



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 Loriap.18
- 2. Il castello dei ragazzi Il falco magico.....p.20
- 3. Il teatro comunale di Carpip.22
- 4. L'archivio storico.....p.24
- 5. I museip.26

PARTE III

SETTORI TRASFERITI ALL'UNIONE TERRE D'ARGINE

- Settore Istruzione/Settore Servizi socio-sanitari/Settore Polizia Municipalep.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
Carpi	62,5	61,9	62,4	65,6	74	84,3	83,7
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
Media AIMAG	57,2	59,7	59,8	61,5	68,1	74,2	81,7

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**

COMUNE DI CARPI					
	ANNO 2013	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017
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
	36.081.848	34.667.441	33.778.914	31.581.223	31.071.267
%raccolta differenziata	60,7%	64,4%	72,7%	84,3%	83,7%
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
Abitanti residenti	274.736	273.212	273.108	272.778	-330
Comuni serviti	24	24	24	24	-
Lunghezza rete (km)	2.160	2.160	2.164	2.171	+7
PDR serviti attivi	120.672	120.190	120.003	120.061	+58
Volumi di gas distribuito m3	271.313.872	218.264.742	246.837.616	246.189.535	-648.081
Importo della distribuzione (€)	15.605.444	15.238.329	14.847.608	14.293.407	-554.201
% di rispetto degli standard della qualità del servizio	99,50%	99,50%	99,98%	99,98%	-
n. totale di prestazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione gas soggette a indennizzo automatico	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
TOTALE	208	252	355	262	376	534

(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 ≥ 1 raggiunto: 1,54

Durata media dei crediti ≤ 200 gg raggiunto: 139,35 gg

Durata media dei debiti ≤ 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

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

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2017
Accessibilità	Orario di apertura	per i Comuni sopra i 10.000 abitanti minimo 40 ore settimanali	Standard rispettato (100%)
	Segnaletica per accesso al patrimonio e ai servizi	cartelli descrittivi, frecce direzionali, piantina della biblioteca	Standard rispettato (100%)
	Modalità di accesso da parte di utenti disabili	ascensore, ingresso senza barriere architettoniche	Standard rispettato (100%)
Confort ambientale	Arredo e allestimenti	posti di lettura, postazioni consultazione catalogo e internet, tavoli attrezzati	Standard rispettato (100%)
	Clima e illuminazione	temperatura costante, illuminazione adeguata per la lettura	Standard rispettato (100%)
	Pulizia	giornaliera per tutte le superfici e annuale per manutenzione	Standard rispettato (100%)
Dotazione documentaria	Consistenza del patrimonio	1,5 documenti per abitante (per 70.000 abitanti almeno n. 105.000)	Standard rispettato (100%)
Aggiornamento del patrimonio	Nuove acquisizioni annualità	100 nuove accessioni annue ogni 1.000 abitanti (per 70.000 abitanti almeno 7.000 acquisizioni)	Standard rispettato (100%)
Fruizione del patrimonio a scaffale aperto	Prestiti locali e interbibliotecari	1,5 prestiti annui per abitante (per 70.000 abitanti almeno n. 105.000)	Standard rispettato (100%)
Consultazione e prestito documenti collocati nei deposito	Tempi di consegna	Entro 48 ore per i libri antichi e i fondi conservati nei depositi esterni Immediata per i documenti del deposito interno Immediata per i periodici dell'annata in corso	Standard rispettato (100%)
Promozione e valorizzazione del patrimonio	Numero iniziative realizzate e partecipazione del pubblico	Capacità di realizzare iniziative durante tutto l'arco dell'anno e con diversificate tipologie di intervento per raggiungere diverse categorie di pubblico	Standard rispettato (100%)
Didattica per la promozione della lettura presso le scuole medie	Numero iniziative realizzate	Numero classi o studenti coinvolti (almeno 440 classi)	Standard rispettato (100%)
Accesso alle informazioni e comunicazioni	Accesso al catalogo informatizzato	postazioni di consultazione dell'opac	Standard rispettato (100%)
	Sito internet e mailing list	comunicazione informazioni su orari, aperture, iniziative	Standard rispettato (100%)
	Depliant informativi	disponibilità di depliant relativi alla carta dei servizi e alle iniziative	Standard rispettato (100%)

