

Rinnovo del parco automezzi

Il servizio di trasporto pubblico di Modena cresce in efficienza, sostenibilità ambientale e comfort per gli utenti, grazie ai nuovi autobus di categoria Euro 6 che entrano a far parte della flotta extraurbana di Seta. I nuovi mezzi sono prodotti da Iveco: si tratta del modello Crossway da 12 metri di lunghezza, capace di ospitare fino a 75 passeggeri, di cui 45 con posto a sedere + 1 posto attrezzato e riservato per disabili. Destinati al servizio sulle linee suburbane e provinciali, questi mezzi sono stati acquistati da Seta nell'ambito della gara regionale congiunta alla quale hanno partecipato anche le altre aziende di trasporto pubblico locale dell'Emilia-Romagna. Grazie a questa procedura d'acquisto, nel corso del 2017 saranno immessi in servizio (nei bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza) 47 nuovi autobus di categoria Euro 6, tra mezzi urbani ed extraurbani. L'investimento complessivo ammonta a circa 11 milioni di euro, di cui 4 milioni coperti da

contributo regionale ed il resto a carico di Seta.

Per il bacino di Modena, inoltre, tra la fine del 2016 e l'inizio del 2017 Seta ha acquistato in totale autofinanziamento altri 20 autobus di categoria Euro 5, modello Solaris Urbino con una capacità massima di 78 passeggeri, che sono già in servizio in sostituzione di altrettanti mezzi ormai obsoleti e non più adeguati agli attuali standard qualitativi. Altri 20 bus dello stesso modello sono stati acquistati ed immessi in servizio nel bacino di Reggio Emilia. Per questo lotto d'acquisto l'investimento dell'azienda è stato di circa 3 milioni di euro.

Il rinnovamento della flotta è un punto fondamentale della strategia di gestione dell'azienda, perché apporta effetti positivi in termini di riduzione dei costi d'esercizio e di costi di manutenzione dei mezzi, oltre a migliorare l'impatto ambientale ed il comfort dei passeggeri.

Per il triennio 2017-2019, inoltre, è prevista l'attivazione di un Fondo nazionale di 50 milioni di euro l'anno, che consentirà l'acquisto di mezzi attraverso la centrale unica di acquisto.

Politiche di fidelizzazione dei passeggeri

Sui mezzi Seta sono arrivati gli Ecopunti: più usi il bus, più vinci. Ad ogni viaggio gli abbonati accumulano punti, che si trasformano in buoni sconto utilizzabili nei negozi aderenti all'iniziativa.

Seta ha lanciato una nuova iniziativa per promuovere l'uso dei mezzi pubblici e premiare gli utenti fidelizzati: da febbraio a dicembre 2017, ad ogni viaggio, gli abbonati di Modena e Reggio Emilia possono accumulare punti che si trasformano in buoni sconto, utilizzabili negli esercizi commerciali convenzionati. L'iniziativa punta a premiare gli abbonati che utilizzano più spesso l'autobus e hanno comunque l'obbligo di convalidare sempre l'abbonamento. E' un modo per incentivare un comportamento doppiamente virtuoso: l'uso del mezzo pubblico e la regolarità dell'accesso al servizio. Si premia chi convalida, mentre sono per ora sospese le sanzioni per chi non lo fa. E' poi significativo che l'uso del trasporto pubblico sia parte del messaggio culturale degli ecopunti: più impegno per la qualità dell'ambiente e i valori sociali.

Politiche di promozione del benessere aziendale

Seta ha attivato un servizio di consulenza psicologica gratuita per i dipendenti. Lo Sportello di ascolto è attivo in ciascuna delle tre sedi aziendali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza. L'iniziativa è realizzata in recepimento delle esigenze espresse dai dipendenti, come supporto qualificato per problematiche personali e familiari.

Un supporto qualificato gestito da professionisti competenti iscritti all'Albo degli Psicologi, per rilevare le esigenze, i bisogni ed i disagi dei dipendenti, supportandoli nell'analisi delle possibili cause e nella ricerca di soluzioni relative alle problematiche personali e familiari.

Questa iniziativa integra ed estende il servizio di assistenza psicologica avviato in via sperimentale dal 2014, a beneficio del personale viaggiante coinvolto durante il servizio in incidenti o altri eventi traumatici (es.: aggressioni). Ora la possibilità viene allargata a tutti i dipendenti, dagli impiegati agli addetti alla manutenzione dei mezzi, sempre in forma gratuita e gestita nel pieno rispetto della riservatezza dei beneficiari. E' un servizio innovativo e prezioso, che ha come unico scopo la promozione del benessere dei lavoratori e rientra nella strategia di welfare aziendale sempre più ampio ed inclusivo adottata da Seta nei confronti dei suoi lavoratori.

Seta è, ad oggi, l'unica azienda di trasporto pubblico dell'Emilia-Romagna a fornire a tutti i suoi dipendenti questa opportunità. Gli psicologi saranno presenti in ciascuna delle tre sedi aziendali per almeno due giornate al mese; ogni dipendente potrà usufruire del servizio per un massimo di tre volte all'anno. I colloqui tra dipendenti e psicologi saranno strettamente personali e riservati. Gli specialisti che forniranno questa consulenza sono ovviamente tenuti al rispetto del segreto professionale, e né Seta né altri soggetti potranno accedere ai nominativi dei fruitori o al contenuto degli incontri.

• Il servizio urbano di Carpi (Arianna)

Il servizio **urbano** di **Carpi** comprende **4 linee** feriali con orario cadenzato a 30' (60' al sabato pomeriggio), che collegano tra loro parti periferiche dell'abitato con il centro della città, interscambiandosi nel punto di rendez-vous attrezzato, adiacente alla stazione ferroviaria. Nel periodo estivo il servizio è cadenzato a 60 minuti e non si effettua il sabato pomeriggio.

Nel **2016** il servizio ha trasportato **248.313 passeggeri**, mentre nel 2015 i passeggeri erano stati **243.703**.

Di seguito si espone la tabella con i dati dei passeggeri e dei chilometri percorsi dal 2010 al 2016:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
passengeri	210.114	236.548	202.144	221.939	229.322	243.703	248.313
Km	469.111	462.116	433.999	451.957	446.946	448.282	449.676

Nota: i dati relativi al 2012 risultano fortemente condizionati dalle conseguenze degli eventi sismici che hanno colpito il territorio il 20 e 29 maggio.

• I servizi a chiamata ProntoBus

Che cos'è

È un servizio di mobilità, gestito da SETA, che collega le frazioni di Migliarina, Budrione, Fossoli, S.Marino, Cortile, S.Martino Secchia, Gargallo, Cantone e S.Croce al centro di Carpi e viceversa. Non è possibile l'utilizzo del servizio tra le fermate servite dalla rete del trasporto pubblico urbano.

Quando

Prontobus è attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Viaggi Prontobus dalle frazioni a Carpi e ritorno

Allo scopo di favorire il miglior utilizzo del servizio di trasporto a chiamata "Prontobus" attivo dal lunedì al venerdì, in accordo con Seta, sono consigliate le seguenti fasce orarie per i viaggi dalle frazioni a Carpi e ritorno, prenotandole al numero del Call Center 840 00 1100

Zona Nord

Viaggi da e per Migliarina, Budrione, Fossoli, S.Marino, Cortile, S.Martino Secchia

Dalle ore 8,15 alle 8,30	prima partenza verso Carpi
Dalle ore 9,30 alle 9:45	seconda partenza verso Carpi
Dalle ore 9,15 alle 9:30	primo ritorno da Carpi
Ore 12:30	secondo ritorno da Carpi

Zona Sud

Viaggi da e per S.Croce, Gargallo, Cantone di Gargallo

Dalle ore 9,00 alle 9,15	prima partenza verso Carpi
Dalle ore 10,00 alle 10,15	seconda partenza verso Carpi
Dalle ore 9,45 alle 10,00	primo ritorno da Carpi
Ore 12:00	secondo ritorno da Carpi

Occorre prenotare 1-2 giorni prima del viaggio, indicando al Call Center le fasce orarie dell'andata e del ritorno, scegliendole tra quelle qui proposte.

Di seguito si espone la tabella con **i dati dei passeggeri e dei chilometri percorsi dal 2010 al 2016:**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
passeggeri	6.021	6.135	6.595	7.094	4.596	4.157	4.346
Km	47.027	45.177	46.164	47.374	32.124	33.341	34.608

NOTA BENE: I dati relativi al 2014 e 2015 non sono confrontabili con i precedenti perchè nel 2013 e precedenti il servizio veniva svolto da 2 minibus che garantivano un numero maggiore di viaggi. Inoltre i bus servivano anche la frazione di Panzano di Campogalliano che si trova fuori dal nostro Comune. Dal 2014, in seguito ai tagli derivanti dalla razionalizzazione imposta dalla Regione, il bus è uno solo per tutto il territorio, tranne il giovedì che sono 2, vista la maggior richiesta per il mercato; non viene, inoltre, più servito il territorio di Panzano.

I passeggeri trasportati nel 2016 risultano in incremento rispetto al 2015 dello 0,45%.

2. IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E IL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI



In Emilia-Romagna il sistema di regolazione e di organizzazione territoriale **per l'esercizio associato delle funzioni pubbliche** relative al Servizio Idrico Integrato e al Servizio di Gestione dei Rifiuti è svolto dall'**Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti** (ATERSIR) istituita con L.R. n. 23 del 23 dicembre 2011.

Per il servizio idrico integrato e il servizio di gestione dei rifiuti urbani il **Consiglio d'ambito dell'Agenzia** provvede:

- a. all'approvazione della ricognizione delle infrastrutture;
- b. alla definizione e approvazione dei costi totali del servizio;
- c. all'approvazione, sentiti i Consigli locali, del piano economico-finanziario;
- d. all'approvazione del piano d'ambito e dei suoi eventuali piani stralcio;
- e. alla gestione dei rapporti con il Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse costituito presso l'Agenzia;
- f. all'assunzione delle decisioni relative alle modalità di affidamento del servizio;

- g. alla definizione di linee guida vincolanti per l'approvazione dei piani degli interventi e delle tariffe all'utenza da parte dei Consigli locali;
- h. al controllo sulle modalità di erogazione dei servizi;
- i. al monitoraggio e valutazione, tenendo conto della qualità ed entità del servizio reso in rapporto ai costi, sull'andamento delle tariffe all'utenza deliberate dai Consigli locali ed all'eventuale proposta di modifica e aggiornamento;
- j. alla gestione delle attività di informazione e consultazione obbligatorie previste dalla normativa vigente;
- k. a formulare un parere ai Comuni sull'assimilazione dei rifiuti speciali non pericolosi ai rifiuti urbani;
- l. ad approvare lo schema tipo della carta dei servizi, nonché la relativa adozione da parte dei gestori.

I **Consigli locali** dell'Agenzia (tra cui il **Consiglio Locale di Modena**)provvedono:

- a. all'individuazione dei bacini di affidamento dei servizi, nelle more del riallineamento delle scadenze delle gestioni in essere, ivi compresa la loro aggregazione con bacini di pertinenza di altri Consigli;
- b. a proporre al Consiglio d'ambito le modalità specifiche di organizzazione e gestione dei servizi;
- c. all'approvazione del piano degli interventi, nel rispetto delle linee guida di cui all'articolo 7, comma 5, lettera g);
- d. alla definizione ed approvazione delle tariffe all'utenza, nel rispetto delle linee guida di cui all'articolo 7, comma 5, lettera g);
- e. al controllo sulle modalità di effettuazione del servizio da parte dei gestori ed alla predisposizione di una relazione annuale al Consiglio d'ambito.

