



# Controllo qualità 2014

## Indice

### Introduzione

#### PARTE I

##### I SERVIZI PUBBLICI LOCALI INDIVISIBILI

- Il trasporto pubblico locale .....p. 4
- Il servizio idrico integrato e il servizio gestione rifiuti.....p.13
- Il servizio distribuzione gas.....p.18

#### PARTE II

##### I SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE

- La biblioteca multimediale Arturo Loria .....p.20
- Il castello dei ragazzi Il falco magico.....p.22
- Il teatro comunale di Carpi .....p.24
- L'archivio storico.....p.28
- I musei.....p.30
- ALLEGATO "Il punto di vista delle famiglie sui Centri Estivi nei Nidi d'infanzia -2014-  
" a cura dell'Unione Terre d'Argine.

Carpi, aprile 2015

Il report sulla qualità dei servizi anno 2014, nella sua prima edizione, 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 seconda parte si occupa dei servizi a domanda individuale: per il 2014 sono stati indagati 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 2014 ha indirizzato il focus sui Centri estivi nei nidi d'infanzia.

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 e, quando effettuate dagli stessi soggetti gestori o da terzi incaricati (es. l'osservatorio regionale dei servizi pubblici), i risultati delle customer satisfaction.

Per i servizi a domanda individuale, invece, sui quali si è indagato nell'anno 2014, è stata elaborata una scheda che sintetizza i risultati degli standard di qualità inseriti nelle carte di servizio esistenti (Biblioteca multimediale, Castello dei ragazzi e Archivio storico). Per gli altri servizi è stata adottata una scheda con gli standard di qualità più significativi per la valutazione degli stessi.

Tra i servizi a domanda individuale è stato incluso, sebbene di competenza dell'Unione Terre d'Argine, il servizio di centro estivo nei nidi d'infanzia sul quale si è svolta un'indagine nel 2014 da parte della Gulliver cooperativa sociale 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.

## 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.

##### **Il Contesto territoriale della Provincia di Modena:**

La superficie della Provincia di Modena	2.689 Km <sup>2</sup>
Il numero degli abitanti	706.414
Il numero dei Comuni	47
Densità abitativa	263 ab/Km <sup>2</sup>

### La rete del trasporto pubblico 2013:

La rete extraurbana	Km 1.603
La rete urbana di Modena	Km 198
La rete urbana filoviaria di Modena	Km 27
La rete urbana di Carpi	Km 37
La rete urbana di Pavullo	Km 12
La rete urbana di Sassuolo	Km 38

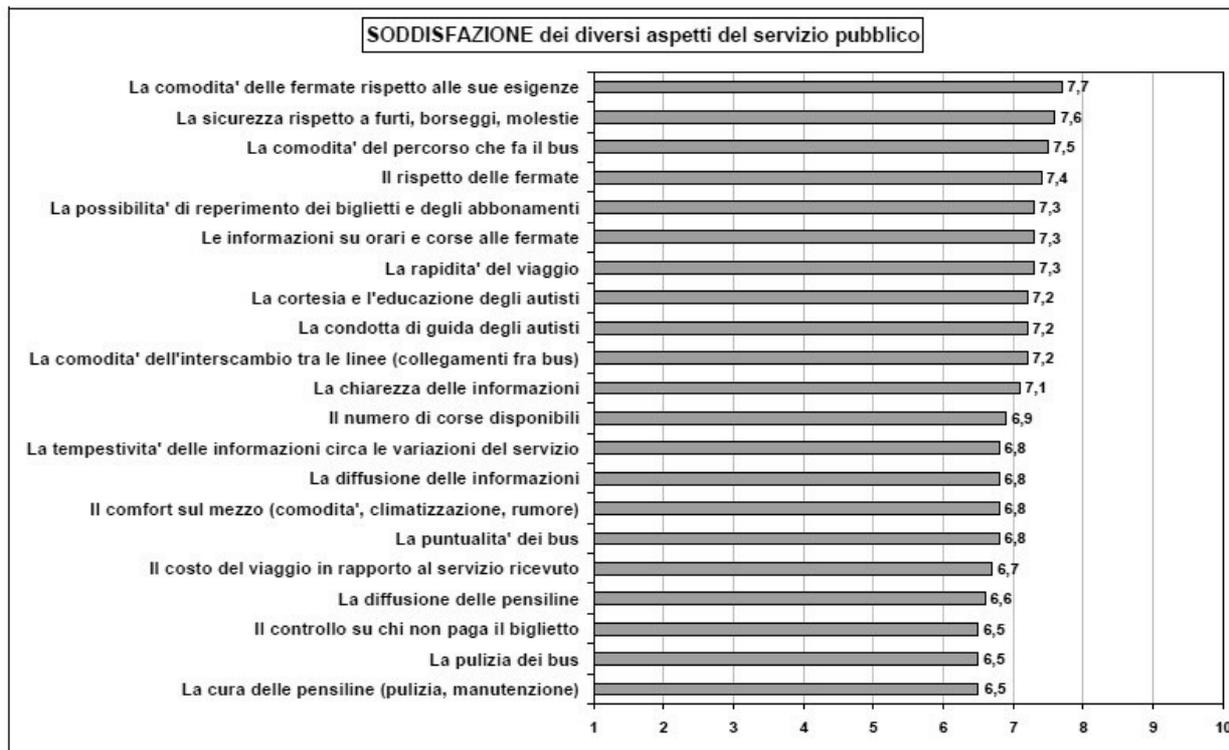
### Km percorsi nel 2013:

Bacino provinciale, totale (*)	Km 12.532.614
Rete extraurbana	Km 6.471.529
Rete urbana di Modena	Km 4.771.315
Rete urbana di Carpi	Km 451.957
Rete urbana di Pavullo	Km 6.067
Rete Urbana di Sassuolo	Km 311.704

(\*) compreso trasporti non convenzionali come Prontobus

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**.

Nel mese di settembre 2014 **aMo** ha reso noto i risultati della **nona indagine** sulla soddisfazione dell'utenza (**Customer care**), realizzata dall'ufficio ricerche del Comune di Modena nel mese di marzo 2014 per conto dell'Agenzia per la mobilità. I dati dell'indagine sono riferiti all'anno 2013.



Nel 2013 le voci che hanno riscontrato il maggior apprezzamento sono:

- la "comodità delle fermate rispetto alle proprie esigenze" (voto 7,7);
- la "sicurezza rispetto a furti e borseggi" (7,6);
- il "rispetto delle fermate" (7,4);
- la "comodità del percorso che fa il bus" (7,5).

I fattori di maggiore "criticità" evidenziati dall'indagine sono stati i seguenti:

- la "pulizia dei bus" (voto 6,5);
- la "pulizia e manutenzione delle pensiline" (6,5);
- la "diffusione delle pensiline" (6,6);
- il "controllo su chi non paga il biglietto" (6,5).

La "puntualità dei bus" pur avvicinandosi al 7 (voto 6,8) non soddisfa gli utenti in

rapporto all'importanza assegnatale, tra le più elevate. Resta quindi uno dei fattori su cui è richiesta maggiore priorità di intervento.

Anche l'Indagine regionale sulla qualità erogata del trasporto pubblico, realizzata da Irteco a livello regionale nel novembre 2013, evidenzia un peggioramento dello stato di pulizia dei mezzi modenesi rispetto al 2012 (giudizio sceso da 7,5 a 6,9). Diversamente da quanto percepito dai viaggiatori però, la ricerca effettuata sul servizio realmente fornito evidenzia un miglioramento della puntualità degli autobus nel 2013: oltre il 95% delle corse rilevate sono risultate in orario. Sul sito di aMo sono disponibili la sintesi dell'intera ricerca e i dati sul campione intervistato.

**Il CONTRATTO DI SERVIZIO è lo strumento principale con il quale aMo** gestisce il rapporto con la società deputata allo svolgimento del servizio di trasporto (**SETA spa** ). Il contratto di servizio contiene gli obblighi, le regole e definisce gli aspetti economici che attengono al servizio di trasporto pubblico locale nell'intera provincia, tra l'Agenzia e la società che gestisce il servizio. Il contratto di servizio definisce con puntualità:

- La natura e l'esercizio del servizio;
- Le compensazioni economiche;
- Il sistema tariffario;
- Gli standard di servizio, il monitoraggio e la qualità;
- La flotta dei mezzi, le tecnologie, la manutenzione e gli investimenti;
- Il controllo del corretto svolgimento del servizio

Inoltre, vengono fissate il numero di corse giornaliere per ogni tratta e i conseguenti orari. Il rispetto di questi parametri è alla base del rapporto col gestore: se lo standard non è garantito l'Agenzia può agire mediante la riduzione del corrispettivo da corrispondere al gestore.

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



### LA CARTA DEI SERVIZI

#### I principi della carta

Con la Carta dei Servizi, SETA si è impegnata ad attenersi ai seguenti principi fondamentali (enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998):

#### • Eguaglianza e imparzialità

Offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; garantire la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie e fasce di utenza. In questo contesto si inserisce l'impegno a migliorare l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture da parte dei cittadini disabili e degli anziani.

#### • Continuità

Assicurare servizi di trasporto continui e regolari, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore; servizi sostitutivi in caso di necessità o interruzioni programmate; servizi minimi e relativa comunicazione preventiva e tempestiva in caso di sciopero (e comunque tutte le misure necessarie, volte a ridurre la durata del disservizio e il disagio arrecato ai cittadini).

#### • Partecipazione

Migliorare e favorire la partecipazione dei cittadini utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio; riconoscere il diritto del cittadino alla partecipazione a tavoli di confronto costruttivo sulle tematiche che riguardano il servizio, anche attraverso forme di rappresentanza organizzata degli utenti; garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio; rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della clientela sul servizio tramite indagini appropriate.