LEGENDA:	
QUADRO NORMATIVO	(L.R. 18/2000 "Norme in materia di Biblioteche, Archivi storici, Musei e Beni culturali", D.G. Regione Emilia-Romagna n. 309 del 3/3/2003 "Approvazione Standard e obiettivi di qualità per Biblioteche, Archivi storici e Musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000" Delibera Consiglio Comunale n. 190 del 8/11/2007 "Approvazione regolamenti della Biblioteca multimediale "Arturo Loria", del Castello dei ragazzi e dell'Archivio storico"; Determinazione n. 1506/2008 "Carta dei servizi della Biblioteca multimediale "Arturo Loria" e del Castello dei ragazzi. Approvazione")

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.

PRECISAZIONE E SULLA POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO	La Biblioteca Loria rivolge i suoi servizi agli utenti di età a partire dai 15 anni, mentre la fascia 0-14 frequenta la Biblioteca per ragazzi Il 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)
--	--

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

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2017
Atti e Norme dei servizi offerti che regolano i rapporti tra servizio e utenza	Approvazione del Regolamento 2007 Carta dei servizi: (prima stesura) 2008; (revisione) 2010	Carta dei servizi e regolamento disponibili agli utenti, compreso estratto Carta dei servizi	Standard rispettato al 100 %
Sede e attrezzature	Dimensioni commisurate ai residenti	0,30 mq ogni 10 abitanti	Standard rispettato al 100 %
	Accesso ai disabili	Superamento barriere architettoniche	Standard rispettato al 100 %
	Adeguatezza delle sedi	Utilizzazione esclusiva, presenza di segnaletica interna ed esterna, condizioni di accoglienza, pulizia	Standard rispettato al 100 %
Orario di apertura	Servizio soddisfacente, efficace. L'orario di apertura commisurato alle necessità dell'utenza e agli obiettivi prefissati	Minimo 40 ore settimanali per Comuni con più di 10.000 ab	Standard rispettato al 100 %
Dotazione documentaria di base	Opere al pubblico pubblicate negli ultimi 20 anni, sufficientemente varia in rapporto a contenuti e supporti con sezione di libri in lingua straniera	1,5 documenti per abitante	Standard rispettato al 100 %
Collezioni	Gestione delle collezioni	Revisione periodica del patrimonio	Standard rispettato al 80%
	Acquisizioni	100 accessioni ogni 1.000 abitanti	Standard rispettato al 100%
	Cura e conservazione	salvaguardia, condizioni di immagazzinamento	Standard rispettato al 70%
	Catalogazione	Tempestività della catalogazione, Rispetto degli standard di catalogazione	Standard rispettato al 100%
Fruizione e Valorizzazione delle Collezioni	accessibilità e diffusione delle raccolte	Attività di promozione, mostre, con particolare attenzione alle scuole	Standard rispettato al 100%
Servizi al pubblico	Disponibilità del patrimonio	Consultazione e prestito locale e interbibliotecario	Standard rispettato al 100%
	Consulenza e assistenza al pubblico	Informazioni e reference	Standard rispettato al 100%
	Diverse tipologie di materiali	Sezioni speciali: multimediale, emeroteca	Standard rispettato al 100%

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.

Comunicazione	Aggiornamento sito web	tempestiva per ogni iniziativa o comunicazioni riguardanti il servizio	Standard rispettato al 100%
	Mailing list	Aggiornamento costante e tempestiva comunicazione di attività o informazioni riguardanti il servizio	Standard rispettato al 100%
	Comunicati stampa	Costanti in base a informazioni riguardanti il servizio o attività	Standard rispettato al 100%

