



CITTÀ DI CARPI



# Controllo qualità 2017

## Indice

### Introduzion

### e PARTE I

#### I SERVIZI PUBBLICI LOCALI INDIVISIBILI:

- **1. Il trasporto pubblico locale**.....p. 3
  - 1.1 la gestione unitaria delle FUNZIONI tramite AMO spa.....p. 4
  - 1.2 la gestione del servizio da parte di SETA spa.....p. 6
- **2. Il servizio idrico integrato e il servizio gestione rifiuti**.....p. 8
  - 2.1 il servizio idrico integrato.....p. 9
  - 2.2 il servizio raccolta rifiuti.....p. 10
- **3. Il servizio distribuzione gas**.....p. 12
- **4. La formazione professionale** .....p. 13

### PARTE II

#### I SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE:

- 1. La biblioteca multimediale Arturo Loria .....p.18
- 2. Il castello dei ragazzi Il falco magico.....p.20
- 3. Il teatro comunale di Carpi .....p.22
- 4. L'archivio storico.....p.24
- 5. I musei .....p.26

### PARTE III

#### SETTORI TRASFERITI ALL'UNIONE TERRE D'ARGINE

- Settore Istruzione/Settore Servizi socio-sanitari/Settore Polizia Municipale .....p.28

## **PARTE I**

# **I SERVIZI PUBBLICI LOCALI INDIVISIBILI**

### **1. IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (TPL)**

#### **Che cos'è il TPL**

Il TPL, acronimo di Trasporto Pubblico Locale, è regolamentato in Emilia-Romagna dalla Legge Regionale n. 30 del 2 ottobre 1998, normativa che definisce il profilo sociale, strategico ed operativo del servizio di trasporto pubblico.

Per servizio di Trasporto Pubblico Locale si intende l'insieme delle reti, delle linee e dei servizi del trasporto pubblico di interesse della Regione Emilia-Romagna quale materia delegata dallo Stato.

Il servizio di Trasporto Pubblico Locale è costituito dai servizi ferroviari di competenza della Regione e dai servizi filoviari e automobilistici (cosiddetti "su gomma"), suddivisi territorialmente in bacini di traffico, corrispondenti con i territori provinciali.

#### **La riforma del TPL in Emilia-Romagna**

La riforma del Trasporto Pubblico Locale introdotta in Italia con il decreto legislativo n. 422 del 1997 (il cosiddetto "decreto Burlando") e via via perfezionata, ridefinisce le caratteristiche della mobilità pubblica, avviando la liberalizzazione del mercato, attraverso l'introduzione di regole di concorrenzialità tese all'innalzamento della qualità del servizio e al contenimento dei costi (e che pertanto obbligano al risanamento economico le Aziende che erogano i servizi di TPL).

Dando attuazione alla Legge Regionale n. 30 del 1998 – che prevede la separazione tra le funzioni di indirizzo, di controllo e di stazione appaltante da un lato e l'esercizio della gestione del TPL dall'altro – a partire dal 2001 vengono nel frattempo costituendosi in modo autonomo, in ogni territorio della regione Emilia-Romagna, le Agenzie Locali per la Mobilità. Si viene così concretizzando, a livello regionale, la liberalizzazione del TPL: un processo di liberalizzazione che – tramite il presidio delle Agenzie Locali per la Mobilità – mira a garantire la tutela e la cura della qualità del servizio offerto ai cittadini. Nel rispetto di una visione del TPL fondata sulla socialità del servizio e sull'orientamento al cittadino, le amministrazioni locali dei territori emiliano-romagnoli scelgono di accompagnare, monitorandolo da vicino, il processo di liberalizzazione: in ottemperanza alle nuove norme di legge, gli Enti Locali conservano la funzione di programmazione strategica del trasporto pubblico, mentre assegnano alle Agenzie Locali per la Mobilità il compito di progettare, coordinare e controllare i servizi di TPL (integrati tra loro e con la mobilità privata), sganciandolo dalla produzione/ erogazione del servizio di TPL su gomma, che viene affidata a specifiche imprese terze.

#### **Le gare per l'affidamento del servizio di TPL bandite nei territori provinciali dell'Emilia-Romagna e la nascita di SETA**

Quale nuovo strumento operativo degli Enti Locali dell'Emilia-Romagna, a partire dal 2003 le Agenzie Locali per la Mobilità bandiscono le gare per l'affidamento del servizio di Trasporto Pubblico Locale su gomma dei relativi bacini provinciali di competenza, esperite secondo quanto previsto dalla Legge Regionale n. 30/1998 e dalle norme generali in materia di appalti. In particolare, per quanto riguarda i servizi di TPL dei tre bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, SETA beneficia al momento della sua costituzione (il 1° gennaio 2012) del rinnovo triennale ex art. 14 ter della Legge Regionale n. 30/1998 dei contratti di servizio fino al 31/12/2014. Attualmente i contratti di servizio vengono prorogati di anno in anno, in attesa delle nuove gare. Va segnalato a tal proposito che il settore sarà interessato da profonde modifiche, in quanto la Legge n. 96/2017, in vigore dal 24 giugno 2017, contiene nuove norme che riguardano la determinazione delle risorse finanziarie per le gare e la definizione della dimensione ottimale degli ambiti e dei lotti di gara: materie sulle quali è recentemente intervenuta (con delibera n. 49/2015 e delibera n. 48/2017) l'Autorità di Regolazione dei Trasporti istituita a fine 2011.

## 1.1 LA GESTIONE UNITARIA DELLE FUNZIONI TRAMITE AMO SPA



**L'Agenzia per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico Locale di Modena** (in forma abbreviata, **aMo**) 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 assicurare una gestione unitaria 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 vengono determinate dalle Leggi Regionali 30/1998 e 10/2008.

aMo è proprietaria dei beni funzionali all'espletamento del servizio di trasporto pubblico, ovvero l'intera rete filoviaria cittadina, 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

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.**

### Il controllo qualità

#### **La ricerca di customer satisfaction effettuata nel 2017.**

Le persone intervistate sono state 1.032, di cui 727 possessori di abbonamento annuale o mensile nominativo, attraverso contatti telefonici, e 305 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 2017.