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



Il Comune di Carpi è compreso nel territorio servito dal gestore **AIMAG SPA** . L'affidamento del servizio, iniziato il 01.01.2007 ha scadenza il 19.12.2024.

Con riguardo al bacino gestito da AIMAG si presentano, di seguito, gli ultimi dati disponibili relativi al servizio idrico integrato, pubblicati dal gestore nel proprio **Bilancio di sostenibilità 2015**:

	2013	2014	2015	Differenza TRA 2014 E 2015
Abitanti residenti	214.342	213.074	213.042	-32
Comuni serviti	21	21	21	0
Utenti serviti	69.071	68.789	68.400	-389
Lunghezza rete idrica (km)	2.116	2.119	2.115	-4
Acqua totale immessa in rete (m3)	22.061.436	21.884.798	21.564.352	-320.446
Acqua venduta totale (m3)	14.968.158	14.944.049	15.080.091	+136.042
Perdite reali reti idriche	25,9%	25,3%	24,68%	-0,62%
Indice lineare delle perdite	2,705	2,615	2,958	+0,34
Copertura del servizio		83,6%	83,6%	-

depurazione				
Analisi totali effettuate sull'acqua	-----	65.229	66.082	+853

IL SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI



Il servizio raccolta rifiuti è gestito da AIMAG con affidamento decorrente il 01.01.2007 e scadenza il 31.12.2016.

Il bacino di affidamento comprende 11 comuni della Provincia di Modena.

La tabella seguente evidenzia l'andamento della raccolta differenziata dal 2007 al 2015 nell'intero bacino servito da AIMAG: (fonte dati: Aimag spa)

anno	Differenziata (kg)	Indifferenziata (kg)	Totale raccolto (kg)	% differenziata
2007	46.182.749	55.814.290	101.997.039	45,3
2008	52.416.504	51.708.260	104.124.764	50,3
2009	51.987.818	47.365.760	99.353.578	52,3
2010	51.067.855	47.347.626	98.415.481	51,9
2011	55.605.860	41.586.430	97.192.290	57,2
2012	57.044.740	38.543.520	95.588.260	59,7
2013	57.015.326	38.380.750	95.396.076	59,8
2014	56.943.000	35.576.000	92.519.000	61,5
2015	64.120.000	30.032.000	94.152.000	68,1

La tabella seguente evidenzia la % di raccolta differenziata per ciascun comune compreso nel bacino. (fonte dati: Aimag spa)

comuni	2015 (%)	2014 (%)	2013 (%)	2012 (%)	2011 (%)
Camposanto	56,4	44,1	46,5	48,6	48,8
Carpi	74	65,6	62,4	61,9	62,5
Cavezzo	49,7	48,3	52,1	53,1	53,7
Concordia sulla secchia	57,4	52,9	52,8	52,6	46,1
Medolla	89,8	88,1	53,1	52,9	54,8
Mirandola	58,8	55,9	58,8	59,2	62,0
Novi di Modena	89	76,8	76,2	74,3	55,2
San Felice sul Panaro	58,8	52,1	50,6	51,5	50,1
San Possidonio	67,9	64,7	64,5	59,8	50,3
San Prospero	47,8	41,9	41,8	47,8	47,9
Soliera	86	70,9	68,7	70,2	51,0
Media AIMAG	68,1	61,5	59,8	59,7	57,2

LA RACCOLTA DIFFERENZIATA NEL COMUNE DI CARPI

Nella tabella sottostante si indicano i principali dati relativi alla raccolta differenziata nel Comune di Carpi dal **2013 al 2016**

COMUNE DI CARPI				
RACCOLTA	ANNO 2013	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016
DIFFERENZIATA	21.898.268	22.319.731	24.550.524	26.629.685
INDIFFERENZIATA	14.183.580	12.347.710	9.220.820	4.951.538
TOTALE	36.081.848	34.667.441	33.771.344	31.581.223
% Raccolta Differenziata	60,7%	64,4%	72,7%	84,3%
Residenti al 31/12	70.898	70.555	70.944	71.080
Raccolta Differenziata Kg/Procapite/Anno	309	316	346	375
Raccolta Indifferenziata Kg/Procapite/Anno	200	175	130	70

Nel 2016, grazie all'introduzione della Tariffa Puntuale è stata raggiunta una percentuale di raccolta differenziata pari al 84,3%.

LA TARIFFA PUNTUALE

La tariffa puntuale è un nuovo sistema di calcolo della tariffa rifiuti che non si basa più sul criterio dei metri quadrati dell'immobile ma è correlato alla produzione di rifiuti, in applicazione del principio "chi inquina paga". Si tratta dunque di un sistema in grado di premiare le famiglie e le imprese capaci di differenziare correttamente e di ridurre al minimo i rifiuti non riciclabili. La tariffa puntuale è ormai riconosciuta a livello internazionale come la modalità più equa di calcolo della tariffa e permette più facilmente di raggiungere sia gli obiettivi di riciclaggio che quelli di riduzione della produzione di rifiuti stabiliti a livello europeo. Nella città di Carpi l'applicazione della tariffa puntuale è avvenuta a partire da gennaio 2016.

3. IL SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS



Il servizio distribuzione gas è svolto dal 2008 dalla società AS RETI GAS spa, partecipata da Aimag spa al 78,38% e da Sorgea spa al 21,62%. I numeri principali del servizio distribuzione gas sono riassunti nella tabella seguente: (fonte dati bilancio di sostenibilità AIMAG 2015)

	2013	2014	2015	Variazione fra 2014 e 2015
Abitanti residenti	274.736	273.212	273.108	-104
Comuni serviti	24	24	24	0

Lunghezza rete (km)	2.160	2.160	2.164	4
PDR serviti attivi	120.672	120.190	120.003	-187
Volumi di gas distribuito m3	271.313.872	218.264.742	246.837.616	+28.572.874
Importo della distribuzione (€)	15.605.444	15.238.329	14.847.608	-390.721
% di rispetto degli standard della qualità del servizio	99,50%	99,50%	99,98%	+0,01
n. totale di prestazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione gas soggette a indennizzo automatico	16.883	19.539	20.934	+1.395

=====

ANDAMENTO DEI RECLAMI NEI PRINCIPALI SERVIZI FORNITI DA AIMAG (fonte dati AIMAG – Bilancio di sostenibilità 2015 e precedenti)

Servizio	2015	2014	2013	2012	2011
Servizio idrico	100	54	40	51	59
Vendita energia elettrica	28	25	22	13	-
Distribuzione e vendita gas	148	103	112	73	47
Servizi ambientali	100	80	181	115	129
TOTALE	376	262	355	252	208

I reclami evidenziano un trend crescente, tra il 2014 e il 2015 con particolare riferimento al settore dell'igiene ambientale e a quello del gas. In particolare con riguardo al settore del gas, i reclami sono stati n. 139 relativamente alla vendita e n. 9 per quanto riguarda la distribuzione.

Nel bilancio di sostenibilità 2015 Aimag fornisce la seguente giustificazione con riguardo all'aumento dei reclami " *I reclami sul servizio di igiene ambientale sono aumentati del 25% anche in conseguenza dell'introduzione della nuova modalità di raccolta a tariffa puntuale nei Comuni delle Terre d'Argine. I reclami sul servizio idrico sono aumentati dell'85% principalmente in conseguenza del fatto che molti utenti hanno percepito aumenti in fattura, in realtà dovuti alla cessazione delle agevolazioni post-sisma da parte dell'AEEGSI che hanno coperto in passato una buona parte dei costi di questo servizio alle famiglie. Le nuove dinamiche di mercato, con l'approssimarsi della fine del servizio sottoposto a regolamentazione/tutela, hanno causato un incremento del 43% dei reclami (come strumento per ottenere chiarimenti ed informazioni) anche per la vendita del gas. La maggior parte dei reclami (73%) viene effettuata tramite il servizio web e la mail. Non si registrano reclami inerenti la privacy o la perdita di dati e non risultano contenziosi.* "

4. LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

FORMODENA



Il Comune di Carpi esercita la delega regionale in materia di formazione professionale per mezzo della società partecipata **Formodena società consortile a responsabilità limitata.**

ForModena costituisce attualmente l'unica società pubblica di Formazione professionale della provincia di Modena in seguito alla unificazione delle tre società Carpiformazione, Iride formazione e Modena Formazione. Il Comune di Carpi detiene una partecipazione pari al 10%. La società è interamente partecipata da enti e amministrazioni pubbliche.

Di seguito vengono forniti **i numeri** che rappresentano l'impegno della società **e il suo impatto sul territorio di competenza.**

In particolare è di interesse l'analisi condotta sugli 11.642 partecipanti alle 208 iniziative di formazione svolte da ForModena tra il 2013 e il 2016 (di fatto 1 nuova ogni 4 giorni lavorativi) **i cui risultati sono qui sotto rappresentati:**

I dati evidenziano la triplice caratterizzazione dei partecipanti alle attività di formazione:

- **giovani (3.671)** con particolare riferimento alle attività di tirocinio, mobilità internazionale e orientamento;
- **persone in formazione sul sociale** con particolare riferimento alla formazione per l'occupazione e per l'aggiornamento professionale con specifica attenzione ai soggetti fragili e alle persone in difficoltà **(3.814)**;
- **persone in formazione sull'industria** e i servizi a cui occorre aggiungere le persone in formazione sui settori della moda e della sostenibilità (in totale **3.212** persone).

Il resto si completa con un'importante azione svolta sul tema delle **pari opportunità** per una grande impresa con la partecipazione di oltre **500** persone e le azioni specifiche verso la Pubblica Amministrazione per poco più di **400** persone.

A questi dati si aggiungono quelli **sull'occupazione prodotta dalla formazione** erogata da ForModena.

Dalle ultime indagini svolte sono emersi i seguenti risultati:

- hanno trovato occupazione il **90%** delle persone che hanno conseguito una qualifica professionale/certificato di competenze in campo sociale (OSS e altri);
- hanno trovato occupazione il **100%** delle persone che hanno concluso il corso ITS per Tecnico superiore del biomedicale;
- hanno trovato occupazione il **70%** di chi ha svolto i corsi professionali nel campo della moda;
- hanno trovato occupazione il **30%** delle persone svantaggiate segnalate dai Servizi Sociali.

L'azione post-unificazione di ForModena si può sintetizzare in tre punti:

- una forte specializzazione per la formazione orientata all'occupazione e all'aggiornamento professionale nei settori della crescita (industria e servizi, in particolare moda, sostenibilità e biomedicale), della coesione sociale (socio-sanitario e soggetti fragili tra cui disabili, svantaggiati, esclusi) e dei percorsi di orientamento e primo contatto con il mondo del lavoro (i giovani);

- un crescente valore delle attività a mercato ovvero oggetto di attività i cui ricavi derivano direttamente dal pagamento dei partecipanti al percorso di formazione;
- una elevata capacità operativa espressa dal numero elevato di iniziative (208), dal numero dei partecipanti (11.642) e dai dati relativi all'occupazione.

Progetti ed indirizzi strategici.

