



**CITTÀ DI CARPI**



# Controllo qualità

## 2018

## Indice PARTE I

### SERVIZI EROGATI DA ORGANISMI PARTECIPATI

- **1. Il trasporto pubblico locale.....p. 5**
  - 1.1 la gestione unitaria delle FUNZIONI tramite AMO spa.....p. 6
  - 1.2 la gestione del servizio da parte di SETA spa.....p. 7
- **2. Il servizio idrico integrato e il servizio gestione rifiuti.....p14**
  - 2.1 il servizio idrico integrato.....p.16
  - 2.2 il servizio raccolta rifiuti.....p.17
- **3. Il servizio distribuzione gas.....p.19**
- **4. La formazione professionale .....p.20**

## PARTE II

### SERVIZI EROGATI DALL'ENTE:

- 1.I musei .....p.25
- 2.La biblioteca multimediale Arturo Loria .....p.27
- 3.Il castello dei ragazzi Il falco magico.....p.29
- 4.L'archivio storico.....p.31
- 5 Il teatro comunale di Carpi.....p.36

Il controllo sulla qualità dei servizi erogati, ai sensi di quanto previsto dall'art.147, co. 2, lett. e) del Tuel, è finalizzato a garantire il controllo, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

Con delibera di Consiglio Comunale n. 9 del 31 gennaio 2019 sono state approvate modificazioni ed integrazioni al Regolamento di Organizzazione, strumenti e modalità dei controlli interni, anche nell'ottica di creare un sistema dei controlli interni compiutamente integrato.

Il regolamento sopracitato disciplina il controllo sulla qualità dei servizi all'art. 8:

*"I servizi che il Comune di Carpi eroga alla città, direttamente o tramite terzi, adottano modalità gestionali che promuovono il miglioramento e l'adeguamento della loro qualità, anche attraverso la consultazione degli utenti ai fini della definizione degli standard qualitativi da assumere.*

*2. L'Ente assume impegni di qualità nei confronti dei propri utenti, anche adottando le Carte dei Servizi, che indicano, per ciascun servizio, gli standard qualitativi che l'Amministrazione si impegna a garantire e mantenere.*

*3. L'Ente procede periodicamente al monitoraggio della soddisfazione degli utenti attraverso sondaggi, questionari ed interviste che producono rendicontazioni di supporto alla valutazione dell'adeguatezza della qualità dei servizi erogati e costituiscono la base per le azioni di miglioramento ed adeguamento degli standard qualitativi assunti, confrontando i propri livelli di servizio con quelli erogati da altri Enti della Regione e dell'Intero Territorio Nazionale.*

*4. Annualmente, è redatta la Relazione sullo Stato della Qualità dei Servizi sulla base dei report semestrali prodotti dalla competente unità di controllo."*

Il report sulla qualità dei servizi anno 2018, in continuità con i report prodotti negli anni precedenti, si compone di due parti:

- nella prima sono riportati dati ed informazioni riferiti alla qualità dei servizi erogati da organismi partecipati e dagli stessi rilevati con propri strumenti di indagine ( si tratta dei servizi di: trasporto pubblico locale, idrico integrato e gestione rifiuti, distribuzione gas e formazione professionale);
- nella seconda parte si riportano i dati di monitoraggio della qualità di alcuni servizi erogati direttamente dal comune (la biblioteca multimediale, il castello dei ragazzi, il teatro comunale, l'archivio storico e i musei). Si tratta di indicatori e standard di qualità sintetizzate in tabelle, approvati nelle carte di servizio, ove esistenti, nelle normativa di riferimento (direttive regionali) o elaborati dal responsabile di servizio.

La norma principale che stabilisce gli standard e gli obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei è la Direttiva Regionale emanata ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000, approvata con delibera di Giunta Regionale n. 309/2003 e s.m.e i .

Per biblioteche, archivio e musei sono state adottate anche le carte di servizio, che in parte ripropongono gli indicatori della direttiva regionale sopracitata, con particolare riferimento alle liste di controllo ivi presenti, ed in parte ne introducono di nuovi.

Le carte di servizio sono state adottate rispettivamente con i seguenti atti:

- per "I musei del palazzo dei Pio" con Delibera di Giunta comunale n. 116 del 14.07.2015;
- per " la Biblioteca multimediale "Arturo Loria" e il Castello dei ragazzi" con Delibera di Giunta n. 103 del 29/05/2018;
- per "l'Archivio Storico Comunale" con Delibera di Giunta comunale n. 261 del 18/12/2018.

Per quanto concerne il teatro, invece, la Regione Emilia Romagna non ha ancora stabilito gli standard di qualità minimi ed il Comune ha in programma di adottare la Carta di servizio. E' in previsione per il prossimo anno un percorso per redigere la carta dei servizi. Gli indicatori e standard proposti sono frutto di un'elaborazione del responsabile di servizio.

In calce ad ogni tabella sono riportate alcune note esplicative a cura dei responsabili di ciascun servizio, che specificano meglio come siano stati scelti, formati e/o misurati gli indicatori riportati.

Carpi, ottobre 2019

## **PARTE I**

### **SERVIZI PUBBLICI EROGATI DA ORGANISMI PARTECIPATI**

## **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 (TPL) introdotta in Italia con il decreto legislativo n. 422 del 1997 (il cosiddetto "decreto Burlando"), 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 e s.m.e i. – 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.

**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**). 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;

Per quanto concerne la consueta ricerca di customer satisfaction che ogni anno l'Agenzia per la mobilità di Modena svolge sia presso il pubblico degli utenti abbonati che dei viaggiatori occasionali, non è stata effettuata nell'anno 2018, in quanto era in atto un percorso di adeguamento normativo al Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali UE 2016/679.



SETA S.p.A. (Società Emiliana Trasporti Autofiloviari) è il gestore unico del servizio di trasporto pubblico locale automobilistico nei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

Operativa dal 1° Gennaio 2012, SETA S.p.A. nasce dall'aggregazione delle aziende di trasporto pubblico di Modena, Reggio Emilia e Piacenza: per dimensioni e distribuzione territoriale, l'aggregazione – scaturita dalla confluenza nella nuova Società di quattro soggetti: ATCM di Modena; TEMPI di Piacenza; AE-Autolinee dell'Emilia e il ramo gomma ACT di Reggio Emilia - è una delle maggiori operazioni di fusione aziendale, in ambito nazionale, nel settore del trasporto pubblico locale.

SETA S.p.A. è una società mista, con una quota pubblica detenuta dagli Enti locali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, ed una quota privata posseduta da HERM-Holding Emilia Romagna Mobilità S.r.l. e da Tper S.p.A.