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 2017**

I viaggiatori del trasporto pubblico modenese promuovono il servizio con un 7,3, confermando anche nel 2017 il giudizio degli ultimi anni. E' quanto emerge dalla dodicesima 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 nei giorni scorsi al Gestore e agli Enti Soci.

La qualità del servizio continua ad essere giudicata buona, e alcune voci sfiorano l'otto.

Nel 2017 le voci che hanno riscontrato il maggior apprezzamento sono la "sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici" (7,9); la "possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti" (voto 7,9); la "comodità delle fermate rispetto alle proprie esigenze" (voto 7,8); il "rispetto delle fermate" (voto 7,8) e la "condotta di guida degli autisti" (7,7). Per tutti questi fattori, nell'ambito di una certa stabilità rispetto al 2016, si registra un lieve aumento della soddisfazione. Da

segnalare poi la piena "promozione" del "Controllo su chi non paga il biglietto", che negli ultimi 4 anni è passato dalla sufficienza (6,5 nel 2014), ad un 7 pieno (7,3 nel 2017), a conferma dell'apprezzamento delle azioni intraprese dal Gestore per contrastare il fenomeno dell'evasione. Aumenta anche la soddisfazione per la "cura e manutenzione delle pensiline" che passa dal 6,5 del 2016 al 7,1 del 2017.

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 6,6); il "costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto" (voto 6,6) e la puntualità del bus (6,8). Quest'ultimo fattore è giudicato molto importante per gli utenti, quindi da migliorare con priorità di intervento.

In generale, dal punto di vista socio-anagrafico, i più critici restano gli studenti, mentre tra i più generosi rispetto alla valutazione del servizio ci sono i lavoratori, che rappresentano circa il 30% degli utilizzatori del trasporto pubblico modenese. Il 77,4% dei lavoratori dipendenti che viaggiano in bus assegna un voto tra il 7 e il 10, percentuale che raggiunge l'88,8% nei lavoratori autonomi. La media dei voti per queste due categorie di utenti è superiore a quella degli utenti nel complesso e raggiunge il 7,5



## 1.2 LA GESTIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DI SETA SPA

SETA (Società Emiliana Trasporti Autofiloviari), nata dall'aggregazione di ATCM S.p.A. (Modena), TEMPI S.p.A. (Piacenza), Consorzio ACT ed AE S.p.A. (Reggio Emilia), è la società per azioni che dal 1° gennaio 2012 gestisce il servizio di trasporto pubblico locale nei tre bacini provinciali.

La maggioranza del capitale sociale di SETA è detenuta dagli enti locali dei territori serviti (Comune di Modena, Provincia di Modena, Comuni della provincia modenese, Comune di Piacenza, Consorzio ACT costituito fra gli enti locali reggiani).

Ad essi si affianca, come partner industriale privato, Herm S.r.l e la holding di cui oggi sono soci TPER S.p.A., AGI S.p.A., Nuova Mobilità Soc.Cons. a r.l. e CTT Nord S.r.l

### LA FLOTTA VEICOLARE

L'attuale parco di autobus e filobus SETA è ancora, per la più parte, frutto della collazione dei mezzi acquistati in autonomia da ciascuna delle aziende di pubblico trasporto di Modena, Reggio Emilia e Piacenza confluite in SETA il 1° gennaio 2012, nonostante i successivi acquisti effettuati: 79 bus acquistati nel quadriennio 2012-2015 e quelli acquisiti nel biennio 2016-2017, di seguito dettagliati.

I dati sull'anzianità del parco mezzi sono differenziati tra le diverse flotte di bacino e per tipologie di alimentazione, con un dato migliore per l'alimentazione a metano, frutto dei nuovi acquisti del 2014. I veicoli che compongono la totalità della flotta SETA al 31/12/2016 hanno un'età media di 12,92 anni, in linea con la media regionale pari a 12,90 anni, ma complessivamente elevata.

Per questo, l'Azienda ha messo a punto nell'ultimo periodo un consistente piano di investimenti per lo svecchiamento della flotta veicolare, con l'introduzione di veicoli a sempre più elevata compatibilità ambientale (v. successivo paragrafo "Compatibilità ambientale, accessibilità e comfort dei nuovi mezzi SETA").

Le politiche di investimento che SETA è venuta intraprendendo fin dal suo esordio si sono mosse in una duplice direzione: da un lato erano e sono mirate a rinnovare il parco mezzi, dall'altro a ridurre le disomogeneità.

Sotto questo aspetto si deve sottolineare l'impegno di SETA, volto da subito a realizzare significativi investimenti sulle tecnologie di bordo per portare tutta la flotta agli stessi livelli funzionali nei tre territori provinciali, in particolare per quanto riguarda l'estensione ai bacini di Reggio Emilia e Piacenza del sistema di monitoraggio satellitare già presente nel bacino di Modena, con positive ricadute operative in materia di controllo qualitativo e quantitativo del servizio offerto, così come di informazione dinamica per l'utenza trasportata e per la potenziale nuova clientela.

L'Azienda ha parimenti realizzato cospicui investimenti in materia di bigliettazione elettronica per adeguare la flotta impiegata a Modena allo standard regionale, mentre procedeva al completamento (sul bacino di Reggio Emilia) e all'avvio (sul bacino di Piacenza) del sistema di validazione elettronica. In contemporanea, dotava anche la flotta in uso nel servizio urbano di Reggio Emilia dei medesimi apparati di bordo per la bigliettazione self service, già presenti a Modena e a Piacenza.

### COMPATIBILITÀ AMBIENTALE, ACCESSIBILITÀ E COMFORT DEI NUOVI MEZZI

SETA sta compiendo un grande sforzo per rinnovare il suo parco mezzi, acquisendo un numero consistente di nuovi veicoli ad alta compatibilità ambientale, in grado di offrire maggiore comfort di viaggio, migliore accessibilità (in particolare per le persone con disabilità) e sempre più elevati livelli di sicurezza.