E' stato approvato a giugno 2016 dall'Assemblea Legislativa della Regione il "**Programma triennale delle politiche formative e per il lavoro**", un importante documento che cerca di declinare, nell'ambito delle politiche educative, formative e per il lavoro, gli impegni contenuti nel Patto per il Lavoro, sottoscritto a inizio legislatura da Giunta Regionale, istituzioni locali, Università, parti sociali, datoriali e sindacali e forum del terzo settore.

La Regione ha delineato la strategia di programmazione del Fondo Sociale Europeo a partire dalla propria infrastruttura formativa – ER Educazione Ricerca Emilia-Romagna – capace di promuovere e accompagnare una crescita sostenibile fondata sui diritti delle persone.

I segmenti che compongono l'infrastruttura sono riconducibili a quattro ambiti:

1. **Istruzione e Formazione Professionale (leFP):** è l'offerta di formazione iniziale, rivolta ai giovani per l'assolvimento dell'obbligo di istruzione e del diritto-dovere all'istruzione e formazione, in particolare attraverso l'acquisizione di una qualifica professionale;
2. **Rete Politecnica:** è il segmento di formazione terziaria non universitaria;
3. **Alte competenze per la ricerca, il trasferimento tecnologico e l'imprenditorialità:** è

l'ambito di integrazione degli strumenti di programmazione regionale dei vari fondi, per fare della regione la punta avanzata della nuova manifattura sostenibile, digitale, ad alto valore aggiunto, orientata a un'innovazione "che non sia circoscritta alla tecnologia, ma a tutte le forme che essa può assumere, accumulate da un uso intensivo di creatività e ingegno".

4. **Lavoro e competenze:** è il segmento che completa il quadro regionale con interventi di politica attiva per sostenere le persone nella costruzione dei propri percorsi professionali, e "per garantire l'inclusione sociale attraverso il lavoro delle persone maggiormente vulnerabili".

L'attività di ForModena si colloca in modo prevalente nel **secondo ambito** (IFTTS Moda, ITS Biomedicale, formazione superiore per "green economy", "memorie", ecc.) e **nel quarto** (Formazione per l'inclusione sociale, Orientamento scolastico e professionale, Corsi per disoccupati, ecc...).

LA MISSIONE DI FORMODENA NEGLI ANNI A VENIRE

Dai dati indicati emerge chiaramente che la scelta a suo tempo fatta dell'unificazione ha favorito un posizionamento significativo di ForModena nel panorama non solo territoriale della formazione professionale. Tuttavia gli stessi dati – pur in un quadro di attuale equilibrio e di significativa capacità di azione – non assicurano uno scenario stabile di breve – medio periodo.

In particolare sono tre gli elementi di criticità:



- una crescente dipendenza da risorse regionali sia per quanto concerne lo sviluppo di iniziative progettuali su bandi espressione del FSE sia per quanto riguarda i contributi ex legge 5 su cui è attesa una significativa riduzione nel prossimo periodo e che rappresentano una condizione imprescindibile per il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario delle società di formazione professionale a partecipazione pubblica;
- una sempre maggiore difficoltà a far convivere la crescente "amministrativizzazione" del lavoro con la Pubblica Amministrazione alla necessità di agire e operare secondo regole e tempi che in una fase di profonda trasformazione del mercato del lavoro e delle (nuove) competenze richiedono agilità, flessibilità, dinamismo;
- la necessità di una più forte relazione tra le azioni della società e le politiche da parte dei Soci e più in generale del territorio sui temi oggetto delle principali attività della società.

Al fine di dare una prima risposta a tali sfide si propone che la società sviluppi tre obiettivi già nel 2017:

- allungare il passo verso una forte specializzazione di missione sulle vocazioni produttive dei territori;
- intercettare i nuovi bisogni (formazione come strumento essenziale dei redditi di solidarietà/connessione/cittadinanza);
- operare su nuovi ambiti coerenti con la missione in particolare sulla relazione integrazione/inclusione/cittadinanza.

PARTE II

I SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE



 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI	biblioteca multimediale  Arturo Loria
	Carta della Qualità dell' Istituto: "Biblioteca A. Loria"	
	aggiornata al 18/05/2017	

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2016
Accessibilità	Orario di apertura	per i Comuni sopra i 10.000 abitanti minimo 40 ore settimanali	Standard rispettato (100%)
	Segnaletica per accesso al patrimonio e ai servizi	cartelli descrittivi, frecce direzionali, piantina della biblioteca	Standard rispettato (100%)
	Modalità di accesso da parte di utenti disabili	ascensore, ingresso senza barriere architettoniche	Standard rispettato (100%)
Confort ambientale	Arredo e allestimenti	posti di lettura, postazioni consultazione catalogo e internet, tavoli attrezzati	Standard rispettato (100%)
	Clima e illuminazione	temperatura costante, illuminazione adeguata per la lettura	Standard rispettato (100%)
	Pulizia	giornaliera per tutte le superfici e annuale per manutenzione	Standard rispettato (100%)
Dotazione documentaria	Consistenza del patrimonio	1,5 documenti per abitante (per 61.000 abitanti almeno n. 91.500)	Standard rispettato (100%)
Aggiornamento del patrimonio	Nuove acquisizioni annuali	100 nuove accessioni annue ogni 1000 abitanti (per 61.000 abitanti almeno 6.100)	Standard rispettato (100%)
Fruizione del patrimonio a scaffale aperto	Prestiti locali e interbibliotecari	1,5 prestiti annui per abitante (per 61.000 abitanti almeno n. 91.500)	Standard rispettato (100%)
Consultazione e prestito documenti collocati nei deposito	Tempi di consegna	Entro 48 ore per i libri antichi e i fondi conservati nei depositi esterni Entro 24 ore per i documenti del deposito interno Immediata per i periodici dell'annata in corso	Standard rispettato (100%)
Promozione e valorizzazione del patrimonio	Numero iniziative realizzate e partecipazione del pubblico	Capacità di realizzare iniziative durante tutto l'arco dell'anno e con diversificate tipologie di intervento per raggiungere diverse categorie di pubblico	Standard rispettato (100%)
Didattica per la promozione della lettura presso le scuole medie	Numero iniziative realizzate	Numero classi o studenti coinvolti	Standard rispettato (100%)
Accesso alle informazioni e comunicazione	Accesso al catalogo informatizzato	postazioni di consultazione dell'opac	Standard rispettato (100%)
	Sito internet e mailing list	comunicazione informazioni su orari, aperture, iniziative	Standard rispettato (100%)
	Depliant informativi	disponibilità di depliant relativi alla carta dei servizi e alle iniziative	Standard rispettato (100%)

LEGENDA:



Si attesta, ai sensi dell'art. 23 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, che la presente copia analogica è conforme in tutte le sue componenti al documento informatico originale depositato agli atti presso il Comune di Carpi.

QUADRO NORMATIVO	(L.R. 18/2000 "Norme in materia di Biblioteche, Archivi storici, Musei e Beni culturali", D.G. Regione Emilia-Romagna n. 309 del 3/3/2003 "Approvazione Standard e obiettivi di qualità per Biblioteche, Archivi storici e Musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000" Delibera Consiglio Comunale n. 190 del 8/11/2007 "Approvazione regolamenti della Biblioteca multimediale "Arturo Loria", del Castello dei ragazzi e dell'Archivio storico"; Determinazione n. 1506/2008 "Carta dei servizi della Biblioteca multimediale "Arturo Loria" e del Castello dei ragazzi. Approvazione")
PRECISAZIONI E SULLA POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO	La Biblioteca Loria rivolge i suoi servizi agli utenti di età a partire dai 15 anni, mentre la fascia 0-14 frequenta la Biblioteca per ragazzi Il f Castello dei Ragazzi. Pertanto rispetto alla popolazione complessiva di 71.060 abitanti occorre sottrarre n. 9.876 relativi alla fascia 0-14 (riferimento della presente rilevazione, ovvero n.61.184, arrotondato a 61.000)

 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI	
	Carta della Qualità dell' Istituto: "Il Falco magico"	
	aggiornata al 23/05/2017	

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2016
Atti e Norme dei servizi offerti che regolano i rapporti tra servizio e utenza	Approvazione del Regolamento 2007 Carta dei servizi: (prima stesura) 2008; (revisione) 2010	Carta dei servizi e regolamento disponibili agli utenti, compreso estratto Carta dei servizi	Standard rispettato al 100 %
Sede e attrezzature	Dimensioni commisurate ai residenti	0,30 mq ogni 10 abitanti	Standard rispettato al 100 %
	Accesso ai disabili	Superamento barriere architettoniche	Standard rispettato al 100 %
	Adeguatezza delle sedi	Utilizzazione esclusiva, presenza di segnaletica interna ed esterna, condizioni di accoglienza, pulizia	Standard rispettato al 100 %
Orario di apertura	Servizio soddisfacente, efficace. L'orario di apertura commisurato alle necessità dell'utenza e agli obiettivi prefissati	Minimo 40 ore settimanali per Comuni con più di 10.000 ab	Standard rispettato al 100 %
Dotazione documentaria di base	Opere al pubblico pubblicate negli ultimi 20 anni, sufficientemente varia in rapporto a contenuti e supporti con sezione di libri in lingua straniera	1,5 documenti per abitante	Standard rispettato al 100 %
Collezioni	Gestione delle collezioni	Revisione periodica del patrimonio	Standard rispettato al 80%
	Acquisizioni	100 accessioni ogni 1.000 abitanti	Standard rispettato al 100%
	Cura e conservazione	salvaguardia, condizioni di immagazzinamento	Standard rispettato al 70%
	Catalogazione	Tempestività della catalogazione, Rispetto degli standard di catalogazione	Standard rispettato al 100%
Fruizione e Valorizzazione delle Collezioni	accessibilità e diffusione delle raccolte	Attività di promozione, mostre, con particolare attenzione alle scuole	Standard rispettato al 100%
Servizi al pubblico	Disponibilità del patrimonio	Consultazione e prestito locale e interbibliotecario	Standard rispettato al 100%
	Consulenza e assistenza al pubblico	Informazioni e reference	Standard rispettato al 100%



	Diverse tipologie di materiali	Sezioni speciali: multimediale, emeroteca	Standard rispettato al 100%
Comunicazione	Aggiornamento sito web	tempestiva per ogni iniziativa o comunicazioni riguardanti il servizio	Standard rispettato al 100%
	Mailing list	Aggiornamento costante e tempestiva comunicazione di attività o informazioni riguardanti il servizio	Standard rispettato al 100%
	Comunicati stampa	Costanti in base a informazioni riguardanti il servizio o attività	Standard rispettato al 100%