La nuova azienda unitaria operante nel territorio dell'Emilia occidentale è responsabile di tutto il sistema di produzione del servizio di TPL su gomma dei tre bacini provinciali: dall'esercizio dei trasporti bus urbani ed extraurbani, alla manutenzione dei mezzi, alla vendita dei titoli di viaggio, alla gestione delle biglietterie e dei servizi per l'utenza (informazioni, reclami, ecc.).

### **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 31/12/2018 hanno un'età media di 12,07 anni: un dato leggermente inferiore alla media nazionale pari a 12,33 anni rilevata da ASSTRA, ma superiore alla media della regione Emilia-Romagna pari a 11,39 anni, e comunque complessivamente elevato.

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



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.

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 31 dicembre 2017 sono stati consegnati a SETA 47 autobus, terminate entro fine 2017 le forniture relative alla prima gara congiuntamente svolta nel 2016. Un'ulteriore gara congiunta che per SETA ha determinato l'acquisto di 20 autobus a metano oggi in servizio e 8 filobus (consegna inizio 2020) ha avuto luogo nel 2017.

Nel corso del 2018 sono stati acquistati ulteriori 11 bus nuovi in opzione delle gare precedenti con fondi CIPE. Da segnalare anche l'acquisto di 14 bus extraurbani e 15 bus autosnodati, tutti usati a norma Euro 5.

Con i fondi pubblici delle annualità fino al 2019 da spendere nella gara nazionale gestita dalla CONSIP, SETA ha in programma di acquisire 36 nuovi autobus extraurbani, la cui consegna è prevista a fine anno per i bacini di Modena e Reggio Emilia e nel 2020 per il bacino di Piacenza.

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, 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 Il servizio urbano di Carpi è svolto con 8 mezzi e comprende 4 linee feriali con orario cadenzato a 30 minuti (60 minuti al sabato pomeriggio); dal mese di dicembre il servizio è stato potenziato con estensione in via sperimentale anche nelle giornate festive con frequenza a 60 minuti, 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 2018 il servizio ha percorso 442.626 vett.-chilometri.

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 Pronto Bus è dedicata una decina di mezzi (in parte e secondo necessità utilizzabili anche su linee a bassissima domanda), che nel 2018 hanno trasportato complessivamente 118.920 passeggeri, a fronte di 540.733 vett.-chilometri percorsi. Il servizio si effettua nelle sole giornate feriali e deve essere prenotato telefonicamente. Nel corso del 2018 è stata introdotta la possibilità di effettuare le prenotazioni tramite l'App Rumobil; dai primi mesi del 2019, con l'estensione al ProntoBus di Pavullo, tutti i servizi potranno essere prenotati tramite tale App.

## **La Qualità del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Modena**

La qualità del trasporto pubblico prodotto da SETA nell'ambito del territorio provinciale di Modena è garantita dal **Contratto di Servizio** sottoscritto tra SETA e l'Agenzia Locale per la Mobilità di Modena (aMo).

Il Contratto di Servizio definisce precisi *standard* quantitativi e qualitativi (artt.35-40), sulla base dei quali vengono monitorate le *performance* di SETA in relazione al servizio di Trasporto Pubblico Locale su gomma (automobilistico e filoviario) erogato per il bacino di Modena.

Di anno in anno, SETA misura i risultati conseguiti e fissa gli obiettivi per l'anno a venire: gli "Indicatori della Qualità"



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 originale depositato agli atti presso il Comune di Carpi.

**Di seguito si riportano alcune tabelle recanti i valori delle performance di SETA, consuntivati al 31.12.2018, e i risultati attesi per l'anno 2019, pubblicate nella carta dei servizi 2019**

### REGOLARITA' E PUNTUALITA'

#### Regolarità delle corse

Servizio	Indicatore	Risultato 2018	Risultato atteso2019
Servizio urbano	Corse effettuate/ programmate*	99,23%*	99,30%*
Servizio extraurbano	Corse effettuate/ programmate**	99,88%*	99,90%*

\* per "corse effettuate" si intendono quelle transittanti entro il decimo minuto rispetto all'orario programmato

\*\* per "corse effettuate" si intendono quelle transittanti entro il ventesimo minuto rispetto all'orario programmato

#### Puntualità delle corse

Servizio	Indicatore	Risultato 2018	Risultato atteso2019
Servizio urbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	0,81%	0,80%
Servizio extraurbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	0,40%	0,40%

\*\*\* per "ora di punta" si intendono le fasce orarie dalle 7,00 alle 9,00; dalle 12,00 alle 14,00; dalle 17,00 alle 19,00

### SICUREZZA

#### Età media dei mezzi

Servizio	Indicatore	Risultato 2018	Risultato atteso2019
Servizio urbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	12,20	12,00
Servizio extraurbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	13,40	13,50

#### Sinistri annui

Servizio	Indicatore	Risultato 2018	Risultato atteso2019
Servizio urbano	N° Sinistri passivi*	85	d.n.s.***
	N° Sinistri attivi**	120	d.n.s.***
Servizio extraurbano	N° Sinistri passivi*	57	d.n.s.***
	N° Sinistri attivi**	67	d.n.s.***
Totale		329	d.n.s.***

\* Sinistro passivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è di Seta S.p.A. (o con concorso di colpa da parte dell'Azienda)

\*\* Sinistro attivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è della controparte

\*\*\*Dato non stimabile. L'impegno di SETA è di sensibilizzare e formare opportunamente il personale di guida perché il numero dei sinistri (soprattutto quelli passivi, cioè quelli in cui la responsabilità dell'incidente è di SETA), diminuisca ogni anno di più.