• **Efficienza ed efficacia**

Adottare tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico e organizzativo, per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili. Curare la formazione del personale affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali che assicurino correttezza e cortesia.

• **Libertà di scelta**

Favorire il diritto alla mobilità dei cittadini, promuovendo iniziative idonee a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di trasporto collettivo, diversificando l'erogazione del servizio in termini di quantità e qualità dell'offerta, al fine di soddisfare le reali necessità e le diverse aspettative dei cittadini, anche attraverso intese e accordi tra differenti operatori della mobilità.

• **Rispetto dell'ambiente**

Migliorare costantemente le proprie prestazioni ambientali attraverso politiche orientate allo sviluppo sostenibile.

• **Trasparenza**

Promuovere la trasparenza sulla gestione e sui livelli del servizio offerto attraverso la diffusione della Carta dei Servizi e dei dati aziendali in essa contenuti.

• **Il servizio urbano di Carpi**

Il servizio **urbano** di **Carpi** è svolto con **8 mezzi** e 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 2014 il servizio ha trasportato **229.322 passeggeri (+3,33% rispetto 2013)**, a fronte di **446.946 chilometri percorsi**.

Di seguito si espone la tabella con i dati dei passeggeri e dei chilometri percorsi dal 2010 al 2014:

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>passeggeri</b>	210.114	236.548	202.144	221.939	229.322
<b>Km</b>	469.111	462.116	433.999	451.957	446.946

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

<p><b>• I servizi a chiamata ProntoBus (non convenzionali)</b></p>
--

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.

In particolare il servizio ProntoBus di Carpi viene svolto dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 13.00, mediante un mezzo specializzato, ad eccezione del giovedì dove i bus utilizzati sono due viste le maggiori richieste in occasione del mercato di piazza Martiri.

Nel 2014 ProntoBus Carpi ha trasportato **4.596 passeggeri**, a fronte di **32.124 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. Il servizio è interamente flessibile e consente tutti i possibili spostamenti da e per i punti di raccolta della rete. È possibile prenotare, possibilmente con 1-2 giorni di anticipo, una corsa per il giorno stesso, per i giorni successivi o per la settimana successiva. Ogni corsa può essere prenotata da una o più persone.

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

Le prenotazioni possono avvenire dalle ore 8.00 alle ore 13.00 al numero **840 001 100** solo nei giorni feriali.

Di seguito si espone la tabella con i dati dei passeggeri e dei chilometri percorsi dal 2010 al 2014:

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>passeggeri</b>	6.021	6.135	6.595	7.094	4.596
<b>Km</b>	47.027	45.177	46.164	47.374	32.124

**NOTA BENE:** I dati relativi al 2014 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. Nel 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.

### • Servizio di linea extraurbano

Il servizio di linea **extraurbano**, con **49 linee** a copertura della maggior parte del territorio della provincia di Modena, è svolto con **238 mezzi**.

Il servizio è articolato in due bacini (nord-pianura; sud-collina e montagna), impostati su alcune linee "portanti" facenti capo ai centri principali del bacino (la maggior parte di queste raggiunge Modena) e su una serie di linee complementari con funzione di adduzione.

Esempi di linee portanti sono la n. 400 Finale-Modena, la n. 420 Mirandola-Modena, la n. 760 Vignola-Castelfranco-Modena, la n. 731 Vignola-Spilamberto-Modena e la n. 800 Pavullo-Modena. La linea n. 640 Sassuolo-Vignola nel tratto Sassuolo-Maranello, in considerazione della forte domanda di trasporto presente, ha un orario di servizio cadenzato a 30 minuti; le restanti linee funzionano secondo un orario orientato a fornire il servizio principalmente nelle tre fasce orarie di punta giornaliera in cui è presente utenza prevalentemente scolastica e lavorativa.

Il servizio effettua un orario ridotto nei periodi di vacanza scolastica e nei giorni festivi.

Nel 2013 il servizio extraurbano ha trasportato **5.133.623 passeggeri**, a fronte di **6.467.115 chilometri percorsi**.

### • I titoli di viaggio previsti dal sistema di bigliettazione integrata ed elettronica regionale

Il sistema di bigliettazione integrata ed elettronica regionale "**Mi Nuovo**" adottato da SETA in tutti e tre i bacini di sua competenza (Modena, Reggio Emilia e Piacenza) prevede **due tipologie di titoli di viaggio: biglietti cartacei con banda magnetica e abbonamenti elettronici**, ossia tessere di plastica dotate di microprocessore contactless che devono essere semplicemente avvicinate al validatore.

**Entrambe le tipologie di titoli devono essere SEMPRE convalidate a ogni salita** (cioè non solo all'inizio del viaggio, ma anche ad ogni eventuale successivo cambio del mezzo). **La non convalida del titolo di viaggio** (ivi compresa la non obliterazione degli abbonamenti) **comporta una sanzione**. L'eventuale dimenticanza dell'abbonamento potrà essere sanzionata con il minimo della sanzione prevista ad esibizione del titolo all'atto del pagamento della sanzione presso le biglietterie SETA competenti.