 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI		 TEATRO COMUNALE DI CARPI
	Carta della Qualità dell' Istituto: "Teatro Comunale"		
	aggiornata al 18/05/2017		
Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2016
accessibilità	apertura al pubblico in occasione di ogni spettacolo con personale tecnico di palcoscenico, squadra Vigili del Fuoco, maschere	mediamente per 3 ore ogni spettacolo, in prevalenza in orari serali, sabato e domenica	Standard rispettato al 100%
	gestione del pubblico, sicurezza e modalità di segnaletica per accesso ai servizi	servizio garantito con personale di sala e tecnico formato e qualificato, segnaletica di emergenza, piantina piani di evacuazione a disposizione	Standard rispettato al 100%
	modalità di accesso da parte di utenti disabili, secondo limitazioni di cui al Certificato Prevenzioni Incendi	ascensore o altri strumenti per l'abbattimento delle barriere	Standard rispettato al 100%
trasparenza	comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni su servizi e personale addetto	pubblicate sui siti web e nei supporti cartacei	Standard rispettato al 100%
comfort	pulizia locali e sale espositive	scansione temporale adeguata alla frequentazione degli spazi	Standard rispettato al 100%
	servizi igienici	presenti	Standard rispettato al 100%
	guardaroba	presente	Standard rispettato al 100%
	ascensore	presente	Standard rispettato all'80% in quanto, per caratteristiche architettoniche, non arriva a servire i posti di loggione
	sedute imbottite in velluto	presenti	Standard rispettato al 90% in quanto sedie e poltrone stanno evidenziando <i>vetustà</i>
accoglienza	servizio informativo durante gli spettacoli, in orario ufficio e di biglietteria	presente	Standard rispettato al 100%
	presenza del servizio biglietteria elettronica con personale qualificato	presente	Standard rispettato al 100%
accesso alle informazioni	informazioni e aggiornamenti sull'articolazione programmazione, prezzi e modalità di accesso	presente	Standard rispettato al 100%
	disponibilità di depliant e sito internet	presenti	Standard rispettato al 100%
offerta educativa e didattica	offerta di spettacoli diversificata per bambini frequentanti scuole materne sino alle superiori	presenti	Standard rispettato al 100%
	offerta attività laboratorili teatrali per giovani ed adolescenti	presenti	Standard rispettato al 100%
	efficacia	% di accoglienza delle richieste pervenute	Standard rispettato al 100% in quanto la partecipazione è sostanzialmente ristretta ai soli istituti scolastici e giovani del territorio comunale

Si attesta, ai sensi dell'art. 23 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, che la presente copia analogica è conforme in tutte le sue componenti al documento informatico originale depositato agli atti presso il Comune di Carpi.

	multicanalità	modalità di prenotazione diversificata	standard rispettato al 100% telefono, mail, sito web
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e prenotazione max 1 mese	Standard rispettato al 100%
	efficacia	gradimento e condivisione della programmazione con educatori e insegnanti	standard rispettato al 100%

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2016
possibilità di ottenere in concessione il teatro da parte di utilizzatori terzi	accessibilità	accesso e supporto tecnico all'utilizzo ed allestimenti scenici	Standard rispettato al 100%
	multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	standard rispetto al 100% fax, mail, posta ordinaria
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e accesso	Standard rispettato al 100%
articolazione della Stagione teatrale nelle rassegne di Prosa, Danza, Nonsoloteatro, Concerti Aperitivo, Vita è Sogno e fuori abbonamento	efficacia/continuità	numero delle attività spettacolistiche all'interno del Teatro, come da deliberazione di Giunta comunale	Standard rispettato al 100%
	accessibilità	disponibilità di materiale informativo come da articolata campagna di comunicazione con inizio a luglio sino a conclusione spettacoli, indicativamente ad aprile anno successivo	Standard rispettato al 100%
	multicanalità informativa	modalità di comunicazione diversificata per strumenti e destinatari	Standard rispettato al 90% con avvio processi formativi e redazioni per eliminare anche residuo piccolo gap
	trasparenza	indicazione dei soggetti coinvolti nei materiali informativi, atti pubblici e pubblicazioni sito web	Standard rispettato al 100%
comunicazione	articolata campagna di comunicazione per ogni rassegna e spettacolo	frequenza informazione, almeno settimanale	Standard rispettato al 100%
	tempestività dell'informazione tramite spot radiofonici, comunicati e distribuzione materiali a stampa	frequenza informazione soprattutto per l'avvio della campagna abbonamenti e date inizio vendita biglietti, rafforzamento comunicativo nei periodi antecedenti i singoli spettacoli	Standard rispettato al 100%
	tempestività per aggiornamento sito web	frequenza aggiornamento, almeno settimanale	Standard rispettato al 90%
	tempestività per informazione tramite social network	frequenza informazione, almeno giornaliera	Standard rispettato al 70% grazie a potenziamento info tramite Facebook da fine 2016

 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI		
	Carta della Qualità dell' Istituto: "Archivio storico"		
	aggiornata al 08/05/2017		
Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità	Risultato 2016
Accessibilità dell'utenza	ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	20 h settimanali tutto l'anno	Standard rispettato al 100 %
	accesso per disabili e ascensore	manutenzione continua	Standard rispettato al 100 %
	spazio ristoro (macchina caffè e bibite)	manutenzione continua	Standard rispettato al 100 %
Informazioni all'utenza	espositore e bacheca nella reception	massima visibilità e aggiornamento costante.	Standard rispettato al 100 %
	aggiornamento sito Web	aggiornamento costante su orari, patrimonio, attività culturali e didattiche, News e avvisi	Standard rispettato al 100 %
	tempi di risposta per informazioni telefoniche, via mail o di persona	risposta immediata o entro il primo giorno lavorativo utile	Standard rispettato al 100 %
	facilità di accesso alla modulistica	fornita anche via mail	Standard rispettato al 100 %
Richiesta di accesso alla documentazione archivistica	facilità di accesso alla documentazione	immediata dopo compilazione della domanda di ammissione all'Archivio, secondo gli orari di presa stabiliti dal Regolamento	Standard rispettato al 100 %
		informazione qualificata a distanza (via e-mail), a cura del personale dell'Archivio	Standard rispettato al 100 %
Consultazione della documentazione archivistica	garanzia di consultazione	disponibilità totale per garantire all'utenza la fruizione della documentazione, anche con mediazione dell'archivista, fatte salve le limitazioni elencate in Carta dei Servizi.	Standard rispettato al 100 %
	assistenza in sala studio	continua e integrata da assistenza e consulenza dell'archivista, su richiesta e appuntamento	Standard rispettato al 100 %
	tempi di consegna della unità archivistiche	non oltre 30 minuti dalla richiesta di consultazione.	Standard rispettato al 100 %
		immediata se prenotata in anticipo, di persona, con telefonata o con mail.	Standard rispettato al 100 %
Riproduzioni di documenti	tempi di consegna delle riproduzioni	tempo di attesa massimo: in 3 gg. lavorativi	Standard rispettato al 100 %
		a mezzo posta: entro 30 gg dal pagamento	Standard rispettato al 100 %
Valorizzazione del patrimonio documentario	organizzazione conferenze e visite guidate per il pubblico	tutto l'anno e (per le attività didattiche) da settembre a giugno	Standard rispettato al 100 %
	Incontri con docenti per personalizzazione laboratori didattici rivolti alle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado		Standard rispettato al 100 %

 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI		 i musei
	Carta della Qualità dell' Istituto: "Musei di Palazzo Pio"		
	aggiornata al 22/05/2017		
Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2016
accessibilità	ore di apertura al pubblico	24 ore settimanali, inclusi sabato e domenica	Standard rispettato nel 100 % del periodo
	modalità di segnaletica per accesso ai servizi	segnaletica, frecce direzionali, piantina dei Musei a disposizione	Standard rispettato al 100%
	modalità di accesso da parte di utenti disabili	ascensore o altri strumenti per l'abbattimento delle barriere	Standard rispettato al 100%
trasparenza	comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni su servizi e personale addetto	pubblicate sui siti web e nei supporti cartacei	Standard rispettato al 100%
comfort	pulizia locali e sale espositive	scansione temporale adeguata alla frequentazione degli spazi	Standard rispettato al 100%
	servizi igienici	presenti	Standard rispettato al 100%
	guardaroba	presente	Standard rispettato al 100%
	sedute nelle sale espositive	presenti	Standard rispettato al 100%
accoglienza	servizio informativo/biglietteria	presente	Standard rispettato al 100%
	personale di supporto alla visita nelle sale espositive	presente	Standard rispettato al 100%
accesso alle informazioni	guida dei Musei	presente	Standard rispettato al 100%
	disponibilità di depliant	presente	Standard rispettato al 100%
offerta educativa e didattica	efficacia	% di accoglienza delle richieste pervenute	Standard rispettato al 88%
	multicanalità	modalità di prenotazione diversificata	standard rispetto al 100% telefono, mail, sito web
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e prenotazione	Standard rispettato al 90% in relazione alla definizione del
	efficacia	durata dell'attività didattica	standard rispettato al 100% - durata tra i 60 e i 120 minuti
accesso al patrimonio e all'archivio fotografico	accessibilità	modalità di accesso alle collezioni (scritta, secondo la normativa vigente)	Standard rispettato al 100%
	multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	standard rispetto al 100% fax, mail, posta ordinaria
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e accesso	Standard rispettato al 100% In relazione al materiale richiesto, tra 10 e 30 giorni
	accessibilità	modalità di accesso alle collezioni (scritta, secondo la normativa vigente)	Standard rispettato al 100%

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2016
prestiti di opere ad altri enti e istituti	multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	standard rispetto al 100% fax, mail, posta ordinaria
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e formulazione parere	Standard rispettato al 100% In relazione al materiale richiesto, tra 10 e 15 giorni
	efficacia/continuità	numero delle attività espositive nella sede museale, come approvato nel PEG del Comune di Carpi	Standard rispettato al 100%
	accessibilità	disponibilità di materiale informativo e di catalogo scientifico	Standard rispettato al 100%
iniziative espositive ed eventi culturali	multicanalità informativa	modalità di comunicazione diversificata per strumenti e destinatari	Standard rispettato al 80%
	trasparenza	indicazione dei soggetti coinvolti nei materiali informativi e nei cataloghi	Standard rispettato al 100%
	tempestività per informazione tramite indirizzario e-mail	frequenza informazione, almeno settimanale	Standard rispettato al 100%
	tempestività per informazione tramite comunicati stampa	frequenza informazione, almeno costante nei giorni precedenti l'iniziativa	Standard rispettato al 95%
comunicazione	tempestività per aggiornamento sito web	frequenza aggiornamento, almeno settimanale	Standard rispettato al 90%
	tempestività per informazione tramite social network	frequenza informazione, almeno giornaliera	Standard rispettato al 70%



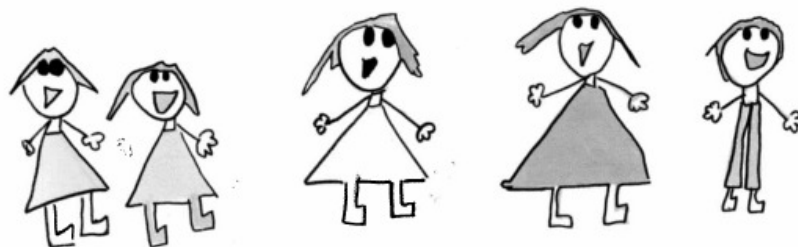
LA QUALITA' DEI SERVIZI EDUCATIVI: LE SCUOLE D'INFANZIA

Ricerca con le famiglie i cui bambini hanno frequentato la scuola d'infanzia
a.s. 2015/16

Strumento e somministrazione: Settore Servizi Educativi e Scolastici

Elaborazione dati: ForModena

OBIETTIVO



Rilevare la **qualità percepita** delle famiglie che frequentano le scuole d'infanzia (statali, comunali e autonome) dell'Unione delle Terre D'Argine, in un'ottica longitudinale.