## ACCESSIBILITÀ E COMFORT

### Frequenza pulizia dei mezzi

Indicatore	Risultato 2018	Risultato atteso2019
Pulizia ordinaria	Giornaliera	Giornaliera
Pulizia generale	Bimestrale	Bimestrale
Pulizia straordinaria	Annuale o alla bisogna	Annuale o alla bisogna

### Mezzi con pianale ribassato

Servizio	Indicatore	Risultato 2018	Risultato atteso2019
Servizio urbano	N° mezzi con pianale ribassato:	141	136
Servizio extraurbano	N° mezzi con pianale ribassato:	17	16

### Mezzi dotati di sistema di climatizzazione

Servizio	Indicatore	Risultato 2018	Risultato atteso2019
Servizio urbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	119	170
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	250	211

### Mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso

Servizio	Indicatore	Risultato 2018	Risultato atteso2019
Servizio urbano	N° mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso	139	170
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso	250	214

### Mezzi predisposti al trasporto disabili

Servizio	Indicatore	Risultato 2018	Risultato atteso2019
Servizio urbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	134	119
Servizio extraurbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	79	72

**Fermate attrezzate con pensilina**

<b>Servizio</b>	<b>Risultato 2018</b>	<b>Risultato atteso2019</b>
Servizio urbano	155	155
Servizio extraurbano	223	223

**RISPETTO DELL'AMBIENTE**

<b>MEZZI</b>		
<b>Tipologia mezzo</b>	<b>Risultato 2018</b>	<b>Risultato atteso 2019</b>
<b>Pre Euro</b>	0	0
<b>Euro 0</b>	0	0
<b>Euro 1</b>	0	0
<b>Euro 2</b>	93	95
<b>Euro 3</b>	84	77
<b>Euro 4</b>	7	7
<b>Euro 5</b>	71	70
<b>EEV</b>	10	10
<b>Euro 6</b>	24	24
<b>CNG</b>	82	81
<b>GPL</b>	0	0
<b>elettrici</b>	21	20
<b>Totale</b>	392	384
<b>OFFERTA DI KM</b>		
<b>Alimentazione mezzo</b>	<b>Risultato 2018</b>	<b>Risultato atteso 2019</b>
gasolio	5.976.058	5.124.058
elettrici	447.682	402.914
metano	2.841.054	3.737.822
<b>Totale</b>	<b>9.264.794</b>	<b>9.264.794</b>

## INFORMAZIONI E RELAZIONI CON LA CLIENTELA

### Tempo medio di risposta telefonica Call Center

<b>Indicatore</b>	<b>Risultato 2018</b>	<b>Risultato atteso 2019</b>
Tempo di attesa per la risposta telefonica: chiamate servite entro 60 secondi	83,5%	>80%
Tempo medio di durata della conversazione telefonica per le informazioni necessarie	84,5 secondi	120 Secondi

### Punti informativi e biglietterie

<b>Indicatore</b>	<b>Risultato 2018</b>	<b>Risultato atteso 2019</b>
N° punti informativi – biglietterie	13	13

### Rivendite

<b>Indicatore</b>	<b>Risultato 2018</b>	<b>Risultato atteso 2019</b>
N° rivendite	191	191

### Emettitrici a terra

<b>Indicatore</b>	<b>Risultato 2018</b>	<b>Risultato atteso 2019</b>
N° emettitrici a terra	7	8

### Reclami

<b>Indicatore</b>	<b>Risultato 2018</b>	<b>Risultato atteso 2019</b>
Tempo massimo di risposta al reclamo presentato N° reclami gestiti nel 2018: 1.689	max 30 gg lavorativi	max 30 gg lavorativi

### Sanzioni

<b>Indicatore</b>	<b>Risultato 2018</b>	<b>Risultato atteso 2019</b>
N° sanzioni irrogate	29.942	30.000

### Controlli anti-evasione

<b>Indicatore</b>	<b>Risultato 2018</b>	<b>Risultato atteso 2019</b>
N° passeggeri controllati I	537.178	540.000

### Ricorsi alle sanzioni amministrative

<b>Indicatore</b>	<b>Risultato 2018</b>	<b>Risultato atteso 2019</b>
Tempo massimo di risposta al ricorso presentato N° ricorsi gestiti nel 2018: 428	max 80 gg. lavorativi	max 60 gg. lavorativi

(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 (SII) (acquedotto, fognatura e depurazione) e di Servizio Gestione Rifiuti Urbani (SGRU) 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).

### **Organi e struttura organizzativa di ATERSIR**

ATERSIR opera su due livelli cui competono funzioni distinte di governo. Le funzioni di primo livello sono esercitate dal Consiglio di Ambito con riferimento all'intero ambito territoriale ottimale, ossia la Regione. Le funzioni del secondo livello sono esercitate dai Consigli locali (uno per ogni provincia).

### **Sono organi di ATERSIR:**

- il Presidente: che ha la rappresentanza legale dell'Agenzia e ne presiede il Consiglio d'ambito;
- il Consiglio d'ambito: costituito da nove rappresentanti, uno per ciascun Consiglio locale;
- i Consigli locali: costituiti dai Comuni e dall'ente Provincia;
- il Collegio dei revisori: composto da tre membri.

In base alla Legge Regionale sono inoltre costituiti le Consulte locali e Il Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interessi.

**Il Consiglio d'ambito** rappresenta l'organo di indirizzo politico-amministrativo di primo livello dell'Agenzia.

Esso nomina al suo interno il Presidente al quale spetta la rappresentanza legale dell'Agenzia nonché la convocazione e la presidenza delle sedute dello stesso Consiglio e la cura dei rapporti con i coordinatori dei Consigli locali.

Per quanto attiene alle funzioni esercitate, il Consiglio d'ambito provvede ai sensi dell'art. 8 della L.R. n. 23/2011, sia per il SII che per il SGRU:

- all'approvazione della ricognizione delle infrastrutture;
- alla definizione e approvazione dei costi totali del servizio;
- all'approvazione, sentiti i Consigli locali, del piano economico-finanziario;
- all'approvazione del piano d'ambito e dei suoi eventuali piani stralcio;
- alla gestione dei rapporti con il Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse costituito presso l'Agenzia;
- all'assunzione delle decisioni relative alle modalità di affidamento del servizio;
- alla definizione di linee guida vincolanti per l'approvazione dei piani degli interventi e delle tariffe all'utenza da parte dei Consigli locali;
- al controllo sulle modalità di erogazione dei servizi;

- informazioni, 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;
- alla gestione delle attività di informazione e consultazione obbligatorie previste dalla normativa vigente;
- a formulare un parere ai Comuni sull'assimilazione dei rifiuti speciali non pericolosi ai rifiuti urbani;
- ad approvare lo schema tipo della carta dei servizi, nonché la relativa adozione da parte dei gestori.
- 

**I 9 Consigli locali** svolgono funzioni di indirizzo politico di secondo livello.

Ogni Consiglio locale è costituito dai Comuni della Regione inclusi nell'ambito territoriale ottimale, nonché dalla Provincia, rispettivamente rappresentati da sindaci e presidente, o dagli amministratori locali appositamente delegati.

I Comuni costituiti in Unione o in Comunità montana possono essere rappresentati dal presidente dell'Unione o della Comunità montana o da un sindaco delegato.