### • Biglietti: dove reperirli

**I biglietti** (corsa semplice, multicorse, ecc.) possono essere acquistati:

1) **presso tutte le biglietterie e le rivendite autorizzate SETA** ;

2) **a bordo mezzo**, a prezzo maggiorato (eccezion fatta per il servizio urbano di Modena, Carpi e Sassuolo nel cui ambito l'acquisto del biglietto a bordo tramite emettitrice è privo di maggiorazione), tramite le **emettitrici** presenti su tutti i mezzi urbani o rivolgendosi all'**autista** sui bus extraurbani;

3) attraverso le **emettitrici a terra** presenti nei principali punti di snodo del trasporto pubblico locale (per ora, limitatamente al bacino di Modena)

4) per quanto riguarda il trasporto urbano di Carpi "Arianna", è possibile acquistare il titolo di corsa semplice nei **parcometri** presenti all'interno del centro storico, tenendo presente che il tempo a disposizione per il viaggio decorre immediatamente e termina dopo 75'.

• Abbonamenti: dove e come sottoscriverli e/o ricaricarli
---

Per **accendere un abbonamento** occorre **presentarsi presso una delle biglietterie SETA che effettuano servizi completi di biglietteria, a Carpi in piazzale Allende**, muniti di un documento d'identità in corso di validità e del proprio numero di codice fiscale.

Una volta compilato e consegnato agli addetti della biglietteria SETA l'apposito modulo si entra in possesso della **Mi Nuovo Card**, la tessera del sistema di tariffazione integrata regionale **Mi Nuovo**, sulla quale viene contestualmente caricato – a fronte del relativo pagamento – l'abbonamento prescelto: ordinario (es. mensile; annuale) o agevolato (es. pensionati e invalidi).

**Presso tutte le altre biglietterie SETA è invece possibile prenotare la tessera Mi Nuovo Card**, che sarà disponibile per il ritiro dopo circa 15 giorni.

Gli **abbonamenti ordinari** (es. mensili; annuali) possono essere poi ricaricati:

1) **presso tutte le biglietterie SETA;**

2) **on line**, collegandosi al sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it), oppure tramite smartphone con applicazione dedicata "SETA" (scaricabile gratuitamente presso Apple Store e Google Market);

3) **presso gli sportelli bancomat degli istituti bancari convenzionati** che operano nei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza: Unicredit e banche del Gruppo Intesa Sanpaolo (anche per correntisti di altre banche).

Gli **abbonamenti agevolati** (es. pensionati e invalidi) devono invece essere sottoscritti esclusivamente:

1) **presso le biglietterie SETA che effettuano servizi completi di biglietteria**

#### **Procedura per la selezione del nuovo gestore dei servizi di TPL**

L'Agenzia ha provveduto nel mese di marzo 2014 alla pubblicazione dell'avviso di preinformazione relativo alla nuova gara per la selezione del Gestore dei Servizi di TPL.

Fino all'espletamento della nuova gara, il servizio continua ad essere assicurato al gestore SETA spa alle medesime condizioni previste dal contratto di servizio e dalla Carta dei Servizi.

## 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.

**La Regione**, relativamente al servizio idrico integrato e al servizio di gestione dei rifiuti urbani, provvede, tra l'altro :

- a. alla costituzione di un unico sistema informativo a livello regionale delle reti e degli impianti del servizio idrico integrato e del servizio gestione dei rifiuti urbani e degli interventi per il loro adeguamento e sviluppo, definendone le relative modalità di implementazione e aggiornamento. Il sistema informativo costituisce strumento a supporto della formulazione, implementazione, monitoraggio e valutazione dell'efficacia degli strumenti di pianificazione vigenti e delle politiche regionali in materia ambientale e di servizi pubblici locali;
- b. **allo svolgimento delle funzioni di Osservatorio regionale dei servizi pubblici, consistenti nella raccolta, elaborazione, analisi e diffusione di dati statistici e conoscitivi concernenti i servizi, avvalendosi anche dell'Agenzia regionale per la prevenzione e l'ambiente e (per le competenze nel settore rifiuti) in raccordo con gli Osservatori provinciali sui rifiuti;**
- c. alla definizione, sentito il Consiglio delle Autonomie locali, del limite del costo di funzionamento dell'Agenzia e della quota parte massima di cui all'articolo 4, comma 7 della stessa LR23/2011;
- d. alla raccolta dei bilanci d'esercizio dell'Agenzia e delle deliberazioni assunte dalla stessa, che sono trasmesse alla Regione entro trenta giorni dall'approvazione;
- e. al controllo sui piani e programmi di investimento del piano d'ambito, ai fini di assicurare il raggiungimento degli obiettivi di settore e di servizio e la presenza degli interventi di interesse strategico regionale.