IN SINTESI

Committente	Unione delle Terre D'Argine
Soggetto realizzatore	Settore Servizi Educativi e Scolastici dell'Unione delle Terre D'Argine ForModena
Tipo di rilevazione	Sondaggio con questionario autocompilato
Somministrazione	On line e cartacea
Universo di riferimento	Famiglie i cui bambini hanno frequentato le scuole d'infanzia dell'Unione delle Terre d'Argine nell'anno scolastico 2015-2016
Universo di riferimento	2.798 utenti
Numero di risposte valide	643 on line 259 cartaceo, Tot = 902 (rientro 40.1%)
Periodo di rilevazione	Rilevazione effettuata tra fine marzo e inizio aprile 2016

Il questionario è compilato da:

PARTECIPANTI

		n	%
Validi	Madre	699	77,5
	Padre	183	20,3
	Entrambi genitori o altro	15	1,6
	Non risponde	5	0,6
	Totale	902	100

Gestione scuola			
		n	%
Validi	Statale	444	49,2
	Comunale	239	26,5
	Paritario/autonomo	220	24,3
	Totale	902	100

Cittadinanza intervistato			
		n	%
Validi	Italiana	714	79,2
	Straniera	182	20,2
	Non risponde	6	0,7
	Totale	902	100

Sezione frequentata			
		n	%
Validi	3 anni	248	27,5
	4 anni	257	28,5
	5 anni	292	32,4
	Mista	105	11,6
	Totale	902	100

Età			
		n	%
Validi	20-30	96	10,6
	31-35	184	20,4
	36-40	335	37,1
	41-45	204	22,6
	46 e oltre	73	8,1
	non risponde	11	1,2
	Totale	902	100

PARTECIPANTI:

chi ha compilato il questionario?

Condizione Professionale			
		n	%
Validi	Lavoratore Autonomo	142	15,7
	Lavoratore Dipendente	583	64,6
	Non occupato	167	18,6
	Non risponde	10	1,1
	Totale	902	100

Da quante persone è composto il suo nucleo familiare, lei compreso?			
		n	%
Validi	Due	51	5,6
	Tre	293	32,5
	Quattro	420	46,6
	Cinque	111	12,3
	Più di cinque	28	3,1
	Totale	902	100

Scolarità			
		n	%
Validi	Obbligo	161	17,9
	Diploma	451	50,1
	Laurea	280	31
	Non risponde	9	1
	Totale	902	100

Orario di frequenza			
		n	%
Validi	Completo, fino alle 16.00	778	86,3
	Completo, con prolungamento orario fino alle 18.15	85	9,5
	Parziale, fino alle 11.30 senza pasto	35	3,8
	Non risponde	4	0,4
	Totale	902	100

PARTECIPANTI:

chi ha compilato il questionario?

La scuola assegnata (ultima frequentata) è:			
		n	%
Validi	La prima che aveva indicato	651	72,2
	La seconda che aveva indicato	61	6,8
	La terza che aveva indicato	35	3,9
	Non era nelle scelte	90	10
	Non risponde	64	7,1
	Totale	902	100

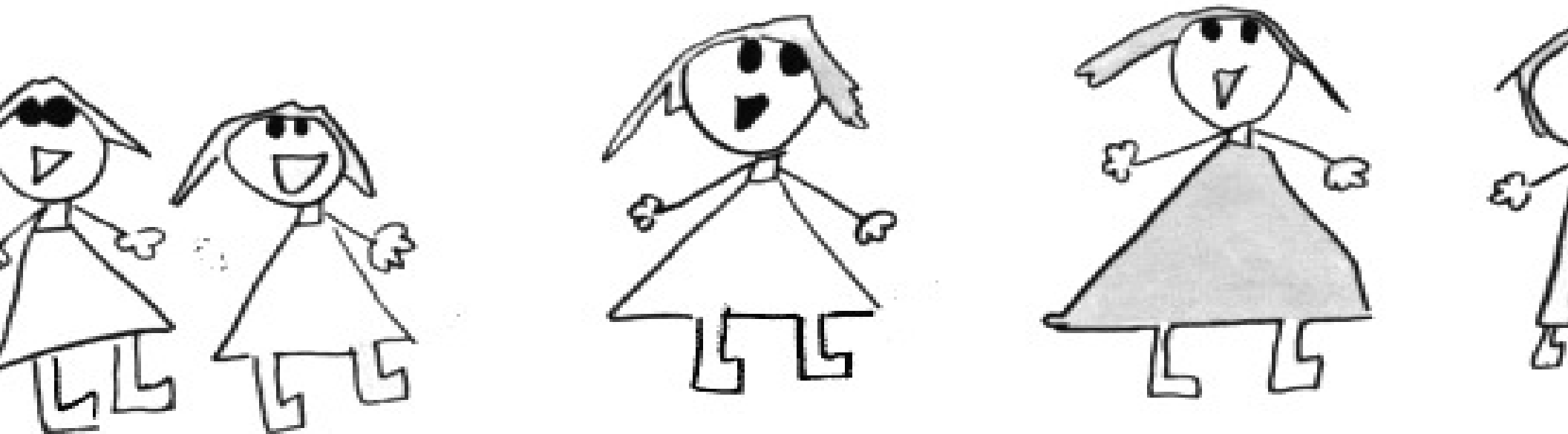
Il bambino/a ha frequentato il nido d'infanzia?			
		n	%
Validi	Nessuno	327	36,2
	Un anno	180	19,9
	Due anni	314	34,8
	Tre anni	76	8,4
	Non risponde	6	0,6
	Totale	902	100

METODOLOGIA



QUANTITATIVA: questionario volto a misurare la qualità percepita (*soddisfazione e importanza*) dei servizi relativamente a 7 aree:

- ACCESSO
 - CALENDARIO E ORARI
 - STRUTTURA e MATERIALI
 - PERSONALE INSEGNANTE
 - PROPOSTA EDUCATIVA
 - SERVIZI ACCESSORI
 - PARTECIPAZIONE
-



PRINCIPALI RISULTATI

VALUTAZIONE PER MACRO AREE

	SODDISFAZIONE	IMPORTANZA
ACCESSO	8,4	9,3
CALENDARIO E ORARI	8,4	9
STRUTTURA E SPAZI	8,3	9,1
PERSONALE INSEGNANTE	8,8	9,7
PROPOSTA EDUCATIVA	8,6	9,5
SERVIZI ACCESSORI	8,5	9,1
PARTECIPAZIONE	8,1	9

ACCESSO

AREA



Procedura e modalità **d'iscrizione**

Validità dei **criteri** di ammissione

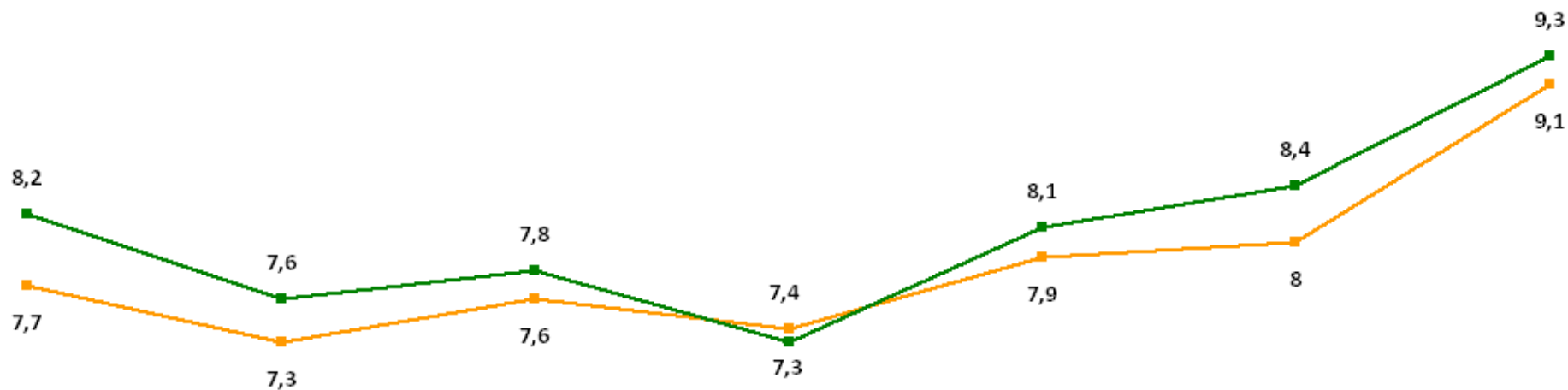
Informazioni ricevute dall'ufficio al momento dell'iscrizione o in momenti successivi

Retta pagata in rapporto al servizio ricevuto

Informazioni ricevute durante **l'assemblea** iniziale

ACCESSO ALLA SCUOLA (TREND)

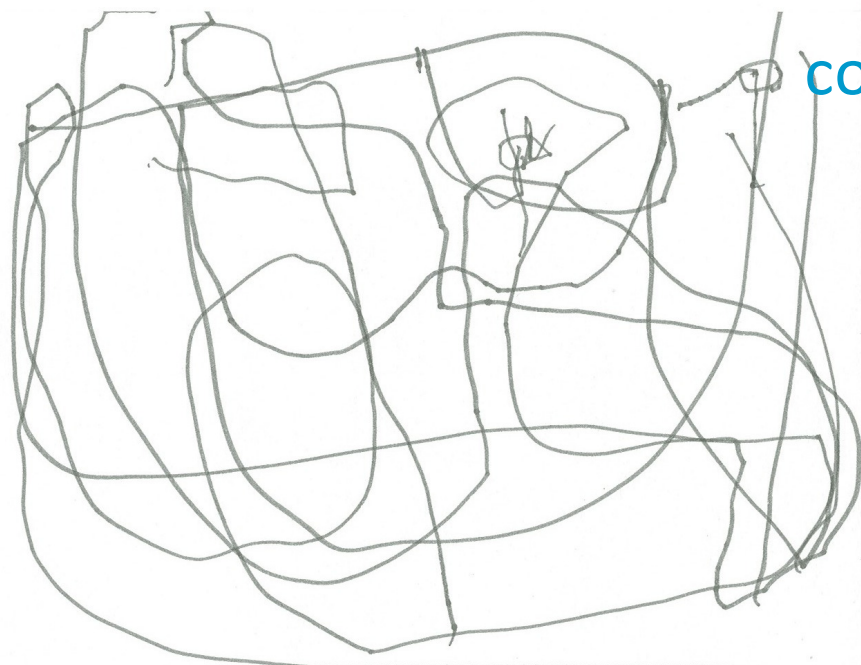
— Anno 2011 — Anno 2016



Procedura e modalità di iscrizione	Validità dei criteri per l'ammissione	Delle informazioni (amministrative, modalità servizio, costi) ricevute dall'ufficio al momento dell'iscrizione o in momenti successivi*	Retta pagata in rapporto al servizio ricevuto*	Delle informazioni ricevute durante l'assemblea iniziale*	Quanto è soddisfatto, nell'insieme, dell'accesso alla scuola?	Quanto è importante l'accesso alla scuola?
------------------------------------	---------------------------------------	---	--	---	---	--

CALENDARIO E ORARI

AREA



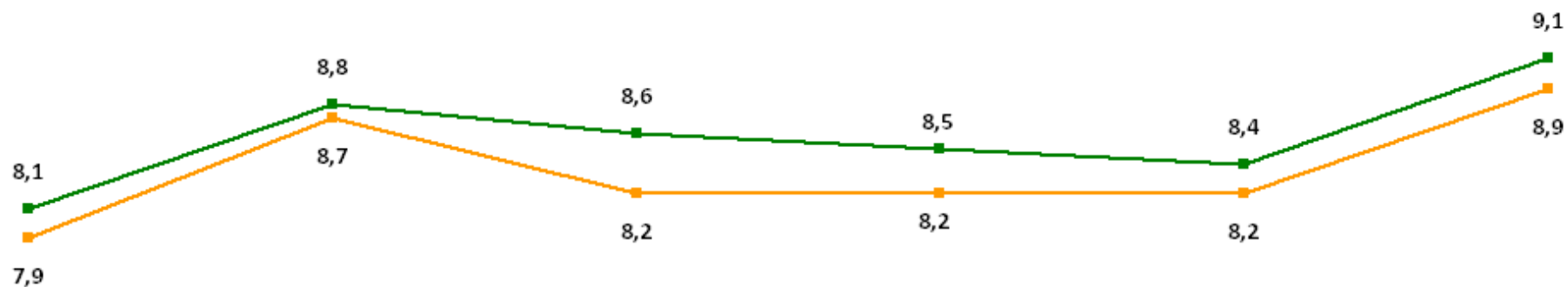
Calendario della scuola (apertura nel corso dell'anno e chiusura nei periodi di vacanza)

Orari di apertura, chiusura

Organizzazione di **anticipo e prolungamento** orario

CALENDARIO E ORARI (TREND)

—■ Anno 2011 —■ Anno 2016



Calendario della scuola (apertura nel corso dell'anno e chiusura nei periodi di vacanza)*

Orario di apertura della scuola

Orario di chiusura della scuola

Organizzazione di anticipo e prolungamento dell'orario scolastico (post scuola)

Quanto è soddisfatto, nell'insieme, del calendario e degli orari della scuola?