Nel 2015 SETA, in attesa della disponibilità di cofinanziamenti regionali finalizzati a un significativo rinnovo del parco mezzi, ha operato con le proprie forze - tecniche ed economiche - sul mercato dell'usato, introducendo complessivamente, tra il 2015 e il 2016, 68 autobus usati di elevate

caratteristiche ambientali (non inferiori alla classe Euro 5). Questi mezzi sono stati risanati e dotati di tutte le tecnologie di bordo in uso presso SETA, nonché delle attrezzature ormai indispensabili, quali pedana H e impianto di climatizzazione.

A partire dal 2016 l'Azienda, in ragione della rinnovata disponibilità di cofinanziamento regionale, ha partecipato con TPER, START e TEP al gruppo di acquisto regionale per l'acquisto di autobus nuovi di fabbrica. Alla data del 30 giugno 2017 sono stati consegnati a SETA 41 autobus, con la prospettiva di terminare entro il 31 dicembre 2017 le forniture relative alla prima gara congiuntamente svolta nel 2016: con gli ultimi 6 bus previsti in consegna entro la fine del 2017, si arriverebbe a 47 nuovi bus complessivi acquistati ex novo da SETA.

Nel corso del 2017 avranno inoltre svolgimento le gare, sempre congiunte, per l'acquisizione da parte di SETA di 8 filobus (che entreranno in servizio a inizio 2019), 20 nuovi autobus urbani a metano e ulteriori 14 autobus extraurbani a gasolio (che entreranno in servizio nel 2018).

Tutti i bus introdotti, sia nuovi che usati, sono stati e saranno ripartiti nei diversi bacini in modo da riequilibrare le tipologie e le classi ambientali.

Grazie alle nuove acquisizioni, nel 2017 SETA ha potuto eliminare completamente tutti i mezzi di classe ambientale Euro 0 ed Euro 1, iniziando una significativa riduzione degli autobus Euro 2, con l'obiettivo di continuarne la progressiva sostituzione.

### **Il servizio urbano di Carpi ( Arianna)**

Il servizio urbano di Carpi è svolto con 8 mezzi e comprende 4 linee feriali con orario cadenzato a 30 minuti (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. Nel **2016** il servizio ha trasportato 474.958 passeggeri, a fronte di 449.676 vett.-chilometri percorsi. Il servizio è in funzione dalle ore 6.20 alle ore 19.50 ed effettua un orario ridotto nei periodi di vacanza scolastica. Non si effettua nei giorni festivi. Le linee sono identificate con un codice colore. Il trasporto urbano si integra con il servizio a chiamata Pronto Bus Carpi, che copre i settori più periferici del territorio comunale.

### **I servizi a chiamata ProntoBus**

I servizi a chiamata ProntoBus, attivi in 6 bacini del territorio provinciale – Modena, Carpi, Castelfranco Emilia (che comprende anche Nonantola e San Cesario sul Panaro), Maranello, Mirandola e Pavullo - svolgono funzioni di supporto ai servizi di linea, connettendo in genere aree scarsamente abitate, e quindi a bassa domanda di trasporto, ai centri capoluogo e alle fermate dei servizi di linea, lungo itinerari altrimenti non serviti dal trasporto pubblico.

Ai servizi ProntoBus è dedicata una flotta specializzata di 16 mezzi (in parte e secondo necessità utilizzabile anche su linee a bassissima domanda), che nel 2016 hanno trasportato complessivamente 85.069 passeggeri, a fronte di 466.298 vett.-chilometri percorsi.

Il servizio si effettua nelle sole giornate feriali e deve essere prenotato telefonicamente, le fermate sono contrassegnate dal logo del servizio e da un numero identificativo che deve essere comunicato all'atto della prenotazione.

È obbligatoria la prenotazione telefonica della corsa entro 30'/60' l'orario di partenza; il viaggio viene programmato in aderenza alle esigenze dei clienti.

I servizi ProntoBus si effettuano con bus di piccole dimensioni, attrezzati per la salita e la discesa dei passeggeri disabili.

(fonte: carta dei servizi scaricabile dal link <http://www.setaweb.it/mo/carta-dei-servizi>)

## 2. IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E IL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI



**ATERSIR** è l'Agenzia di regolazione dei servizi pubblici locali ambientali della regione Emilia-Romagna.

Si occupa di **Servizio Idrico Integrato** (acquedotto, fognatura e depurazione) e di **Servizio Gestione Rifiuti Urbani e assimilati** (raccolta, trasporto, avvio a recupero, smaltimento). Con la L.R. istitutiva n. 23/2011, la Regione Emilia-Romagna ha adempiuto alle prescrizioni della L. 191/2009 prevedendo l'individuazione di un **unico Ambito territoriale ottimale comprendente l'intero territorio regionale** (ed eventualmente in casi particolari anche Comuni esterni limitrofi al confine regionale) e riattribuendo le funzioni delle vecchie Agenzie provinciali al **nuovo ente pubblico dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica**. Con l'Agenzia, cui partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni e le Province della Regione, si realizza così l'esercizio associato delle funzioni pubbliche relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione dei rifiuti urbani già esercitate dalle Autorità d'ambito territoriali ottimali.

Le funzioni di primo livello sono esercitate dal **Consiglio di Ambito** con riferimento all'intero ambito territoriale ottimale, ossia la Regione mentre le funzioni del secondo livello sono esercitate dai **Consigli locali (uno per ogni provincia)**.

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 (**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.