Ogni Consiglio locale elegge al proprio interno un coordinatore con il compito di convocare le sedute ed assicurare il regolare svolgimento dei lavori

I Consigli locali provvedono, ai sensi dell'art. 8 della L.R. n. 23/2011 link, per il SII e il SGRU:

- 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;
- a proporre al Consiglio d'ambito le modalità specifiche di organizzazione e gestione dei servizi;
- all'approvazione del piano degli interventi, nel rispetto delle linee guida di cui all'articolo 7, comma 5, lettera g);
- alla definizione ed approvazione delle tariffe all'utenza, nel rispetto delle linee guida di cui all'articolo 7, comma 5, lettera g);
- 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



Aimag spa è una società per azioni costituitasi nel 1970, con sede legale a Mirandola (MO). Il Comune di Carpi detiene una quota pari al 20,47%. Le attività che svolge sono: gestione del servizio idrico integrato, gestione servizio raccolta trasporto e smaltimento rifiuti, teleriscaldamento, cogenerazione, produzione di gas.

Il servizio idrico integrato è gestito da AIMAG SpA, che si occupa di tutte le fasi del ciclo dell'acqua: captazione, sollevamento, trasporto, distribuzione, raccolta dei reflui e depurazione. L'elevato livello di qualità dell'acqua viene garantito dai numerosi controlli effettuati. Inoltre, la rete viene costantemente monitorata attraverso un sistema di telecontrollo. Le acque reflue vengono sottoposte a depurazione per garantire che la qualità dell'acqua immessa nei corpi idrici superficiali sia conforme alle normative vigenti.

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 2018**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Differenza tra il 2018 e 2017
Abitanti residenti	214.342	213.074	213.042	212.783	212.446	213.069	+623
Comuni serviti	21	21	21	21	21	21	
Utenti serviti	69.071	68.789	68.400	68.500	68.800	69.187	+387
Lunghezza rete idrica (km)	2.116	2.119	2.115	2.119	2.124	2.127	+3
Acqua totale immessa in rete (m3)	22.061.436	21.884.798	21.564.352	22.098.031	22.123.250	21.552.948	-570.302
Acqua venduta totale (m3)	14.968.158	14.944.049	15.080.091	15.120.796	15.156.752	14.969.949	-186.803
Perdite reali reti idriche	25,9%	25,3%	24,68%	25,90%	25,90%	24,94%	-0,96%
Indice lineare delle perdite	2,705	2,615	2,958	2,703	2,7	2,528	-0,172
Copertura del servizio depurazione		83,6%	83,6%	83,63%	83,60%	83,60%	
Analisi totali effettuate sull'acqua	-----	65.229	66.082	69.113	69.999	68.817	-1.182

## 2.2 IL SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI



Il Gruppo AIMAG gestisce il ciclo integrato dei rifiuti, che si articola nelle fasi di raccolta, recupero e smaltimento, promuovendo la raccolta differenziata in tutto il territorio gestito. L'azienda dispone di impianti per il trattamento dei rifiuti: le discariche per rifiuti non pericolosi, un impianto di selezione (TMB), 2 impianti di compostaggio, un impianto dedicato alla valorizzazione delle raccolte differenziate (Ca.Re. Srl), due digestori anaerobici alimentati a frazione organica e una sezione di upgrading per la produzione di biometano.

Con riguardo al bacino gestito da AIMAG si presentano, di seguito, gli ultimi dati disponibili relativi al servizio di raccolta rifiuti, pubblicati dal gestore nel proprio **Bilancio di sostenibilità 2018**

**La tabella seguente evidenzia l'andamento della raccolta differenziata dal 2007 al 2018 nell'intero bacino servito da AIMAG**

Anno	Differenziata (kg)	Differenziata %
2007	46.182.749	45,3
2008	52.416.504	50,3
2009	51.987.818	52,3
2010	51.067.855	51,9
2011	55.605.860	57,2
2012	57.044.740	59,7
2013	57.015.326	59,8
2014	56.943.000	61,5
2015	64.120.000	68,1
2016	67.516.000	74,2
2017	65.000.000	81,7
2018	71.475.000	88,5

**Nella tabella sottostante si indicano i principali dati relativi alla raccolta differenziata nel Comune di Carpi dal 2013 al 2018**

COMUNE DI CARPI						
	ANNO 2013	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018
raccolta differenziata (senza speciali assimilati) - kg	21.898.268	22.319.731	24.558.094	26.629.685	26.653.650	27.651.699
raccolta indifferenziata - kg	14.183.580	12.347.710	9.220.820	4.951.538	4.338.708	4.410.660
Raccolta neutra - kg					78.909	127.271
<b>Totale</b>	<b>36.081.848</b>	<b>34.667.441</b>	<b>33.778.914</b>	<b>31.581.223</b>	<b>31.071.267</b>	<b>32.189.630</b>
<b>% raccolta differenziata</b>	<b>60,7%</b>	<b>64,4%</b>	<b>72,7%</b>	<b>84,3%</b>	<b>83,7%</b>	<b>86,2%</b>
residenti al 31/12 (dato ISTAT)	69.530	70.419	70.699	71.060	71.215	71.617
raccolta differenziata kg/procapite/anno	315	317	347	375	365	386
raccolta indifferenziata kg/procapite/anno	204	175	130	70	71	62

### 3. IL SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS

La distribuzione del gas naturale è gestita da AS Retigas Srl, società nata nel 2008 dalla fusione dei rami aziendali di distribuzione gas di AIMAG SpA e Sorgea Srl. La società gestisce le operazioni di decompressione, misura, odorizzazione, trasporto e distribuzione del gas per usi civili e produttivi ed inoltre si occupa dell'immissione di sostanze odorizzanti, necessarie a garantire la percezione di eventuali fughe di gas. AS Retigas dedica particolare attenzione alla sicurezza e, a questo scopo, applica le migliori e più affidabili tecnologie sulle proprie reti.