Per l'esercizio delle proprie funzioni la Regione si avvale di una struttura organizzativa dedicata:

la Struttura di regolazione economica, valutazione e monitoraggio dei servizi pubblici ambientali di cui fa parte l'**Osservatorio Regionale Servizi Idrici e Gestione Rifiuti Urbani**

**l'Osservatorio, in particolare, effettua:**

- il censimento dei soggetti gestori dei servizi e dei relativi dati dimensionali, tecnici e finanziari di esercizio;
- la raccolta delle convenzioni e delle condizioni generali di contratto per l'esercizio dei servizi;
- l'analisi dei modelli adottati dai soggetti gestori in materia di organizzazione, di gestione, di controllo e di programmazione dei servizi e degli impianti.

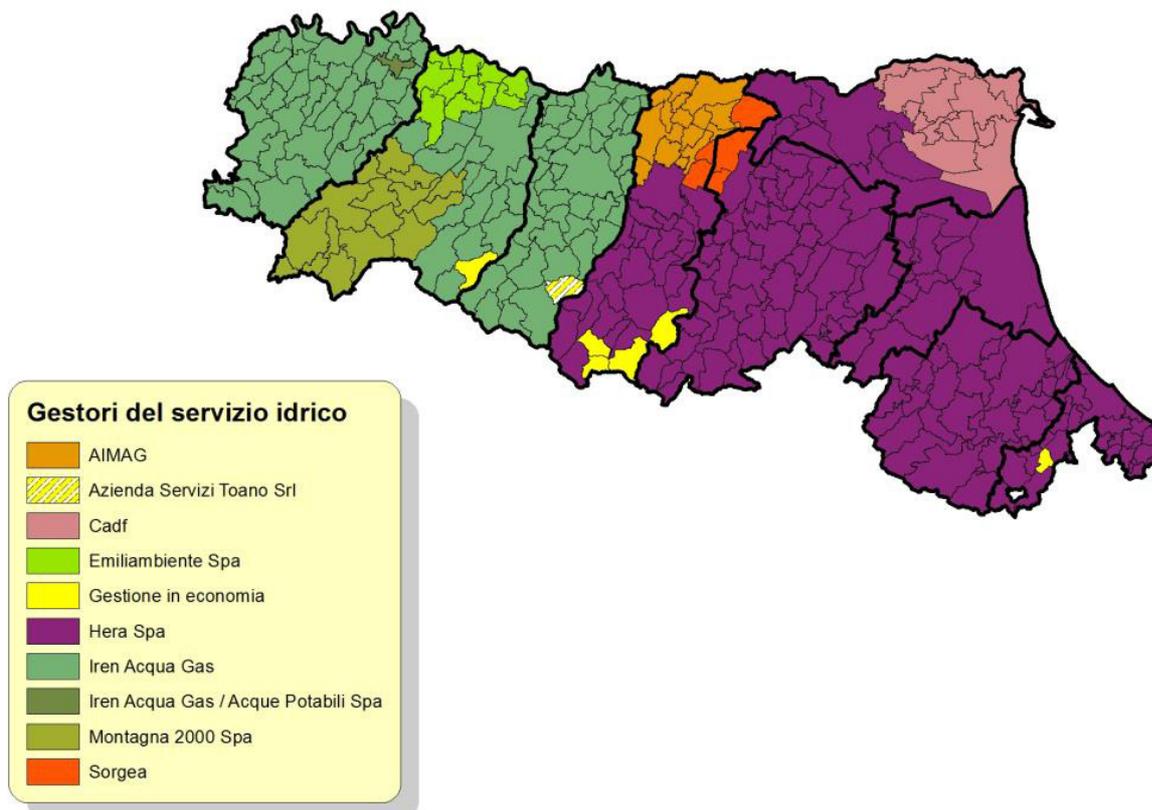
**e svolge:**

- **attività di analisi dei livelli di qualità dei servizi erogati;**
- **attività di analisi e comparazione sulle tariffe applicate dai soggetti gestori del servizio;**
- attività di analisi ed elaborazione in ordine ai piani di investimento per l'ammodernamento degli impianti e dei servizi;
- **attività di verifica con cadenza annuale del raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata (secondo quanto previsto nel Piano d'ambito e dalla normativa vigente).**

L'Osservatorio pubblica annualmente il Rapporto di monitoraggio dei servizi pubblici ambientali.

## IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La figura seguente è tratta dall'ultimo rapporto annuale pubblicato dall'Osservatorio Regionale con riguardo al servizio idrico integrato (anno 2013).



La figura mostra i territori serviti dai soggetti gestori. Il quadro delle gestioni è aggiornato a dicembre 2013.