## 2.1 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 2017**:

|                                      | 2013       | 2014       | 2015       | 2016       | 2017       | Differenza tra il 2017 e 2016 |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------------------------|
| Abitanti residenti                   | 214.342    | 213.074    | 213.042    | 212.783    | 212.446    | -859                          |
| Comuni serviti                       | 21         | 21         | 21         | 21         | 21         | 0                             |
| Utenti serviti                       | 69.071     | 68.789     | 68.400     | 68.500     | 68.800     | +300                          |
| Lunghezza rete idrica (km)           | 2.116      | 2.119      | 2.115      | 2.119      | 2.124      | +5                            |
| Acqua totale immessa in rete ( m3)   | 22.061.436 | 21.884.798 | 21.564.352 | 22.098.031 | 22.123.250 | +25.219                       |
| Acqua venduta totale (m3)            | 14.968.158 | 14.944.049 | 15.080.091 | 15.120.796 | 15.156.752 | +35.956                       |
| Perdite reali reti idriche           | 25,9%      | 25,3%      | 24,68%     | 25,90%     | 26,10%     | +0,20%                        |
| Indice lineare delle perdite         | 2,705      | 2,615      | 2,958      | 2,703      | 2,714      | +0,011                        |
| Copertura del servizio depurazione   |            | 83,6%      | 83,6%      | 83,63%     | 83,60%     | -0,03                         |
| Analisi totali effettuate sull'acqua | -----      | 65.229     | 66.082     | 69.113     | 69.999     | +886                          |

**2.2 IL SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI**

Il servizio raccolta rifiuti è gestito da AIMAG con affidamento decorrente dal 01.01.2007 al 31.12.2016, attualmente in regime di proroga tecnica da parte di ATERSIR

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

La tabella seguente evidenzia l'andamento della raccolta differenziata dal 2007 al 2017 nell'intero bacino servito da AIMAG: ( fonte dati: Aimag spa)

| anno | Differenziata (kg) | Indifferenziata (kg) | Frazione neutra (kg) (dal 2017) | 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            |
| 2016 | 67.516.000         | 23.453.000           |                                 | 90.968.000           | 74,2            |
| 2017 | 65.000.000         | 14.579.000           | 204.000                         | 79.784.000           | 81,7            |

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

| comuni                  | 2011 (%)    | 2012 (%)    | 2013 (%)    | 2014 (%)    | 2015 (%)    | 2016 (%)    | 2017 (%)    |
|-------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Camposanto              | 48,8        | 48,6        | 46,5        | 44,1        | 56,4        | 64          | 90,3        |
| <b>Carpi</b>            | <b>62,5</b> | <b>61,9</b> | <b>62,4</b> | <b>65,6</b> | <b>74</b>   | <b>84,3</b> | <b>83,7</b> |
| Cavezzo                 | 53,7        | 53,1        | 52,1        | 48,3        | 49,7        | 67,0        | 88,3        |
| Concordia sulla secchia | 46,1        | 52,6        | 52,8        | 52,9        | 57,4        | 70,6        | 88,3        |
| Medolla                 | 54,8        | 52,9        | 53,1        | 88,1        | 89,8        | 91,9        | 87,5        |
| Mirandola               | 62,0        | 59,2        | 58,8        | 55,9        | 58,8        | 58,8        | 71,0        |
| Novi di Modena          | 55,2        | 74,3        | 76,2        | 76,8        | 89          | 90,7        | 86,9        |
| San Felice sul Panaro   | 50,1        | 51,5        | 50,6        | 52,1        | 58,8        | 60,4        | 90,6        |
| San Possidonio          | 50,3        | 59,8        | 64,5        | 64,7        | 67,9        | 78,2        | 90,1        |
| San Prospero            | 47,9        | 47,8        | 41,8        | 41,9        | 47,8        | 50,8        | 48,6        |
| Soliera                 | 51,0        | 70,2        | 68,7        | 70,9        | 86          | 86,6        | 83,8        |
| <b>Media AIMAG</b>      | <b>57,2</b> | <b>59,7</b> | <b>59,8</b> | <b>61,5</b> | <b>68,1</b> | <b>74,2</b> | <b>81,7</b> |

**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 2017**

| <b>COMUNE DI CARPI</b>                                  |                   |                   |                   |                   |                   |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|   | <b>ANNO 2013</b>  | <b>ANNO 2014</b>  | <b>ANNO 2015</b>  | <b>ANNO 2016</b>  | <b>ANNO 2017</b>  |
| raccolta differenziata (senza speciali assimilati) - kg | 21.898.268        | 22.319.731        | 24.558.094        | 26.629.685        | 26.653.650        |
| raccolta indifferenziata - kg                           | 14.183.580        | 12.347.710        | 9.220.820         | 4.951.538         | 4.338.708         |
| raccolta neutra - kg                                    |                   |                   |                   |                   | 78.909            |
|   | <b>36.081.848</b> | <b>34.667.441</b> | <b>33.778.914</b> | <b>31.581.223</b> | <b>31.071.267</b> |
|   |                   |                   |                   |                   |                   |
| <b>%raccolta differenziata</b>                          | <b>60,7%</b>      | <b>64,4%</b>      | <b>72,7%</b>      | <b>84,3%</b>      | <b>83,7%</b>      |
| residenti al 31/12 (dato ISTAT)                         | 69.530            | 70.419            | 70.699            | 71.060            | 71.215            |
| raccolta differenziata kg/procapite/anno                | 315               | 317               | 347               | 375               | 365               |
| raccolta indifferenziata kg/procapite/anno              | 204               | 175               | 130               | 70                | 71                |

### 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:

|  | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        | variazione tra 2015 e 2016 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------------------|
| <b>Abitanti residenti</b>  | 274.736     | 273.212     | 273.108     | 272.778     | -330                       |
| <b>Comuni serviti</b>  | 24          | 24          | 24          | 24          | -                          |
| <b>Lunghezza rete (km)</b>   | 2.160       | 2.160       | 2.164       | 2.171       | +7                         |
| <b>PDR serviti attivi</b>  | 120.672     | 120.190     | 120.003     | 120.061     | +58                        |
| <b>Volumi di gas distribuito m3</b>  | 271.313.872 | 218.264.742 | 246.837.616 | 246.189.535 | -648.081                   |
| <b>Importo della distribuzione (€)</b>   | 15.605.444  | 15.238.329  | 14.847.608  | 14.293.407  | -554.201                   |
| <b>% di rispetto degli standard della qualità del servizio</b>   | 99,50%      | 99,50%      | 99,98%      | 99,98%      | -                          |
| <b>n. totale di prestazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione gas soggette a indennizzo automatico</b> | 16.883      | 19.539      | 20.934      | 20.720      | -214                       |