Con riguardo al bacino gestito da AIMAG si presentano, di seguito, gli ultimi dati disponibili relativi al servizio distribuzione gas naturale, pubblicati dal gestore nel proprio **Bilancio di sostenibilità 2018**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	variazione tra 2017 e 2018
<b>Abitanti residenti</b>	274.736	273.212	273.108	272.778	272.586	273.578	+992
<b>Comuni serviti</b>	24	24	24	24	24	24	24
<b>Lunghezza rete (km)</b>	2.160	2.160	2.164	2.171	2.186	2.192	+6
<b>PDR (Punti di Riconsegna) serviti attivi</b>	120.672	120.190	120.003	120.061	120.422	120.847	+425
<b>Volumi di gas distribuito m3</b>	271.313.872	218.264.742	246.837.616	246.189.535	252.329.000	253.412.341	+1.083.341
<b>Rispetto standard qualità del servizio</b>	99,50%	99,50%	99,98%	99,98%	99,93%	99,96%	+0,03%
<b>n. totale di prestazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione gas soggette a indennizzo automatico</b>	16.883	19.539	20.934	20.720	19.513	19.737	+224

#### 4. LA FORMAZIONE PROFESSIONALE



ForModena, formazione professionale per i territori modenesi, è una società consortile a responsabilità limitata, che unisce in un'unica struttura le tre agenzie formative pubbliche attive in provincia di Modena: Modena Formazione, Carpi Formazione, Iride Formazione.

La società è accreditata presso la Regione Emilia Romagna per erogare servizi di formazione professionale nei seguenti ambiti: Formazione Continua e Permanente, Formazione Superiore, Utenze Speciali.

ForModena è partecipata da: Comune di Modena (socio maggioritario), Comuni di Carpi, Vignola, Pavullo, Unione Comuni Modenesi Area Nord, Azienda Ospedale Policlinico Modena, Azienda AUSL Modena, Università di Modena e Reggio Emilia.

ForModena progetta e realizza attività formative e servizi con lo scopo di favorire l'occupazione e la crescita delle competenze professionali di persone e organizzazioni.

Le aree di intervento di Formodena sono:

- politiche di welfare (formazione per operatori delle strutture socio-assistenziali, per i soggetti diversamente abili, per le nuove vulnerabilità e le fasce deboli sul mercato del lavoro; iniziative e progetti per accompagnare la programmazione del welfare locale);
- formazione e servizi per le transizioni (collaborazione con il sistema scolastico relativamente ai percorsi di assolvimento dell'obbligo, attivazione di percorsi formativi di raccordo formazione/lavoro, gestione dei progetti di alternanza nella scuola superiore, realizzazione di servizi per le transizioni lavorative di persone adulte, occupate e non occupate);
- competenze per le filiere produttive/distretti per sviluppare e consolidare attraverso la formazione al lavoro e sul lavoro, il know-how distintivo e la competitività. La sede di Carpi ha una specifica mission e un'adeguata strumentazione organizzativa (laboratori, pacchetti applicativi, competenze di processo) per operare nel campo della moda; la sede Area Nord ha sviluppato una esperienza decennale di formazione anche specialistica nel settore biomedicale;
- formazione per la Pubblica Amministrazione (accompagnare il cambiamento normativo, organizzativo e tecnologico di comuni, unioni di comuni, amministrazioni locali);
- progetto speciali: riconversione professionale per lavoratori di imprese e distretti; mobilità transnazionale per la formazione e il lavoro; sostegno alla nuova imprenditoria; interventi a supporto dell'integrazione dei lavoratori immigrati

---

#### **I dati sull'occupazione prodotta dalla formazione erogata da ForModena.**

Dalle ultime indagini svolte sono emersi i seguenti risultati:

- hanno trovato occupazione il 90% delle persone che hanno conseguito una qualifica professionale/certificato di competenze in campo sociale (OSS e altri);
- hanno trovato occupazione il 92% delle persone che hanno concluso il corso ITS per Tecnico superiore del biomedicale;
- hanno trovato occupazione il 70% di chi ha svolto i corsi professionali nel campo della moda.

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.

**Dalla più recente rilevazione svolta dalla Regione Emilia-Romagna sulle attività di formazione superiore gestite da ForModena si riscontra un 65,5% di successo occupazionale entro 6 mesi.**

In particolare a Carpi si è rafforzata la presenza della società su due diversi ambiti:

- lo svolgimento di corsi IFTS (Istruzione e Formazione Tecnica Superiore 800 ore) dedicati alla formazione di tecnici superiori per la progettazione e realizzazione del prodotto moda, rivolto a giovani diplomati disoccupati, che registrano il successo occupazionale di almeno il 70% dei partecipanti, a seguito di interviste telefoniche effettuate dalla Regione, a sei mesi dal termine del percorso;
- la positiva conclusione delle attività per la realizzazione del Labirinto della Moda, un importante progetto nazionale di raccolta, organizzazione e in prospettiva diffusione della conoscenza applicata in design e manifattura del settore moda.

Il risultato più significativo del 2018 è stato l'ottenimento a Carpi dell'ITS dedicato al Fashion, promosso dalla Fondazione FISTIC (Fondazione Istituto Tecnico Superiore Tecnologie Industrie Creative), e che soltanto grazie alla mobilitazione dell'Amministrazione, delle associazioni imprenditoriali, di singole imprese, di FISTIC e di ForModena ha permesso di avviare già a dicembre 2018 un primo percorso dedicato al Product Manager della Moda. Si tratta di un biennio di formazione terziaria (non universitaria), altamente professionalizzante, che prevede un periodo di stage di 800 ore, in parte realizzate anche all'estero con Erasmus+, e la presenza di almeno il 50% di docenti provenienti dalle imprese. Il profilo professionale proposto interviene nelle diverse fasi del processo di lavoro, collaborando alla definizione della struttura della collezione, traducendo la creatività in valide proposte commerciali in linea con le tendenze moda e le caratteristiche del "brand".

In area carpigiana sono stati realizzati anche un percorso formativo sulle competenze delle figure chiave delle PMI (Piccole-Medie Imprese), a supporto dei processi di innovazione e sviluppo: "Sostenibilità green dei prodotti e dei processi tessili – Moda green".

Nell'anno 2018 i tre presidi territoriali hanno intercettato la domanda orientativa di oltre 2.000 persone. Le tipologie di utenti che hanno posto un bisogno orientativo si possono così caratterizzare: a) cittadini alla ricerca di informazioni sulle aree professionali tipiche del territorio in cui opera la sede; disoccupati adulti (significativa presenza extracomunitari) che esprimono molteplici esigenze connesse alla ricerca attiva del lavoro; persone fragili e vulnerabili in carico ai servizi che vengono informate sulle azioni fruibili in rapporto al "patto" da loro sottoscritto con i servizi territoriali.