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

## CONFRONTO DELLA SPESA MEDIA ANNUA DELLE FAMIGLIE

Sulla base dei dati presenti in archivio, l'Osservatorio ha posto a confronto la spesa media annua di una famiglia di 4 persone (consumo medio stimato in 160 m<sup>3</sup>/anno) nei **39 bacini tariffari** esistenti sul territorio regionale nell'anno 2013, ottenendo i risultati mostrati nelle tabelle seguenti, con riguardo **al bacino di AIMAG e ai bacini immediatamente contigui** (Sorgeacque, Hera Bacini 1 e 2 di Modena e IREN bacino Reggio Emilia):

	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Quota fissa	Totale senza IVA
<b>Aimag</b>	<b>130</b>	<b>35</b>	<b>88</b>	<b>14</b>	<b>267</b>
<b>Aimag (procapite)</b>	<b>111</b>	<b>35</b>	<b>88</b>	<b>20</b>	<b>251</b>
Sorgeacqua	138	35	91	16	280
Sorgeacqua(procapite)	106	35	88	22	251
Hera BacinoModena1	133	31	82	16	262
Hera Bacino Modena2	130	31	81	8	250
Hera Bacino Modena1 (procapite)	108	31	82	23	243
Hera Bacino Modena2 (procapite)	104	31	81	11	228
Iren Acqua Gas – Bacino Reggio Emilia	160	33	95	33	322

La tabella permette un confronto tra le tariffe praticate nel bacino gestito da AIMAG con le tariffe dei bacini gestiti da Iren, Sorgeacque e da Hera ( quest'ultima limitatamente ai bacini compresi nella provincia di Modena).

## I NUMERI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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 2013:

	2013	2012	differenza
Abitanti residenti	214.342	215.868	-1526
Comuni serviti	21	21	0
Unità alloggiative servite	109.120	109.413	-293
Lunghezza rete idrica (km)	2.116	2.106	10
Campi pozzi	4	4	0
Acqua totale immessa in rete ( m3)	22.061.436	21.121.455	939.981
Acqua venduta totale (m3)	14.968.158	14.975.233	-7.075
<b>Perdite reali reti idriche</b>	<b>25,9%</b>	<b>23,7%</b>	<b>+2,2%</b>
Indice lineare delle perdite	2,705	2,377	+0,328

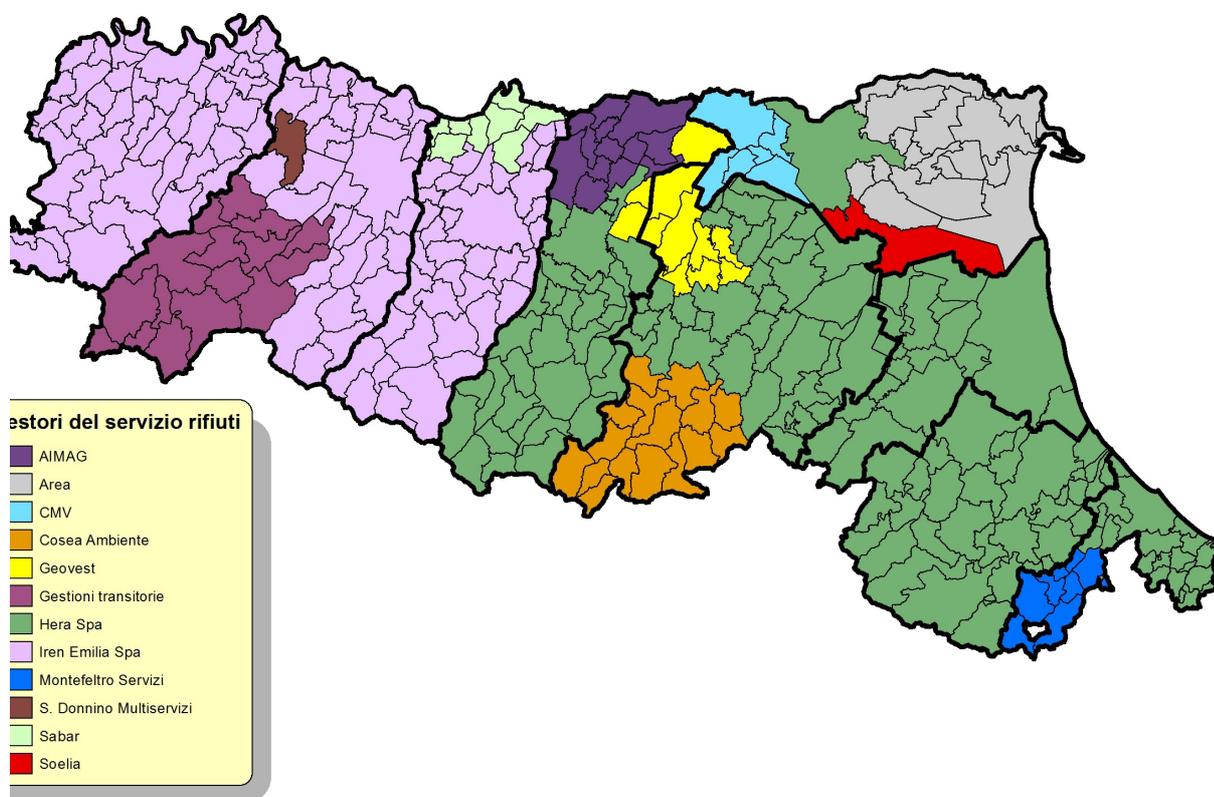
I dati pongono in evidenza un incremento delle perdite di rete del 2,2% nel 2013 rispetto al 2012. La riduzione degli abitanti serviti è imputabile alle conseguenze del sisma del maggio 2012.