= = = = =

#### ANDAMENTO DEI RECLAMI NEI PRINCIPALI SERVIZI FORNITI DA AIMAG

| SERVIZIO                    | 2011       | 2012       | 2013       | 2014       | 2015       | 2016       |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Servizio idrico             | 59         | 51         | 40         | 54         | 100        | 111        |
| Vendita energia elettrica   | -          | 13         | 22         | 25         | 28         | 36         |
| Distribuzione e vendita gas | 47         | 73         | 112        | 103        | 148        | 283        |
| Servizi ambientali          | 129        | 115        | 181        | 80         | 100        | 104        |
| <b>TOTALE</b>               | <b>208</b> | <b>252</b> | <b>355</b> | <b>262</b> | <b>376</b> | <b>534</b> |

(fonte: dati AIMAG – Bilancio di sostenibilità 2016 e precedenti)

## 4. LA FORMAZIONE PROFESSIONALE



Il Comune di Carpi esercita la delega regionale in materia di formazione professionale per mezzo della Società partecipata ForModena – formazione professionale per i territori modenesi Soc. cons. a r.l., che è il risultato dell'unificazione delle tre società Carpiformazione, Iride Formazione e Modena Formazione.

Qui di seguito sono riportati gli obiettivi e la relativa misurazione, assegnati alla società sulla base delle indicazioni del dlgs 19 agosto 2016 n. 175, per l'annualità 2017.

### Obiettivo 1

Tipo di obiettivo: efficacia Progettazione e realizzazione di iniziative corsuali e di orientamento/inserimento lavorativo per: collocamento mirato - studenti e giovani disabili - transizione dai percorsi universitari al lavoro.

#### Risultati

- realizzati 48 corsi di collocamento mirato.
- realizzati 18 corsi per studenti e giovani disabili
- realizzati 6 corsi per la transizione dai percorsi universitari al lavoro

### Obiettivo 2

Tipo di obiettivo: efficacia

Gestione di 6 Corsi per Operatore Socio sanitario

#### Risultati

Gestione di 6 Corsi per Operatore Socio sanitario e di un ulteriore corso di riqualifica OSS

### Obiettivo 3

Tipo di obiettivo: efficacia

Realizzazione dei percorsi IFTS (Progettista di moda) e Moda green

#### Risultati

Realizzazione di un percorso IFTS (Progettista di moda) e di un percorso Moda green

### Obiettivo 4

Tipo di obiettivo: efficacia

Percentuale di successo nel conseguimento della qualifica dei candidati ammessi agli esami - almeno 80% dei partecipanti

#### Risultati

86,4% candidati ammessi agli esami e qualificati.

### Obiettivo 5

Tipo di obiettivo: efficienza

Contenimento dei costi di fornitura di servizi e di gestione di reti/utenze, in particolare Licenze Office (- € 2.000 per il 2017 rispetto al 2016)

#### Risultati

Diminuiti i costi di fornitura di servizi e di gestione di reti/utenze aggiunto per un valore pari € 2.889,42 (pari al 145% rispetto all'obiettivo di risparmio)

### Obiettivo 6

Tipo di obiettivo: efficienza

Selezione di un nuovo soggetto per la fornitura dei buoni pasto: risparmio di circa € 1.500 rispetto al dato 2016 (pari ad € 12.400)

#### Risultati

Risparmio ottenuto pari a € 2.414 (pari al 138% rispetto all'obiettivo di risparmio)

### **Obiettivo 7**

Tipo di obiettivo: efficienza

Rispetto degli indicatori finanziari previsti per l'accreditamento ER:

#### **Risultati**

Indice di disponibilità corrente  $\geq 1$  raggiunto: 1,54

Durata media dei crediti  $\leq 200$  gg raggiunto: 139,35 gg

Durata media dei debiti  $\leq 200$  gg raggiunto: 106 gg

Incidenza degli oneri finanziari  $\leq 3\%$  raggiunto: - 0,09%

### **Obiettivo 8**

Tipo di obiettivo: qualità

Elaborazione e somministrazione di un nuovo questionario di gradimento ai partecipanti dei corsi di area sociale

#### **Risultati**

Questionario elaborato e somministrato

### **Obiettivo 9**

Tipo di obiettivo: qualità

Numero di corsi realizzati nei tempi previsti:

corsi ad attivazione diretta - almeno 90%

corsi con utenza determinata da soggetti esterni – almeno 70%

#### **Risultati**

92% dei corsi ad attivazione diretta realizzati nei tempi previsti.

65% dei corsi con utenza determinata da soggetti esterni realizzati nei tempi previsti a causa della crescente difficoltà a comporre in tempi rapidi gruppi classe con utenze speciali.

### **Obiettivo 10**

Tipo di obiettivo: economicità

Realizzazione di un risultato prima delle imposte 2017 non inferiore ad € 6.000

#### **Risultati**

Risultato pari a € 24.734 prima delle imposte (312% rispetto all'obiettivo)

### **Obiettivo 11**

Tipo di obiettivo: efficacia

La società non dovrà procedere alla costituzione o all'acquisto di partecipazioni di altre società (anche se ciò avvenga mediante operazioni straordinarie dirette a tal fine) che non siano necessarie al perseguimento delle finalità istituzionali del Comune di Modena, che non svolgano alcuna delle attività elencate nell'art. 4, comma 2°, d.lgs. 19 agosto 2016, n. 175 e che non posseggano gli ulteriori requisiti indicati all'art. 5 dello stesso decreto legislativo, salvo che il Comune di Modena la autorizzi preventivamente in modo espresso.