Target	Modena	Area Nord	Carpi	Totale
Cittadini che esprimono una domanda orientativa generarle	600	80	350	1030
Disoccupati adulti in fase di ricerca attiva del lavoro (significativa presenza cittadini extracomunitari)	200	70	150	420
Persone fragili e vulnerabili in carico ai servizi territoriali	320	100	200	620
<b>Totale</b>	<b>1.120</b>	<b>250</b>	<b>700</b>	<b>2.070</b>

In termini generali nel 2018 i clienti dei servizi orientativi si possono così quantificare: persone che nel 2018 hanno ricevuto solo una informazione orientativa più o meno strutturata e che non sono state coinvolte da altri servizi di ForModena (si possono definire quindi clienti "indiretti") sono circa 350, proporzionalmente suddivisi tra le tre sedi: 200 a Modena, 100 a Carpi, 50 in Area Nord.

L'attività dei presidi è in prevalenza declinata sui clienti diretti: partecipanti ai servizi formativi, ai tirocini, al servizio di Certificazione e Formalizzazione delle Competenze.

Nel corso dell'anno 2018 gli utenti che hanno usufruito di servizi formativi, azioni di accompagnamento, stage e tirocini delle tre sedi ForModena sono oltre 1.700, prevalentemente donne: 1.125 su 1.704 (66%).

### ForModena. Utenti 2018 per tipo di servizio ricevuto e sesso

	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>Tot</b>
Multiservizio	541	343	884
Servizio formativo	417	108	525
Servizio orientamento	84	54	138
Servizio certificazione	49	34	83
Servizio tirocini	34	40	74
<b>Totale</b>	<b>1.125</b>	<b>579</b>	<b>1.704</b>

### ForModena. Utenti 2018 per condizione sociale e tipo di servizio

<b>Condizione</b>	<b>Multi-servizio</b>	<b>Servizio certificazione</b>	<b>Servizio orientamento</b>	<b>Servizio tirocini</b>
Adulti certificati L.104				55
Adulti disabili	294			
Adulti fragili	358			
Disoccupati	218			
Occupati				
Occupati e Disoccupati				
Potenziali Imprenditori	14			
Studenti certificati L. 104			69	
Studenti universitari			69	
Tirocinanti		83		19
<b>Totale</b>	<b>884</b>	<b>83</b>	<b>138</b>	<b>74</b>



### ForModena. Utenti 2018 per condizione sociale e sesso

	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>Tot</b>
Disoccupati	483	90	573
Adulti fragili	200	158	358
Adulti disabili	153	141	294
Occupati	104	36	140
Tirocinanti	56	46	102
Studenti certificati L. 104	39	30	69
Studenti universitari	45	24	69
Adulti certificati L.104	27	28	55
Occupati e Disoccupati	10	20	30
Potenziali Imprenditori	8	6	14
<b>Totale</b>	<b>1.125</b>	<b>579</b>	<b>1.704</b>

## **PARTE II**

### **I SERVIZI EROGATI DALL'ENTE**





 <b>CITTÀ DI CARPI</b>	<b>RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI</b>		 i musei
	Carta della Qualità dell' Istituto: "Musei di Palazzo Pio"		
<b>Servizio</b>	<b>Aspetto di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Risultato 2018</b>
<b>accessibilità</b>	ore di apertura al pubblico	4 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 90% per malfunzionamento di un montascale
<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 90%
	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 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 rispettato al 100% 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%

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

### Note alla compilazione

Gli standard identificativi (LUQ, livelli uniformi di qualità) della tabella sopra riportata, sono definiti nella Carta dei Servizi dei Musei di Palazzo dei Pio (approvata con deliberazione di Giunta comunale n.116/2015), sulla base della normativa di riferimento e precisamente:



- legge regionale 24 marzo 2000, n.18, Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali;
- decreto ministeriale 10 maggio 2001, atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento dei Musei;
- deliberazione di giunta regionale E-R n.309 del 03/03/2003, approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi e musei ai sensi dell'art. 10 della l.r. 18/2000;
- decreto legislativo n. 42 del 22/01/2004, Codice dei Beni Culturali

 <b>CITTA' DI CARPI</b>	<b>RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI</b>		biblioteca multimediale  Arturo Loria
	<b>Carta della Qualità dell' Istituto: "Biblioteca A. Loria"</b>		
	<b>Dimensione/Fattore di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	
<b>Accessibilità</b>	Orario di apertura (Dir. § 5.5)	per i Comuni sopra i 10.000 abitanti minimo 40 ore settimanali	Standard rispettato (100%)
	Segnaletica per accesso al patrimonio e ai servizi (Dir. § 5.3) Punto 5.3 degli standard	cartelli descrittivi, frecce direzionali, piantina della biblioteca	Standard rispettato (100%)
	Modalità di accesso da parte di utenti disabili (Dir. § 5.3)	ascensore, ingresso senza barriere architettoniche	Standard rispettato (100%)
<b>Confort ambientale</b>	Arredo e allestimenti (Dir. § 5.3)	posti di lettura, postazioni consultazione catalogo e internet, tavoli attrezzati	Standard rispettato (100%)
	Clima e illuminazione (Dir. § 5.3)	temperatura costante, illuminazione adeguata per la lettura	Standard rispettato (100%)
	Pulizia (Dir. § 5.3)	giornaliera per tutte le superfici e annuale per manutenzione	Standard rispettato (100%)
<b>Dotazione documentaria</b>	Consistenza del patrimonio (Dir. § 5.6)	1,5 documenti per abitante (per 70.000 abitanti almeno n. 105.000)	Standard rispettato (100%)
<b>Aggiornamento del patrimonio</b>	Nuove acquisizioni annualità (Dir. § 5.7.1)	100 nuove accessioni annue ogni 1.000 abitanti (per 62.013 abitanti almeno 6.200 acquisizioni)	Standard rispettato (70%)
<b>Fruizione del patrimonio a scaffale aperto</b>	Prestiti locali e interbibliotecari (Dir. § 5.8)	1,5 prestiti annui per abitante (per 62.013 abitanti almeno n. 105.000)	Standard rispettato (100%)
<b>Consultazione e prestito documenti collocati nei depositi</b>	Tempi di consegna (Dir. § 5.8 e Carta dei servizi § 4.3)	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%)
<b>Promozione e valorizzazione del patrimonio</b>	Numero iniziative realizzate e partecipazione del pubblico (Dir. § 5.7.3.2)	Capacità di realizzare iniziative durante tutto l'arco dell'anno e con diversificate tipologie di intervento per raggiungere diverse categorie di pubblico	Standard rispettato (100%)
<b>Didattica per la promozione della lettura presso le scuole medie superiori</b>	Numero iniziative realizzate (Dir. § 5.7.3.2) L'indicazione del numero delle classi è discrezionale.	Numero classi o studenti coinvolti (almeno 56 classi)	Standard rispettato (100%)
<b>Accesso alle informazioni e comunicazioni</b>	Accesso al catalogo informatizzato (Dir. § 5.8)	postazioni di consultazione dell'opac	Standard rispettato (100%)
	Sito internet e mailing list (Dir. § 5.8.1) e Carta dei servizi § 6.3	comunicazione informazioni su orari, aperture, iniziative	Standard rispettato (100%)
	Depliant informative (Dir. § 5.8)	disponibilità di depliant relativi alla carta dei servizi e alle iniziative	Standard rispettato (100%)