 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI		 TEATRO COMUNALE DI CARPI
	Carta della Qualità dell' Istituto: "Teatro Comunale"		
	aggiornata al 18/06/2018		
Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2017
accessibilità	apertura al pubblico in occasione di ogni spettacolo con personale tecnico di palcoscenico, squadra Vigili del Fuoco, maschere	mediamente per 3 ore ogni spettacolo, in prevalenza in orari serali, sabato e domenica	Standard rispettato al 100%
	gestione del pubblico, sicurezza e modalità di segnaletica per accesso ai servizi	servizio garantito con personale di sala e tecnico formato e qualificato, segnaletica di emergenza, piantina piani di evacuazione a disposizione	Standard rispettato al 100%
	modalità di accesso da parte di utenti disabili, secondo limitazioni di cui al Certificato Prevenzioni Incendi	ascensore o altri strumenti per l'abbattimento delle barriere	Standard rispettato al 100%
trasparenza	comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni su servizi e personale addetto	pubblicate sui siti web e nei supporti cartacei	Standard rispettato al 100%
comfort	pulizia locali e sale espositive	scansione temporale adeguata alla frequentazione degli spazi	Standard rispettato al 100%
	servizi igienici	presenti	Standard rispettato al 100%
	guardaroba	presente	Standard rispettato al 100%
	ascensore	presente	Standard rispettato all'80% in quanto, per caratteristiche architettoniche, non arriva a servire i posti di loggione
	sedute imbottite in velluto	presenti	Standard rispettato al 90% in quanto sedie e poltrone stanno evidenziando <small>vetustà</small>
accoglienza	servizio informativo durante gli spettacoli, in orario ufficio e di biglietteria	presente	Standard rispettato al 100%
	presenza del servizio biglietteria elettronica con personale qualificato	presente	Standard rispettato al 100%
accesso alle informazioni	informazioni e aggiornamenti sull'articolazione programmazione, prezzi e modalità di accesso	presente	Standard rispettato al 100%
	disponibilità di depliant e sito internet	presenti	Standard rispettato al 100%
offerta educativa e didattica	offerta di spettacoli diversificata per bambini frequentanti scuole materne sino alle superiori	presenti	Standard rispettato al 100%
	offerta attività laboratorili teatrali per giovani ed adolescenti	presenti	Standard rispettato al 100%
	efficacia	% di accoglienza delle richieste pervenute	Standard rispettato al 100% in quanto la partecipazione è sostanzialmente ristretta ai soli istituti scolastici e giovani del territorio comunale
	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
possibilità di ottenere in concessione il teatro da parte di utilizzatori terzi	accessibilità	accesso e supporto tecnico all'utilizzo ed allestimenti scenici	Standard rispettato al 100%
	multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	standard rispetto al 100% fax, mail, posta ordinaria
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e accesso	Standard rispettato al 100%
articolazione della Stagione teatrale nelle rassegne di Prosa, Danza, Nonsoloteatro, Concerti Aperitivo, Vita è Sogno e fuori abbonamento	efficacia/continuità	numero delle attività spettacolistiche all'interno del Teatro, come da deliberazione di Giunta comunale	Standard rispettato al 100%
	accessibilità	disponibilità di materiale informativo come da articolata campagna di comunicazione con inizio a luglio sino a conclusione spettacoli, indicativamente ad aprile anno successivo	Standard rispettato al 100%
	multicanalità informativa	modalità di comunicazione diversificata per strumenti e destinatari	Standard rispettato al 90% con avvio processi formativi e redazioni per eliminare anche residuo piccolo gap
	trasparenza	indicazione dei soggetti coinvolti nei materiali informativi, atti pubblici e pubblicazioni sito web	Standard rispettato al 100%
comunicazione	articolata campagna di comunicazione per ogni rassegna e spettacolo	frequenza informazione, almeno settimanale	Standard rispettato al 100%
	tempestività dell'informazione tramite spot radiofonici, comunicati e distribuzione materiali a stampa	frequenza informazione soprattutto per l'avvio della campagna abbonamenti e date inizio vendita biglietti, rafforzamento comunicativo nei periodi antecedenti i singoli spettacoli	Standard rispettato al 100%
	tempestività per aggiornamento sito web	frequenza aggiornamento, almeno settimanale	Standard rispettato al 90%
	tempestività per informazione tramite social network	frequenza informazione, almeno giornaliera	Standard rispettato al 70% grazie a potenziamento info tramite Facebook da fine 2016