## 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.

Nell'immagine seguente, il territorio regionale risulta suddiviso nei vari bacini di affidamento con i indicazioni dei relativi gestori. (Fonte dati: Osservatorio Regionale )



La tabella seguente evidenzia l'andamento della raccolta differenziata dal 2007 al 2013 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

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

comuni	2013 (%)	2012 (%)	2011 (%)
--------	----------	----------	----------

Camposanto	46,5	48,6	48,8
<b>Carpi</b>	<b>62,4</b>	<b>61,9</b>	<b>62,5</b>
Cavezzo	52,1	53,1	53,7
Concordia sulla secchia	52,8	52,6	46,1
Medolla	53,1	52,9	54,8
Mirandola	58,8	59,2	62,0
Novi di Modena	76,2	74,3	55,2
San Felice sul Panaro	50,6	51,5	50,1
San Possidonio	64,5	59,8	50,3
San Prospero	41,8	47,8	47,9
Soliera	68,7	70,2	51,0
Media AIMAG	59,8	59,7	57,2

La tabella evidenzia che nel Comune di Carpi la raccolta differenziata 2013 si è attestata al 62,4%.

L'obiettivo di raccolta differenziata da raggiungere entro il 2016 è indicato al 76% grazie all'ampliamento del servizio porta a porta e all'introduzione della tariffa puntuale.

### 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 AIMAG)

	2013	2012	variazione
Abitanti residenti	274.736	275.796	-1.060
Comuni serviti	24	24	0
Lunghezza rete (km)	2.160	2.153	+7
Utenti attivi distribuzione (contatori installati)	120.672	122.445	-1.773
Utenze attive distribuzione (unità imm. servite)	128.554	130.443	-1.889
Volumi di gas distribuito m3	271.313.872	274.963.713	-3.649.841
Percentuale sugli acquisti	99,5%	99,5%	0
Importo della distribuzione (€)	15.605.444	15.302.324	-303.120
Tempo medio di arrivo sui luoghi di chiamata (minuti)	28	28	0
Interventi con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti	99,86%	99,07%	+0,79%

La riduzione delle utenze servite è una conseguenza del sisma del 2012.

=====

**ANDAMENTO DEI RECLAMI NEI PRINCIPALI SERVIZI FORNITI DA AIMAG ( fonte dati AIMAG – Bilancio sociale 2013)**

<b>Servizio</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
acqua	40	51	59
energia elettrica	22	13	-
gas	112	73	47
Igiene ambientale	181	115	129
<b>TOTALE</b>	<b>355</b>	<b>252</b>	<b>208</b>

I reclami evidenziano un trend crescente, tra il 2012 e il 2013 con particolare riferimento al settore dell'igiene ambientale e a quello del gas. In generale, per comprendere i dati, occorre tener conto che nel 2013 non risultavano ancora del tutto assorbiti i pesanti effetti prodotti sulla popolazione dal sisma del 20 e 29 maggio 2012 che ha colpito l'intero bacino servito da AIMAG ( fabbricati inagibili, delocalizzazioni, nuovi insediamenti temporanei, ecc.). I reclami non hanno comunque dato origine a contenziosi.

## PARTE II

### I SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE



**CITTÀ DI CARPI**

#### RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Carta della Qualità dell' Istituto: "Biblioteca A. Loria"

biblioteca multimediale  
Arturo Loria



aggiornata al 14/03/2015

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2014
Accessibilità	Orario di apertura	Per i Comuni sopra i 10.000 abitanti minimo 40 ore settimanali	60 ore settimanali di apertura (100%)
Dotazione documentaria	Consistenza del patrimonio	1,5 documenti per abitante (per 60.000 abitanti almeno n. 90.000)	n. 197.372 documenti complessivi (100%)
Aggiornamento del patrimonio	Nuove acquisizioni annuali	100 nuove accessioni annue ogni 1000 abitanti (per 60.000 abitanti almeno 6000)	n. 5.904 (99%)
Fruizione del patrimonio a scaffale aperto	Prestiti locali e interbibliotecari	1,5 prestiti annui per abitante (per 60.000 abitanti almeno 90.000)	n. 109.795 (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	n. 4.445 (100%)