## Note alla compilazione

Nella colonna "indicatori" della tabella sopra riportata, i dati numerici inseriti fanno riferimento agli standard previsti nei paragrafi della direttiva regionale "Standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei", emanata ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000, approvata con delibera di Giunta Regionale n. 309/2003 e s.m.e i, e - nei paragrafi della Carta dei servizi aggiornata con delibera di Giunta Comunale n. 103 del 29/05/2018 "Aggiornamento e approvazione della Carta dei servizi della Biblioteca multimediale "Arturo Loria" e del Castello dei ragazzi.

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 71.836 abitanti (dato al 31.12.2018), occorre sottrarre n. 9.823 relativi alla fascia 0-14 per ottenere la popolazione di riferimento della presente rilevazione, ovvero n. 62.013. Con Delibera Consiglio Comunale n. 190 del 8/11/2007 sono stati approvati i regolamenti della Biblioteca multimediale "Arturo Loria", del Castello dei ragazzi e dell'Archivio storico.



 <b>CITTÀ DI CARPI</b>		<b>RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>		 <b>il castello dei ragazzi</b> biblioteca il falco magico
		<b>Carta della Qualità della Biblioteca ragazzi "Il Falco magico"</b>		
<b>Dimensione/Fattore di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Risultato 2018</b>	
<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 Nuova revisione 2018	Carta dei servizi e regolamento disponibili agli utenti, compreso estratto Carta dei servizi	Standard rispettato al 100 %	
<b>Sede e attrezzature</b>	Dimensioni commisurate ai residenti (Dir. § 5.3)	0,30 mq ogni 10 abitanti	Standard rispettato al 100 %	
	Accesso ai disabili (Dir. § 5.3)	Superamento barriere architettoniche	Standard rispettato al 100 %	
	Adeguatezza delle sedi (Dir. § 5.3)	Utilizzazione esclusiva, presenza di segnaletica interna ed esterna, condizioni di accoglienza, pulizia	Standard rispettato al 100 %	
<b>Orario di apertura</b>	Servizio soddisfacente, efficace. L'orario di apertura commisurato alle necessità dell'utenza e agli obiettivi prefissati (Dir. § 5.5)	Minimo 40 ore settimanali per Comuni con più di 10.000 ab	Standard rispettato al 100 %	
<b>Dotazione documentaria di base</b>	Opere al pubblico pubblicate negli ultimi 20 anni, sufficientemente varia in rapporto a contenuti e supporti con sezione di libri in lingua straniera (Dir. § 5.6)	1,5 documenti per abitante	Standard rispettato al 100 %	
<b>Collezioni</b>	Gestione delle collezioni (Dir. § 5 e 5.7)	Revisione periodica del patrimonio	Standard rispettato all'80%	
	Acquisizioni (Dir. § 5.7.1)	100 accessioni ogni 1.000 abitanti	Standard rispettato al 100%	
	Cura e conservazione (Dir. § 5.7.3.1)	salvaguardia, condizioni di immagazzinamento	Standard rispettato Al 70%	
	Catalogazione (Dir. § 5.7.2)	Tempestività della catalogazione, Rispetto degli standard di catalogazione	Standard rispettato al 100%	
<b>Fruizione e Valorizzazione delle Collezioni</b>	accessibilità e diffusione delle raccolte (Dir. § 5.7.3.2)	Attività di promozione, mostre, con particolare attenzione alle scuole	Standard rispettato al 100%	
<b>Servizi al pubblico</b>	Disponibilità del patrimonio (Dir. § 5.8 e Carta dei servizi)	Consultazione e prestito locale e interbibliotecario	Standard rispettato al 100%	
	Consulenza e assistenza al pubblico (Dir. § 5.8)	Informazioni e reference	Standard rispettato al 100%	
	Diverse tipologie di materiali (Dir. § 5.7.1)	Sezioni speciali: multimediale, emeroteca	Standard rispettato al 100%	

<b>Comunicazione</b>	Aggiornamento sito web (Dir. § 5.8 e carta dei servizi 6.3)	tempestiva per ogni iniziativa o comunicazioni riguardanti il servizio	Standard rispettato al 100%
	Mailing list (Dir. § 5.8 e Carta dei servizi 6.3)	Aggiornamento costante e tempestiva comunicazione di attività o informazioni riguardanti il servizio	Standard rispettato al 100%
	Comunicati stampa (Dir. § 5.8 e Carta dei servizi 6.3)	Costanti in base a informazioni riguardanti il servizio o attività	Standard rispettato al 100%

## Note alla compilazione

Nella colonna “indicatori” della tabella sopra riportata, i dati numerici inseriti fanno riferimento agli standard previsti nei paragrafi della direttiva regionale “Standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei”, emanata ai sensi dell’art. 10 della L.R. 18/2000, approvata con delibera di Giunta Regionale n. 309/2003 e s.m.e i, e - nei paragrafi della Carta dei servizi aggiornata con delibera di Giunta Comunale n. 103 del 29/05/2018 “Aggiornamento e approvazione della Carta dei servizi della Biblioteca multimediale “Arturo Loria” e del Castello dei ragazzi.

La Biblioteca ragazzi “Il falco magico” rivolge i suoi servizi agli utenti 0-14 anni ed è inserita nell’istituto Castello dei Ragazzi. Pertanto; la popolazione di riferimento (0-14 anni) è pari a 9.823 bambini e ragazzi.