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

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità	Risultato 2017
Accessibilità dell'utenza	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 %
Informazioni all'utenza	espositore e bacheca nella reception	massima visibilità e aggiornamento costante.	Standard rispettato al 100 %
	aggiornamento sito Web	aggiornamento costante su orari, patrimonio, attività culturali e didattiche, News e avvisi	Standard rispettato al 100 %
	tempi di risposta per informazioni telefoniche, via mail o di persona	risposta immediata o entro il primo giorno lavorativo utile	Standard rispettato al 100 %
	facilità di accesso alla modulistica	fornita anche via mail	Standard rispettato al 100 %
Richiesta di accesso alla documentazione archivistica	facilità di accesso alla documentazione	immediata dopo compilazione della domanda di ammissione all'Archivio, secondo gli orari di presa stabiliti dal Regolamento	Standard rispettato al 100 %
		informazione qualificata a distanza (via e-mail), a cura del personale dell'Archivio	Standard rispettato al 100 %
Consultazione della documentazione archivistica	garanzia di consultazione	disponibilità totale per garantire all'utenza la fruizione della documentazione, anche con mediazione dell'archivista, fatte salve le limitazioni elencate in Carta dei Servizi.	Standard rispettato al 100 %
	assistenza in sala studio	continua e integrata da assistenza e consulenza dell'archivista, su richiesta e appuntamento	Standard rispettato al 100 %
	tempi di consegna della unità archivistiche	non oltre 30 minuti dalla richiesta di consultazione.	Standard rispettato al 100 %
		immediata se prenotata in anticipo, di persona, con telefonata o con mail.	Standard rispettato al 100 %
Riproduzioni di documenti	tempi di consegna delle riproduzioni	tempo di attesa massimo: in 3 gg. lavorativi	Standard rispettato al 100 %
		a mezzo posta: entro 30 gg dal pagamento	Standard rispettato al 100 %

Valorizzazione del patrimonio documentario	organizzazione conferenze e visite guidate per il pubblico	tutto l'anno e (per le attività didattiche) da settembre a giugno	Standard rispettato al 100 %
	Incontri con docenti per personalizzazione laboratori didattici rivolti alle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado		Standard rispettato al 100 %

 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI		 i musei
	Carta della Qualità dell' Istituto: "Musei di Palazzo Pio"		
	aggiornata al 18/06/2018		
Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2017
accessibilità	ore di apertura al pubblico	24 ore settimanali, inclusi sabato e domenica	Standard rispettato nel 100 % del periodo
	modalità di segnaletica per accesso ai servizi	segnaletica, frecce direzionali, piantina dei Musei a disposizione	Standard rispettato al 100%
	modalità di accesso da parte di utenti disabili	ascensore o altri strumenti per l'abbattimento delle barriere	Standard rispettato al 100%
trasparenza	comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni su servizi e personale addetto	pubblicate sui siti web e nei supporti cartacei	Standard rispettato al 100%
comfort	pulizia locali e sale espositive	scansione temporale adeguata alla frequentazione degli spazi	Standard rispettato al 100%
	servizi igienici	presenti	Standard rispettato al 100%
	guardaroba	presente	Standard rispettato al 100%
	sedute nelle sale espositive	presenti	Standard rispettato al 100%
accoglienza	servizio informativo/biglietteria	presente	Standard rispettato al 100%
	personale di supporto alla visita nelle sale espositive	presente	Standard rispettato al 100%
accesso alle informazioni	guida dei Musei	presente	Standard rispettato al 100%
	disponibilità di depliant	presente	Standard rispettato al 100%
offerta educativa e didattica	efficacia	% di accoglienza delle richieste pervenute	Standard rispettato al 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
accesso al patrimonio e all'archivio fotografico	accessibilità	modalità di accesso alle collezioni (scritta, secondo la normativa vigente)	Standard rispettato al 100%
	multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	standard 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
prestiti di opere ad altri enti e istituti	multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	standard rispetto al 100% fax, mail, posta ordinaria
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e formulazione parere	Standard rispettato al 100% In relazione al materiale richiesto, tra 10 e 15 giorni
	efficacia/continuità	numero delle attività espositive nella sede museale, come approvato nel PEG del Comune di Carpi	Standard rispettato al 100%
	accessibilità	disponibilità di materiale informativo e di catalogo scientifico	Standard rispettato al 100%
iniziative espositive ed eventi culturali	multicanalità informativa	modalità di comunicazione diversificata per strumenti e destinatari	Standard rispettato al 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%
comunicazione	tempestività per aggiornamento sito web	frequenza aggiornamento, almeno settimanale	Standard rispettato al 90%
	tempestività per informazione tramite social network	frequenza informazione, almeno giornaliera	Standard rispettato al 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 Soliera¹. 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.