#### **Risultati**

L'obiettivo è stato raggiunto

### **Obiettivo 12**

Tipo di obiettivo: efficacia

La società dovrà conformarsi alle disposizioni contenute nel d.lgs. 19 agosto 2016, n. 175, adottando e implementando tutte le misure e gli strumenti di governo societario (questi, qualora risultino opportuni in considerazione delle caratteristiche organizzative e dell'attività svolta dalla società) e rispettando obblighi e divieti previsti nello stesso decreto legislativo nonché nella legislazione che venga eventualmente emanata in materia in conseguenza della sentenza della Corte Costituzionale 25 novembre 2016, n. 251.

#### **Risultati**

L'obiettivo è stato raggiunto. Sono state applicate le norme relative agli organi amministrativi con le dimissioni degli amministratori ove dipendenti pubblici e la nomina di un nuovo Consiglio di amministrazione ai sensi ed entro i termini fissati al 31 luglio 2017 dal d.lgs. 19 agosto 2016, n. 175 con l'Assemblea dei soci del 26 luglio 2017.

## **Obiettivi specifici sul complesso delle spese di funzionamento ai sensi dell'art. 19 D:LGS: 175/2016**

**A.1.** Riduzione del costo unitario del buono pasto. Il costo del buono pasto fornito da Day nel corso dell'esercizio 2016 era pari ad € 5,33 (iva inclusa)

**Risultato:** con il nuovo contratto di fornitura in vigore dal 01/01/2017 il costo unitario è sceso a euro 4,67 (iva inclusa) con una riduzione del 12,4%.

**A.2.** Riduzione del costo sostenuto per l'elaborazione del cedolino paga dei dipendenti. Nel corso dell'esercizio 2016 il costo del cedolino per ogni dipendente è stato pari ad € 33,75

**Risultato:** con il nuovo contratto di fornitura in vigore dal 01/04/2017 il costo unitario del cedolino è sceso a euro 30,50 (iva inclusa) con una riduzione del 9,6%.

**A.3.** Rinegoziazione del contratto di noleggio della fotocopiatrice utilizzata nella sede di Rivara, con un risparmio valutabile (per l'esercizio 2017) in € 445

**Risultato:** con la rinegoziazione del contratto di noleggio della fotocopiatrice utilizzata nella sede di Rivara si è realizzato un risparmio di € 746,72 pari al 167% dell'obiettivo

**A.4.** Sostituzione del fornitore del contratto della linea ADSL, con un risparmio valutabile (per l'esercizio 2017) in € 380

**Risultato:** si è realizzato un risparmio di € 380,64 pari al 100% dell'obiettivo

**A.5.** Il totale della voce "costo del personale" (voce B9 del Conto Economico) al 31/12/2017 non dovrà essere superiore al valore della stessa voce al 31/12/2016, fatti salvi gli incrementi obbligatori derivanti dall'applicazione di norme di legge o del contratto collettivo nazionale di lavoro

**Risultato:** al 31/12/2017 il costo del personale è stato pari ad euro 773.470,00 rispetto al costo di euro 832.063,00 del 31/12/2016 con una diminuzione del costo pari al 7%.

**A.6.** Al 31/12/2016 la società aveva in carico 20 unità di personale a tempo indeterminato (1 quadro e 19 impiegati); l'organico della società è rimasto invariato nell'esercizio in corso, come risulta dall'atto di ricognizione del personale in servizio approvato dalla società a norma dell'art. 25, d.lgs. 175/2016

Il numero dei dipendenti al 31/12/2017 non dovrà essere superiore a quello rilevato al 31/12/2016. E' fatto divieto alla società di assumere nuove unità di personale, sia a tempo determinato che a tempo indeterminato, in assenza di autorizzazione espressa rilasciata dal socio Comune di Modena

**Risultato:** l'organico della società è rimasto invariato nell'esercizio in corso.

**A.7.** Il totale della voce "Totale costi della produzione" (voce B del Conto Economico) al 31/12/2017 dovrà essere uguale o inferiore al valore della stessa voce al 31/12/2016. Solamente nel caso in cui si verifichi un incremento durevole della voce A del Conto Economico (Totale Valore della Produzione) sarà possibile aumentare la voce B del Conto Economico in misura proporzionale, entro il limite dell'incremento del valore della produzione, anche in deroga agli obiettivi A.5 e A.6 e salva la necessaria autorizzazione del Comune per procedere a nuove assunzioni

**Risultato:** l'aumento dei costi della produzione è dovuto all'aumento dei costi variabili, peraltro meno che proporzionale, direttamente correlati all'aumento del Valore della Produzione. In particolare mentre il valore della produzione è aumentato del 2,1% i costi sono aumentati del 1,6%.

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.

Per rendere attuabile una missione rinnovata occorre agire su alcuni nodi assumendo le decisioni che consentano alla società di poter realizzare gli obiettivi indicati:

-la natura societaria, ovvero ampliare la compagine sociale aprendola a soggetti interessati allo sviluppo di attività di formazione a forte professionalizzazione nel campo del sociale, della sostenibilità ambientale ed energetica rafforzando così la capacità della società di essere un punto di riferimento territoriale solido e autorevole.

-la dimensione territoriale, ovvero essere il soggetto di riferimento per tutta la Pubblica Amministrazione locale per la formazione sul sociale e su specifiche specializzazioni industriali (creatività applicata, biomedicale) del territorio stesso;

-la valorizzazione degli asset (patrimonio netto e capitale sociale) avviando e completando azioni che diano alla società entro il 2018 maggiore stabilità ed equilibrio nel medio periodo.

Per quanto riguarda la sede di Carpi di Formodena si continuerà ad operare in modo particolare nell'area della formazione per il tessile – abbigliamento, settore per il quale alla sede di Carpi è riconosciuto una trentennale specializzazione ed eccellenza.

Di notevole importanza strategica è il forte coinvolgimento di Formodena in un progetto di sviluppo locale che riguarda la realizzazione del Polo della creatività di Carpi, che riunirà in uno spazio fisico condiviso, soggetti a diverso titolo impegnati nella formazione di giovani e adulti e nel sostegno a idee e progetti innovativi, finalizzati a offrire nuove opportunità occupazionali e imprenditoriali.