Quanto sono importanti il calendario e gli orari?

STRUTTURA E MATERIALI – SPAZI INTERNI E SPAZI ESTERNI

AREA



**Adeguatezza della struttura e dei locali
interni**

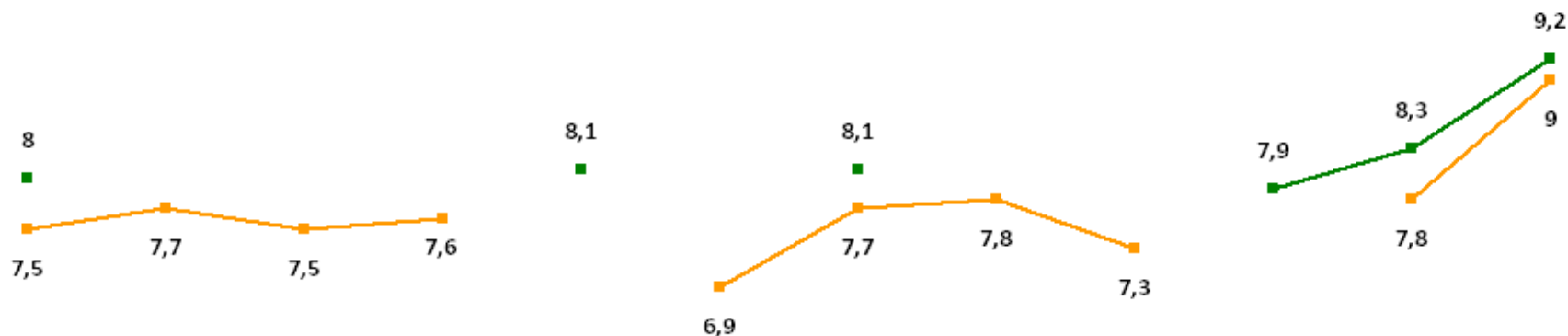
**Adeguatezza degli arredi, giochi e
materiali interni**

Organizzazione dello spazio esterno

**Adeguatezza degli arredi, giochi e
materiali esterni**

STRUTTURA/MATERIALE - SPAZI INTERNI ED ESTERNI (TREND)

— Anno 2011 — Anno 2016



Adeguatezza della struttura e dei locali interni

Organizzazione degli spazi interni [2011]

Adeguatezza degli arredi interni [2011]

Adeguatezza dei materiali [2011]

Adeguatezza degli arredi, giochi e materiali interni* [2016]

Organizzazione dello spazio esterno [2011]

Fruibilità dello spazio esterno [2016]

Adeguatezza degli arredi, giochi e materiali esterni* [2011]

Quanto è soddisfatto nell'insieme della struttura della scuola?

Quanto è importante la struttura della scuola?

PERSONALE INSEGNANTE

AREA



Competenza del personale

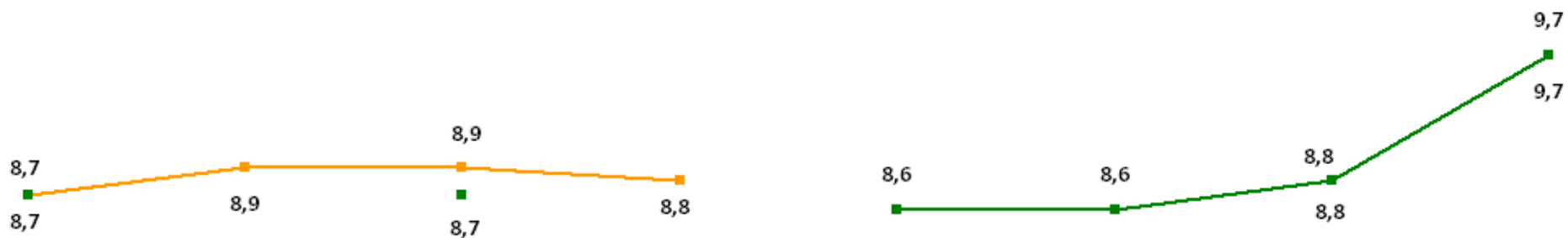
Disponibilità del personale

Attenzione e cura del bambino/a
(sicurezza, salute, esigenze personali)

Attenzione e cura nella gestione dei momenti di
entrata e uscita

PERSONALE INSEGNANTE (TREND)

— Anno 2011 — Anno 2016



Competenza del personale

Affidabilità degli insegnanti [2011]

Disponibilità del personale

Riservatezza degli insegnanti [2011]

Attenzione e cura nei confronti del bambino/a (es. sicurezza, salute, esigenze personali) [2016]

Accoglienza (soprattutto nei momenti di entrata e uscita) [2016]

Quanto è soddisfatto nell'insieme della professionalità del personale insegnante?

Quanto è importante la professionalità del personale insegnante?

AREA



PROPOSTA EDUCATIVA

Progetti educativi svolti (esperienze, attività)

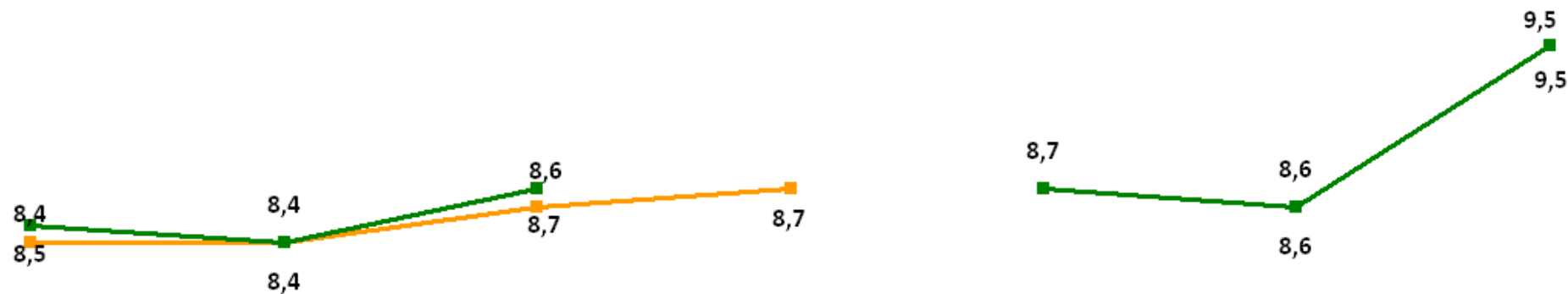
Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a

Apprendimenti del bambino/a

Organizzazione dei tempi (pasto, igiene, gioco, riposo)

PROPOSTA EDUCATIVA (TREND)

—■ Anno 2011 —■ Anno 2016



Progetti educativi svolti (esperienze, attività)

Documentazione delle esperienze del bambino/a

Apprendimenti/sviluppo del bambino/a

Sviluppo delle capacità relazionali del bambino/a [2011]

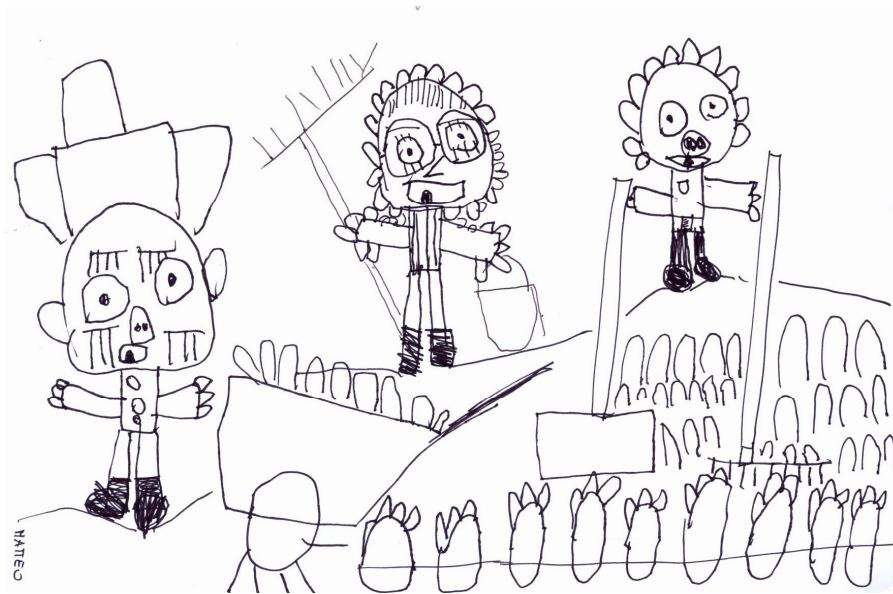
Organizzazione dei tempi (pasto, igiene, gioco, riposo) [2016]

Quanto è soddisfatto nell'insieme della proposta educativa?

Quanto è importante la proposta educativa?