<p>Promozione e valorizzazione del patrimonio</p>	<p>Numero iniziative realizzate e partecipazione del pubblico</p>	<p>Capacità di realizzare iniziative durante tutto l'arco dell'anno e con diversificate tipologie di intervento per raggiungere diverse categorie di pubblico</p>	<p>n. 3 Corsi, Laboratori e Gruppi di Lettura                  n. 4 Mostre                  n. 4 Bibliografie                  n. 4 Rassegne cinematografiche                  n. 1 Rassegna musicale                  n. 1 Festival letterario                  Totale incontri n. 118                  Totale presenze n. 28.639 (100%)</p>
<p>Didattica per la promozione della lettura presso le scuole medie superiori</p>	<p>Numero iniziative realizzate</p>	<p>Numero classi o studenti coinvolti</p>	<p>Iniziative n. 2 per attività pomeridiane di Gruppi di lettura                  n. 12 incontri                  presenze n. 480 (80%)</p>

**LEGENDA:**

(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"

**QUADRO NORMATIVO**

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")

**PRECISAZIONE 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 falco magico inserita nell'istituto Castello dei ragazzi. Pertanto rispetto alla popolazione complessiva di 70.000 abitanti occorre sottrarre n. 9.984 relativi alla fascia 0-14 per ottenere la popolazione di riferimento della presente rilevazione, ovvero n. 60.016, arrotondato a 60.000)



**CITTÀ DI CARPI**

**RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

**Carta della Qualità dell' Istituto: "Il Falco magico"**

aggiornata al .....



Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2014
<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 nel 100 %
<b>Sede e attrezzature</b>	Dimensioni commisurate ai residenti	0,30 mq ogni 10 abitanti	Standard rispettato nel 100 %
	Accesso ai disabili	Superamento barriere architettoniche	Standard rispettato nel 100 %
	Adeguatezza delle sedi	Utilizzazione esclusiva, presenza di segnaletica interna ed esterna, condizioni di accoglienza, pulizia	Standard rispettato nel 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 nel 100 %
<b>Dotazione documentaria di base</b>	Opere al pubblico pubblicate negli ultimi 20 anni, sufficientemente varia in rapporto a contenuti e supporti	1,5 documenti per abitante	Standard rispettato nel 100 %
<b>Collezioni</b>	Gestione delle collezioni	Revisione periodica del patrimonio	Standard rispettato al 70%
	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%
<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%



**CITTÀ DI CARPI**

**RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

**Carta della Qualità dell' Istituto: "Teatro Comunale"**



aggiornata al 14/03/2015

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2014
<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 per ogni spettacolo, in prevalenza in orari serali, sabato e domenica	Standard rispettato al nel 100 % del periodo
	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 100%

<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%
<b>possibilità di ottenere in concessione il teatro da parte di</b>	accessibilità	accesso e supporto tecnico all'utilizzo ed allestimenti scenici	Standard rispettato al 100%

<b>utilizzatori terzi</b>	multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	standard rispetto al 100% fax, mail, posta ordinaria
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e accesso	Standard rispettato all'80% in relazione alle diverse prenotazioni e attività già di programmazione, tra 10 e 30 giorni
<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 80%
	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 80%

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.

	tempestività per informazione tramite social network	frequenza informazione, almeno giornaliera	Standard rispettato al 0%
--	--	--	---------------------------



**CITTÀ DI CARPI**

**RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

**Carta della Qualità dell' Istituto: "Archivio storico"**

aggiornata al 14/03/2015



**l'archivio storico comunale**

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità	Risultato 2014
<b>Accessibilità dell'utenza</b>	ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	22, 45 ore settimanali 22,30 (mesi di luglio e agosto)	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 la giornata	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	Standard rispettato al 100 %
		informazione qualificata a distanza (via e-mail), a cura dell'archivista	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	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>		tempo di attesa massimo: in 3 gg. lavorativi	Standard rispettato al 100 %
		a mezzo posta: entro 30 gg dal pagamento	Standard rispettato al 100 %



**CITTÀ DI CARPI**

**RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

**Carta della Qualità dell' Istituto: "Musei di Palazzo Pio"**



aggiornata al 14/03/2015

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2014
<b>accessibilità</b>	ore di apertura al pubblico	24 ore settimanali, inclusi sabato e domenica	Standard rispettato al 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 85%
	multicanalità	modalità di prenotazione diversificata	standard rispettato al 100% telefono, mail, sito web
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e prenotazione	Standard rispettato i relazione alla definizione del calendario dei trasporti
	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 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
<b>prestiti di opere ad altri enti e istituti</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 formulazione parere	Standard rispettato al 100% In relazione al materiale richiesto, tra 10 e 15 giorni
<b>iniziative espositive ed eventi culturali</b>	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%
	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%
<b>comunicazione</b>	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 80%
	tempestività per aggiornamento sito web	frequenza aggiornamento, almeno settimanale	Standard rispettato al 80%
	tempestività per informazione tramite social network	frequenza informazione, almeno giornaliera	Standard rispettato al 0%