Nel 2017 la società ha attivato presso la sede di Carpi numerosi corsi rivolti al settore tessile abbigliamento e in particolare:



- Tecnico per la progettazione e realizzazione del prodotto moda
- Modellista dell'abbigliamento
- Sostenibilità green dei prodotti e dei processi tessili: consulenza aziendale (moda green)
- Corsi tessile Moda: adobe Photoshop, Illustrator, Qualità dei materiali, Struttura della maglia, Modellistica CAD e base donna, seminari sulle tendenze Moda.

La sede, inoltre, ospita già da alcuni anni la realizzazione di vari corsi nell'ambito dell'inclusione sociale e lavorativa delle figure deboli del mercato del lavoro con percorsi di alfabetizzazione informatica, linguistica, competenze tecniche professionali di base.



## **PARTE II**

### **I SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE**



|  |  |  |
|--|--|--|
| <br><b>CITTÀ DI CARPI</b> | <b>RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI</b>                      | biblioteca multimediale<br><br>Arturo Loria |
|  | <b>Carta della Qualità dell' Istituto: "Biblioteca A. Loria"</b> |  |
|  | aggiornata al 18/06/2018   |  |

| Servizio  | Aspetto di qualità   | Standard di qualità  | Risultato 2017             |
|---|--|--|----------------------------|
| <b>Accessibilità</b>  | 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%) |
| <b>Confort ambientale</b>   | 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%) |
| <b>Dotazione documentaria</b>   | Consistenza del patrimonio                                 | 1,5 documenti per abitante (per 70.000 abitanti almeno n. 105.000)   | Standard rispettato (100%) |
| <b>Aggiornamento del patrimonio</b>                                     | Nuove acquisizioni annualità                               | 100 nuove accessioni annue ogni 1.000 abitanti (per 70.000 abitanti almeno 7.000 acquisizioni)   | Standard rispettato (100%) |
| <b>Fruizione del patrimonio a scaffale aperto</b>                       | Prestiti locali e interbibliotecari                        | 1,5 prestiti annui per abitante (per 70.000 abitanti almeno n. 105.000)  | Standard rispettato (100%) |
| <b>Consultazione e prestito documenti collocati nei deposito</b>        | Tempi di consegna  | Entro 48 ore per i libri antichi e i fondi conservati nei depositi esterni<br>Immediata per i documenti del deposito interno<br>Immediata per i periodici dell'annata in corso | Standard rispettato (100%) |
| <b>Promozione e valorizzazione del patrimonio</b>                       | 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%) |
| <b>Didattica per la promozione della lettura presso le scuole medie</b> | Numero iniziative realizzate                               | Numero classi o studenti coinvolti (almeno 440 classi)   | Standard rispettato (100%) |
| <b>Accesso alle informazioni e comunicazioni</b>                        | 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%) |

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>LEGENDA:</b>         |   |
| <b>QUADRO NORMATIVO</b> | (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") |

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.



|  |  |
|--|--|
| <b>PRECISAZIONE<br/>E SULLA<br/>POPOLAZIONE<br/>DI<br/>RIFERIMENTO</b> | 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 falco magico inserita nell'istituto Castello dei Ragazzi. Pertanto rispetto alla popolazione complessiva di 71.060 abitanti occorre sottrarre n. 9.876 relativi alla fascia 0-14 per ottenere la popolazione di riferimento della presente rilevazione, ovvero n.61.184, arrotondato a 61.000) |
|--|--|

|  |  |   |
|--|--|---|
| <br><b>CITTÀ DI CARPI</b> | <b>RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI</b>                  | <br><b>il castello dei ragazzi</b><br>biblioteca il falco magico |
|  | <b>Carta della Qualità dell' Istituto: "Il Falco magico"</b> |   |
|  | aggiornata al 18/06/2018                                     |   |

| Servizio  | Aspetto di qualità  | Standard di qualità   | Risultato 2017               |
|---|---|---|------------------------------|
| <b>Atti e Norme dei servizi offerti che regolano i rapporti tra servizio e utenza</b> | 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 % |
| <b>Sede e attrezzature</b>  | 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 % |
| <b>Orario di apertura</b>   | 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 % |
| <b>Dotazione documentaria di base</b>   | 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 % |
| <b>Collezioni</b>   | 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%  |
| <b>Fruizione e Valorizzazione delle Collezioni</b>                                    | accessibilità e diffusione delle raccolte   | Attività di promozione, mostre, con particolare attenzione alle scuole                                  | Standard rispettato al 100%  |
| <b>Servizi al pubblico</b>  | 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%  |

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.

|                      |                        |  |                             |
|----------------------|------------------------|--|-----------------------------|
| <b>Comunicazione</b> | 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% |

| <br><b>CITTÀ DI CARPI</b> | <b>RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI</b><br><br><b>Carta della Qualità dell' Istituto: "Teatro Comunale"</b><br><br>aggiornata al 18/06/2018 | <br><b>TEATRO COMUNALE DI CARPI</b>                            |   |
|--|---|--|---|
| Servizio   | Aspetto di qualità  | Standard di qualità  | Risultato 2017  |
| <b>accessibilità</b>   | 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%   |
| <b>trasparenza</b>   | comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni su servizi e personale addetto  | pubblicate sui siti web e nei supporti cartacei  | Standard rispettato al 100%   |
| <b>comfort</b>   | 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 <small>vetustà</small>  |
| <b>accoglienza</b>   | 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%   |
| <b>accesso alle informazioni</b>   | 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%   |
| <b>offerta educativa e didattica</b>   | 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 |
|  | 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 2017  |
|--|--|--|---|
| <b>possibilità di ottenere in concessione il teatro da parte di utilizzatori terzi</b>   | 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%   |
| <b>articolazione della Stagione teatrale nelle rassegne di Prosa, Danza, Nonsoloteatro, Concerti Aperitivo, Vita è Sogno e fuori abbonamento</b> | 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%   |
| <b>comunicazione</b>   | 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                        |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <br><b>CITTÀ DI CARPI</b> | <b>RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>             |  |
|  |  |   |
|  | Carta della Qualità dell' Istituto: "Archivio storico" |   |
|  | aggiornata al 18/06/2018                               |   |