SERVIZI ACCESSORI

AREA



Ristorazione
(colazione, pranzo, merenda)

Pulizia degli spazi interni ed esterni

SERVIZI ACCESSORI (TREND)

—■ Anno 2011 —■ Anno 2016



Pulizia degli spazi interni/esterni *

Ristorazione (colazione, pranzo, merenda)*

AREA

PARTECIPAZIONE

Rapporto degli **organi di rappresentanza** con le famiglie

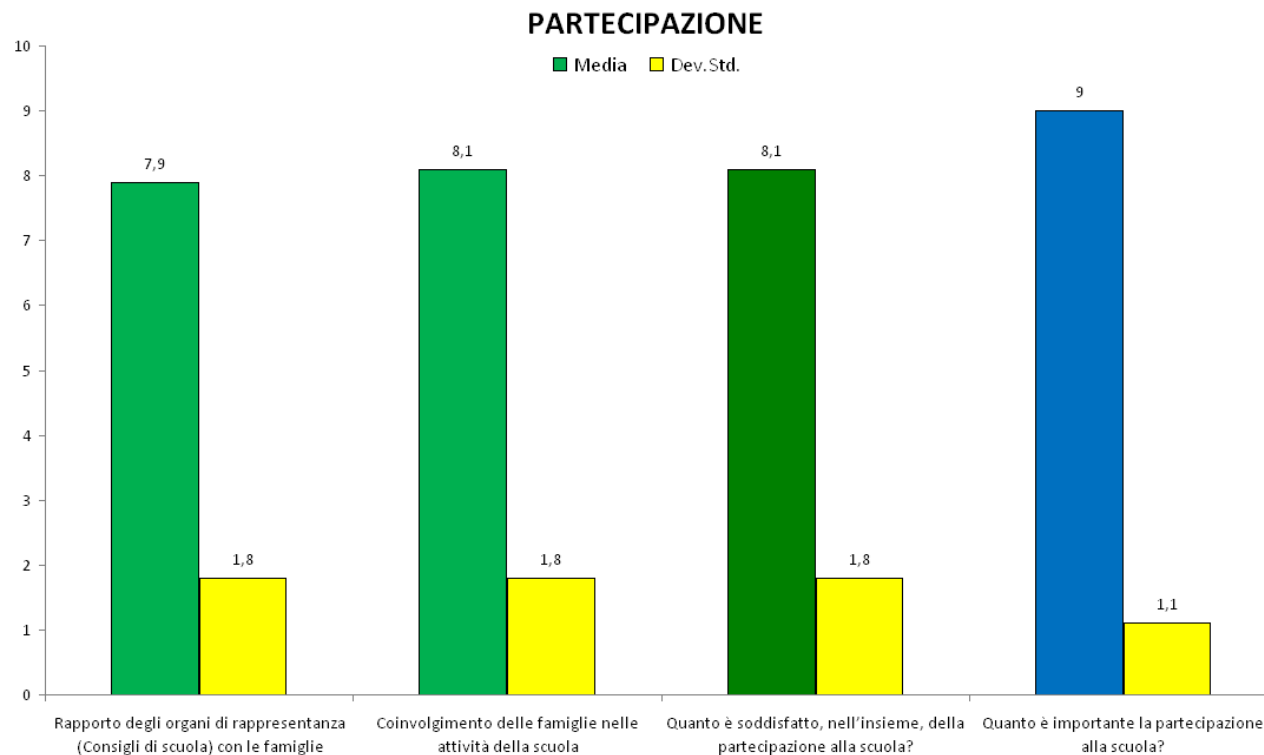
Coinvolgimento delle famiglie nelle attività della scuola



PARTECIPAZIONE

2011	Media voto
Funzionamento degli organi di rappresentanza dei genitori (Consiglio di plesso, Assemblee ...)	7,5
Incontri organizzati a scuola per i genitori (incontri di sezione, serate a tema...)	7,6

2016	Media voto
Rapporto degli organi di rappresentanza (Consigli di scuola) con le famiglie	7,9
Coinvolgimento delle famiglie nelle attività della scuola	8,1



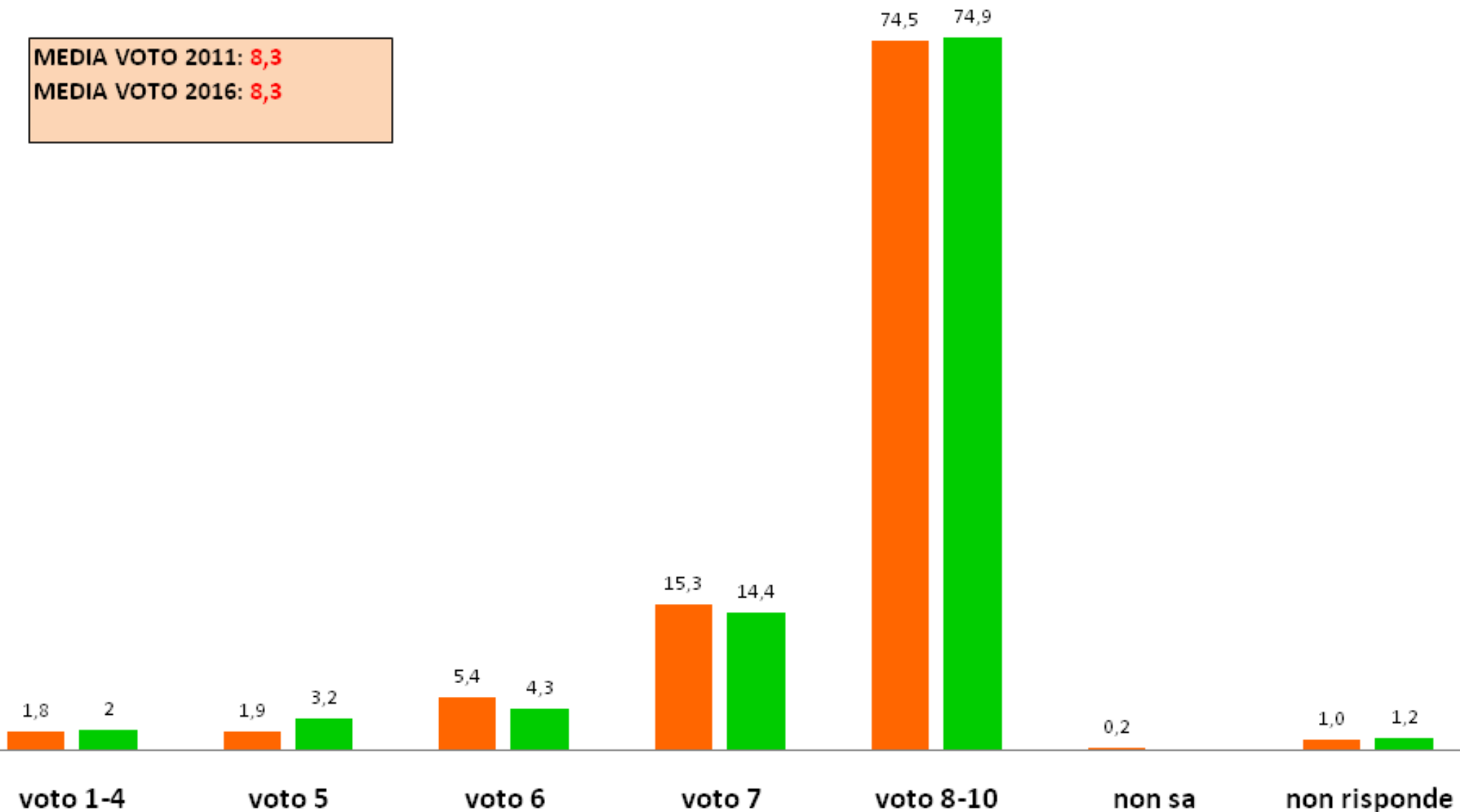
SODDISFAZIONE GENERALE

In generale, se dovesse dare un giudizio complessivo sulla scuola, quanto è soddisfatto? (TREND)