| Servizio   | Indicatore di qualità   | Standard di qualità  | Risultato 2017               |
|--|---|--|------------------------------|
| <b>Accessibilità dell'utenza</b>                             | ampiezza dell'orario di apertura al pubblico                          | 10 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 % |
| <b>Informazioni all'utenza</b>                               | 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 % |
| <b>Richiesta di accesso alla documentazione archivistica</b> | 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 % |
| <b>Consultazione della documentazione archivistica</b>       | 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 % |
| <b>Riproduzioni di documenti</b>                             | 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 % |



|   |  |   |                              |
|---|--|---|------------------------------|
| <b>Valorizzazione del patrimonio documentario</b> | 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 % |

| <br><b>CITTÀ DI CARPI</b> | <b>RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI</b>  |   | <br>i musei |
|--|--|---|--|
|  | Carta della Qualità dell' Istituto: "Musei di Palazzo Pio"                             |   |  |
|  | aggiornata al 18/06/2018   |   |  |
| Servizio   | Aspetto di qualità   | Standard di qualità   | Risultato 2017   |
| <b>accessibilità</b>   | 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%  |
| <b>trasparenza</b>   | comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni su servizi e personale addetto | pubblicate sui siti web e nei supporti cartacei                             | Standard rispettato al 100%  |
| <b>comfort</b>   | 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%  |
| <b>accoglienza</b>   | servizio informativo/biglietteria  | presente  | Standard rispettato al 100%  |
|  | personale di supporto alla visita nelle sale espositive                                | presente  | Standard rispettato al 100%  |
| <b>accesso alle informazioni</b>   | guida dei Musei  | presente  | Standard rispettato al 100%  |
|  | disponibilità di depliant  | presente  | Standard rispettato al 100%  |
| <b>offerta educativa e didattica</b>   | efficacia  | % di accoglienza delle richieste pervenute                                  | Standard rispettato al 80%   |
|  | multicanalità  | modalità di prenotazione diversificata                                      | standard rispettato 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                                   |
| <b>accesso al patrimonio e all'archivio fotografico</b>  | accessibilità  | modalità di accesso alle collezioni (scritta, secondo la normativa vigente) | Standard rispettato al 100%  |
|  | multicanalità  | modalità di presentazione della richiesta                                   | standard rispettato 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 2017  |
|---|---|---|---|
| <b>prestiti di opere ad altri enti e istituti</b> | 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%   |
| <b>iniziative espositive ed eventi culturali</b>  | multicanalità informativa                                 | modalità di comunicazione diversificata per strumenti e destinatari                             | Standard rispettato al 100%   |
|   | 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'iniziative                      | Standard rispettato al 100%   |
| <b>comunicazione</b>                              | 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 100%   |

## PARTE III

### I SETTORI TRASFERITI ALL'UNIONE TERRE D'ARGINE

Per quanto concerne i servizi afferenti i settori trasferiti all'Unione Terre d'Argine:

Settore Istruzione

Settore Servizi socio-sanitari

Settore Polizia Municipale

in questo documento vengono citate di seguito le verifiche e le indagini sulla qualità dei servizi effettuate nel 2017. Le stesse saranno integralmente riprodotte e inserite nel report qualità dell'Unione Terre d'Argine.

Il **settore istruzione** nell'arco del 2017 ha effettuato tre indagini riguardanti rispettivamente:

- 1) ***i centri estivi dei nidi d'infanzia***: l'indagine è stata condotta in tutti i centri estivi organizzati dall'Unione Terre d'Argine per gli iscritti ai nidi d'infanzia comunali nei comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera. La gestione del servizio è stata affidata alla Cooperativa Gulliver che ha curato soprattutto gli aspetti organizzativi, la proposta educativa e l'impegno del personale insegnante;
- 2) ***i centri estivi delle scuole d'infanzia***: l'indagine è stata condotta in tutti i centri estivi organizzati dall'Unione Terre d'Argine per gli iscritti alle scuole d'infanzia comunali e statali e paritarie nei comuni di Campogalliano, Carpi e Soliera<sup>1</sup>. La gestione del servizio è stata affidata alle Cooperative Argentovivo e Solidarietà 90, che hanno curato soprattutto gli aspetti organizzativi, la proposta educativa e l'impegno del personale insegnante.
- 3) ***la refezione scolastica***: l'indagine è stata condotta in tutte le scuole primarie a tempo pieno dell'Unione Terre d'Argine (tot. 13 scuole di cui 1 a Campogalliano, 9 a Carpi, 1 a Novi di Modena e 2 a Soliera). La gestione del servizio di refezione in queste scuole è affidata alla Ditta Cir Food Soc. Coop. Italiana di Ristorazione che fornisce il pasto da due terminali: il Centro Pasti Tre Torri di Medolla (Mo) e il Centro Pasti Malavolti di Modena. Il questionario proposto era rivolto ad un campione di alunni/e di ciascuna scuola formato da un numero di circa 45 bambini/e scelti casualmente fra le alunne/i delle seconde, terze e quarte classi, rispettando quando possibile il criterio di genere, provenienza culturale e scelte dietetiche. Sono stati raccolti anche questionari da parte del personale insegnante che era presente il giorno dell'intervista, che non saranno però oggetto di questo report. Il questionario è stato presentato da un esperto della ditta Numbers a gruppi di circa 10-15 bambini provenienti dalle classi seconde, terze e quarte che lo compilavano autonomamente. La somministrazione è avvenuta tra metà Febbraio e metà Aprile 2017, quando era in vigore il menu autunno/inverno.

Il **settore dei servizio socio-sanitari** ha effettuato per il primo anno nel 2017 il monitoraggio della carta dei servizi sociali territoriali 2017.

Il **settore della polizia municipale** ha effettuato per il secondo anno nel 2017 il monitoraggio della carta dei servizi 2017.