■ Anno 2011 ■ Anno 2016

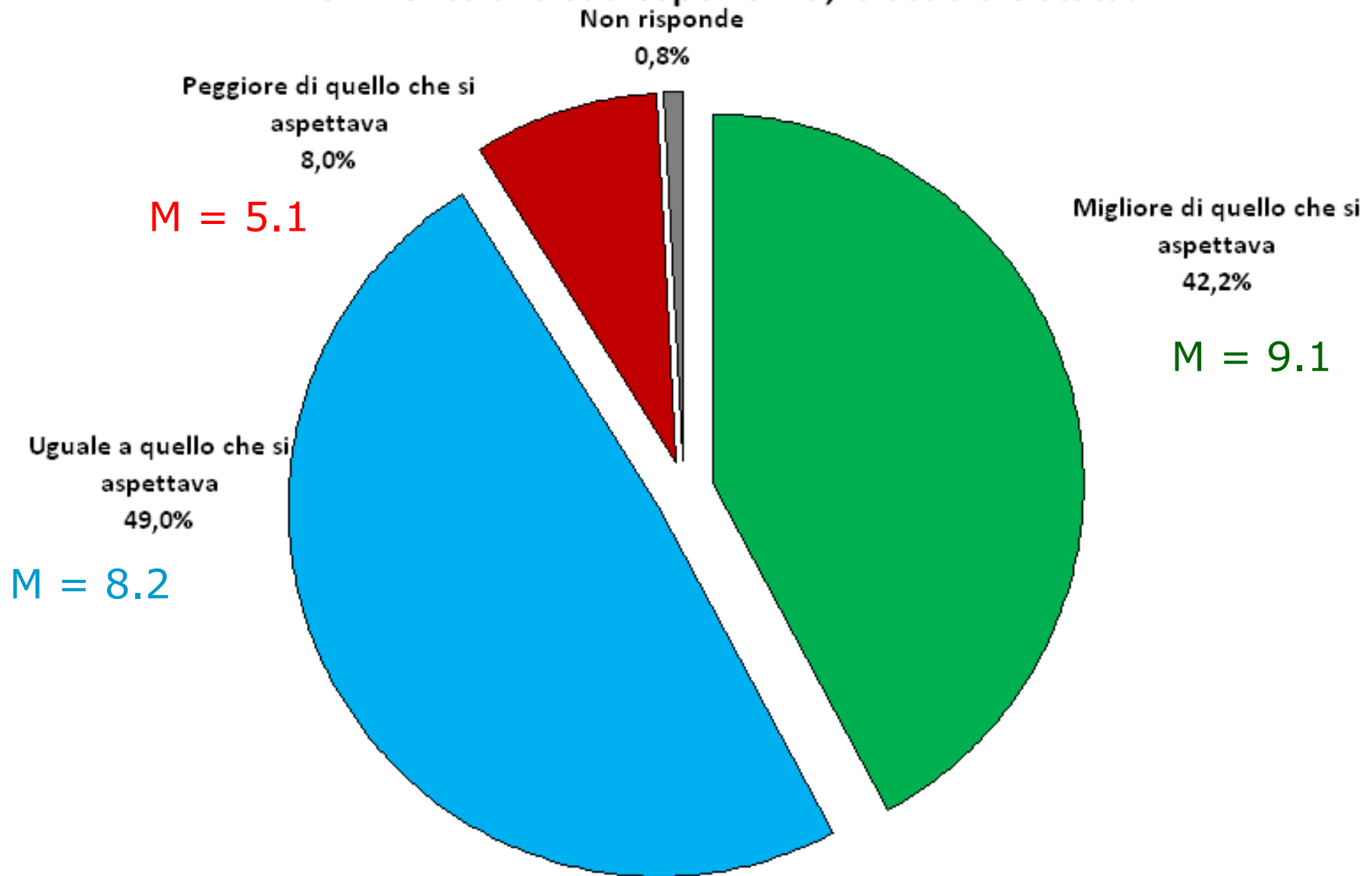
MEDIA VOTO 2011: 8,3

MEDIA VOTO 2016: 8,3



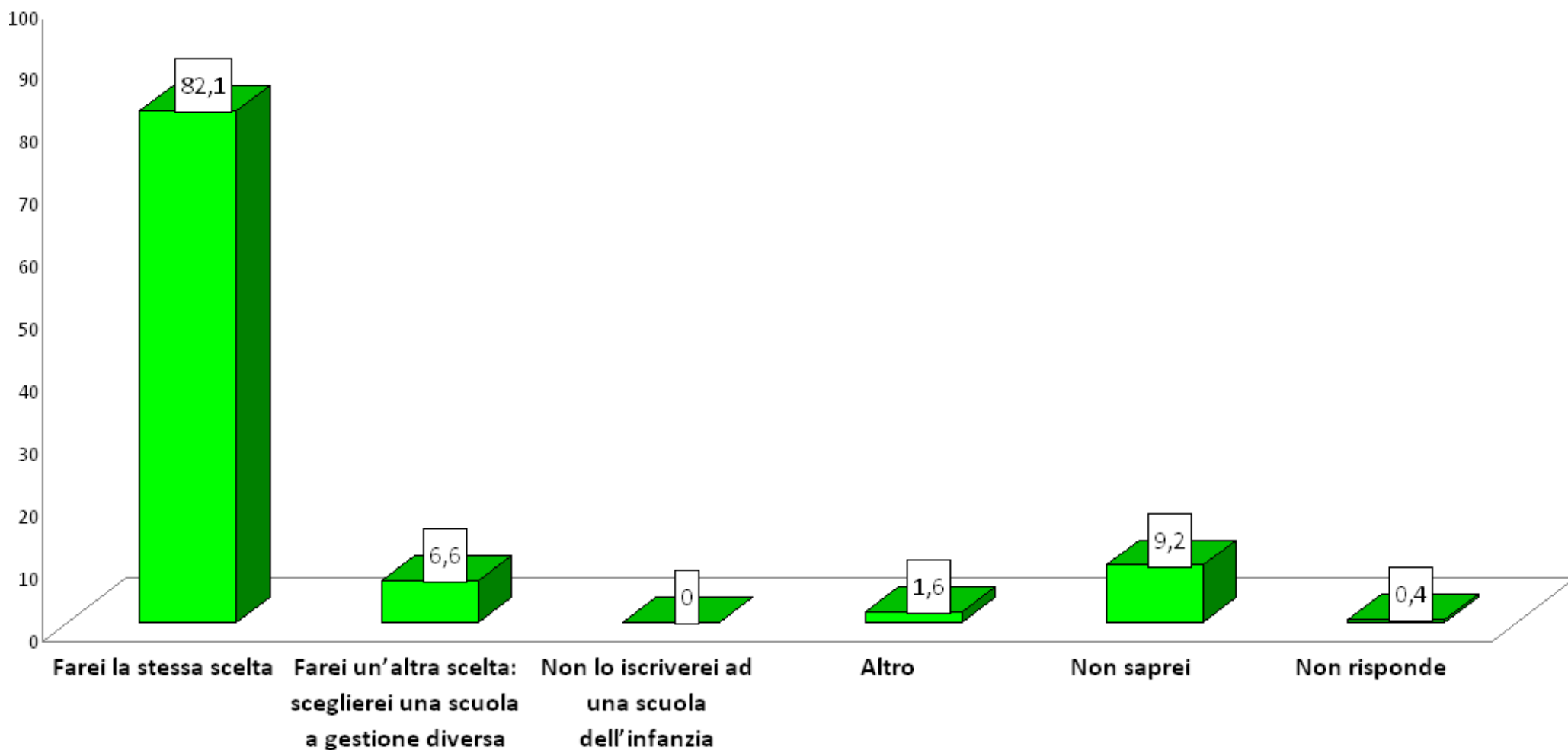
ASPETTATIVE

In riferimento alla sua esperienza, la scuola è stata:



TORNANDO INDIETRO NEL TEMPO...

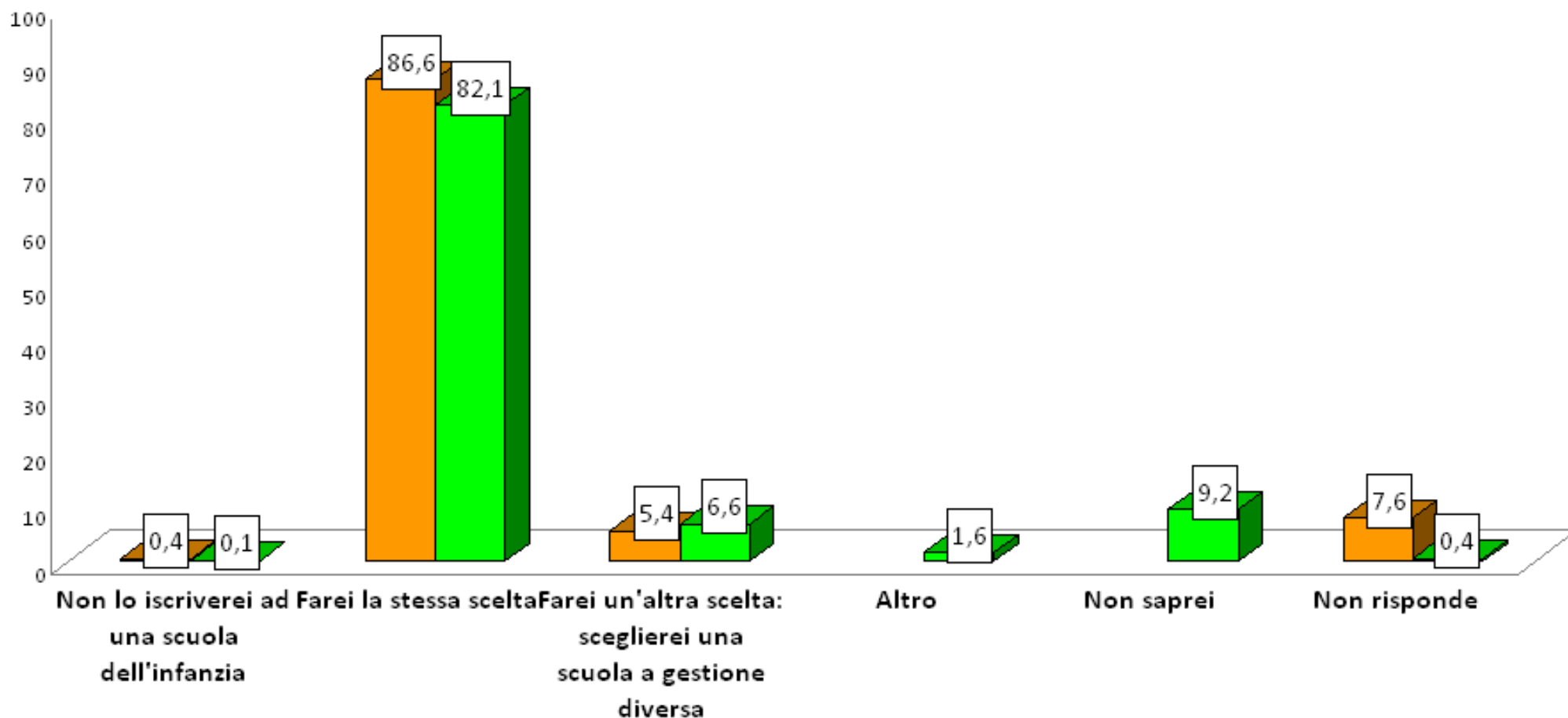
Ritornando indietro nel tempo, nella stessa situazione economica e familiare, cosa sceglierebbe oggi?



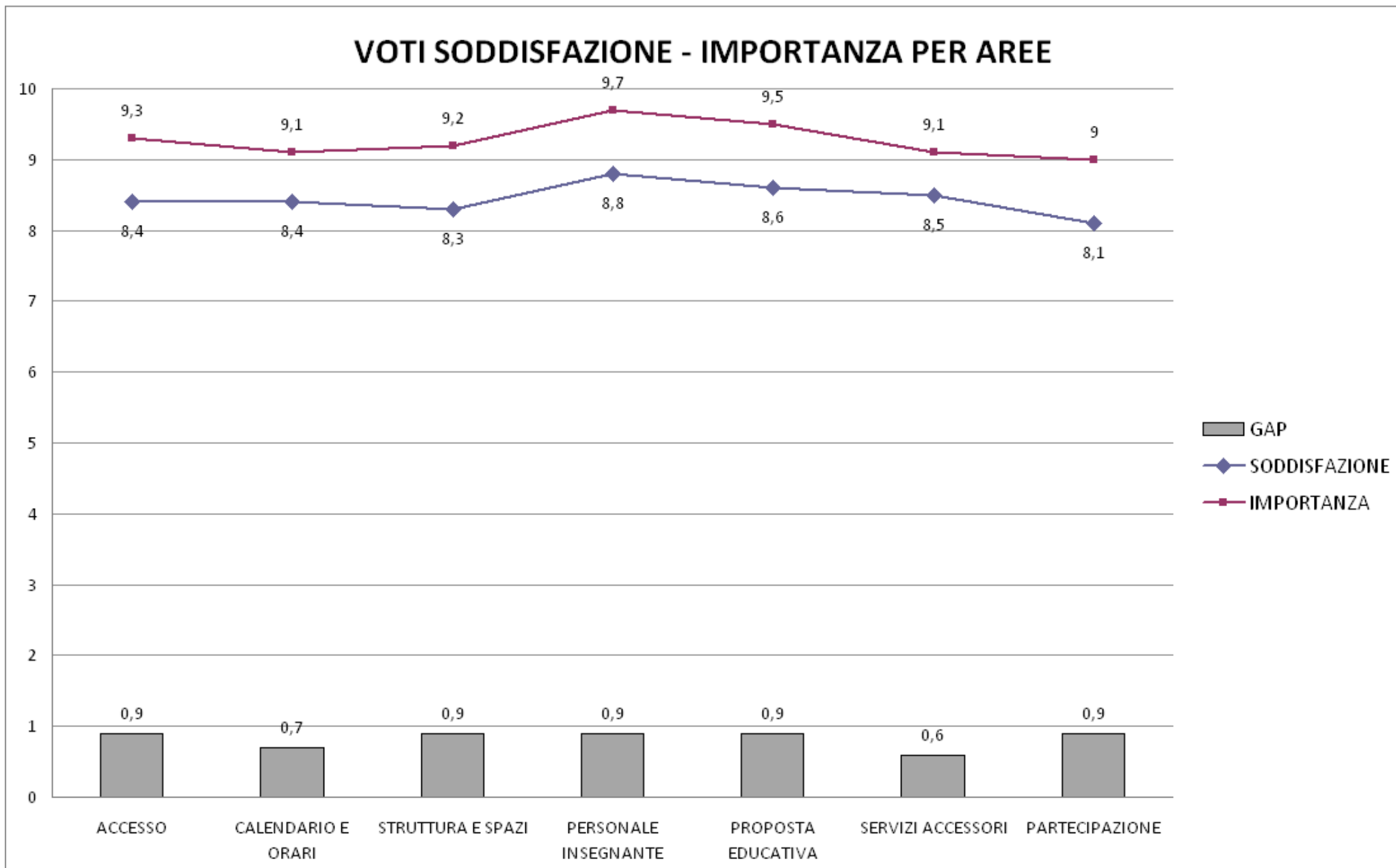
TORNANDO INDIETRO NEL TEMPO...

Ritornando indietro nel tempo, nella stessa situazione economica e familiare, cosa sceglierebbe oggi? (TREND)

■ Anno 2011 ■ Anno 2016



RAPPORTO Importanza - Soddisfazione



UNIONE TERRE D'ARGINE

SETTORE SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI

AREA ORGANIZZAZIONE SERVIZI ALLE SCUOLE, QUALITA' DEI SERVIZI

C.SO A. PIO 91 – CARPI

059.649716

Report disponibile:

<http://www.terredargine.it/servizi/istruzione-utda/qualita-dei-servizi/>

<http://servizi06.terredargine.it/famiglie/partecipazione>