 <b>CITTÀ DI CARPI</b>	<b>RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>		
	<b>Carta della Qualità dell' Istituto: "Archivio storico"</b>		
<b>Dimensione / Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Risultato 2018</b>
<b>Regolamento, sede e attrezzature</b>			
<b>Adempimenti normativi</b>	Regolamento dell'Istituto che identifichi organico specifico e responsabilità	Applicazione e pubblicazione su sito Internet e nei locali aperti al pubblico	Standard rispettato al 100%
	Adempimenti in materia di prevenzione infortuni sul lavoro, antincendio e sicurezza degli impianti, protezione dati personali, eliminazione delle barriere architettoniche	Presenza sistema antintrusione	Standard rispettato al 34%
		Presenza sistema antincendio a norma per la conservazione cartacea	Standard rispettato al 34%
		Presenza scaffalature a norma per la conservazione archivistica	Standard rispettato al 68%
		Presenza impianti elettrici a norma	Standard rispettato al 68%
		Eliminazione barriere architettoniche	Standard rispettato all'85%
		Rispetto parametri base della vigente normativa prevenzione infortuni sul lavoro	Standard rispettato al 68%
<b>Qualità degli spazi</b>	Spazi adeguati e ambienti rispondenti ai principi di conservazione del materiale cartaceo	Rispetto dei principi IFLA per la conservazione cartacea (idoneità scaffalature, ventilazione, corretta disposizione dei materiali)	Standard rispettato al 51%
	Sistemi di controllo ambientale	Sistema di controllo microclima e umidità	Standard rispettato allo 0%
<b>Manutenzione</b>	Programmazione e svolgimento di periodiche attività di manutenzione ordinaria e straordinaria	Spolveratura periodica (ogni 5 anni) di faldoni e scaffalature	Standard rispettato allo 0%
		Controllo e verifica periodica (ogni 5 anni) della funzionalità dei compatti	Standard rispettato allo 0%
		Interventi periodici (ogni 5 anni) di disinfestazione dei documenti	Standard rispettato allo 0%
<b>Locali per il servizio al pubblico</b>	Locali adeguati per il servizio di apertura al pubblico (sala consultazione, trattamento archivistico, attività amministrativa e tecnico-organizzativa, attività di valorizzazione, attività di fotocoproduzione)	Sala studio e consultazione aperta al pubblico, dotata di bagni dedicati e punto ristoro	Standard rispettato al 100%

		Locali separate per l'attività amministrativa e tecnico-organizzativa	Standard rispettato al 100%
		Locali separate per il trattamento della documentazione archivistica	Standard rispettato al 100%
		Locali separate per le attività di valorizzazione e promozione al pubblico	Standard rispettato al 100%
<b>Dimensione / Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Risultato 2018</b>
<b>Personale</b>			
<b>Personale archivistico</b>	Personale archivistico con le competenze necessarie ai sensi dell'art. 31 DPR 1409/1963	Responsabile del Servizio	Standard rispettato allo 0%
		Conservatore della documentazione	Standard rispettato allo 100%
		Addetto alla gestione dei servizi agli utenti	Standard rispettato allo 100%
<b>Formazione</b>	Attività di formazione e aggiornamento professionale specifico sulle materie pertinenti alla conservazione e trattazione della documentazione storica e cartacea	n. 1 corso di formazione all'anno	Standard rispettato al 33%
<b>Dimensione / Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Risultato 2018</b>
<b>Cura e gestione del patrimonio documentario</b>			
<b>Cura del patrimonio documentario</b>	Strumenti di identificazione e ordinamento dei fondi archivistici, secondo i codici e gli standard descrittivi internazionali	Compilazione di n. 3 strumenti (elenchi, cataloghi, inventari, etc.) all'anno	Standard rispettato al 67%
	Piano di protezione del patrimonio documentario (prevenzione danni e dispersioni)	Elaborazione del Piano di protezione	Standard rispettato allo 0%
<b>Corretta gestione patrimonio</b>	Sorveglianza durante le attività di consultazione	N. 1 operatore di sala	Standard rispettato al 100%
		Sistema di sorveglianza da remoto	Standard rispettato allo 0%
<b>Dimensione / Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Risultato 2018</b>
<b>Servizi al pubblico</b>			
<b>Accessibilità dell'utenza</b>	Orario di apertura prefissato	10 h settimanali tutto l'anno, distribuite anche sulla fascia pomeridiana	Standard rispettato al 100%
	Disponibilità di luoghi adeguati per la consultazione	sala studio dedicata	Standard rispettato al 100%
		Accesso per disabili e ascensore	Standard rispettato al 100%



		Spazio ristoro (macchina caffè e bibite)	Standard rispettato al 100%
<b>Informazioni all'utenza</b>	Invio newsletter all'utenza	N. 4 newsletter all'anno	Standard rispettato al 100%
	Aggiornamento sito Web	N. 20 accessi al sito per aggiornamento all'anno	Standard rispettato all'80%
	Aggiornamento pagine social	N. 10 post mensili	Standard rispettato al 50%
	N. risposte telefoniche e via mail	N. 20 risposte telefoniche/via mail all'anno	Standard rispettato al 100%
	Tempi di risposta	N. risposte entro 3 giorni lavorativi	Standard rispettato al 100%
<b>Consultazione della documentazione archivistica</b>	Consultazione sulla base di apposito Regolamento e Carta dei Servizi	Esposizione al pubblico della normativa (Regolamento, Carta Servizi, Codice deontologico di ricerca) in vigore	Standard rispettato al 100%
	Presenza di strumenti di ricerca	Disponibilità in scaffale dedicato in sala studio e da remoto (consultazione online da portale regionale, sito internet, invio via email su richiesta) di strumenti di corredo (guide, elenchi di consistenza, inventari)	Standard rispettato al 100%
	Tempi di consegna della unità archivistiche	Non oltre 30 minuti dalla richiesta di consultazione diretta	Standard rispettato al 90%
<b>Riproduzioni di documenti</b>	Disponibilità del servizio di riproduzione	Possibilità di riproduzione gratuita e illimitata con mezzo fotografico proprio	Standard rispettato al 100%
		Scansione gratuita in b/n e colori ad alta definizione in n. 6 giorni lavorativi	Standard rispettato al 100%
		Riproduzione a mezzo fotocopia in b/n e a colori a pagamento secondo tariffario comunale	Standard rispettato al 100%

## Nota alla compilazione

Le note che seguono descrivono gli indicatori e gli standard di qualità utilizzati per la prima volta con riferimento all'anno 2018, che di seguito si segnalano:

- l'ultima versione della "Carta dei Servizi degli Archivi di Carpi", approvata con delibera di Giunta Comunale n. 261 del 18/12/2018, oltre a specificare i servizi rivolti al pubblico, recepisce i principali punti della "Lista di controllo" approvata insieme agli standard regionali, con Delibera di Giunta Regionale n. 309/2003;
- rispetto agli anni precedenti, la tabella è stata modificata inserendo gli indicatori e i requisiti obbligatori segnalati dalla lista di controllo regionale, che – per quanto riguarda gli archivi – sono maggiormente rivolti alla corretta gestione, conservazione e descrizione del patrimonio archivistico e soltanto in seconda battuta al servizio al pubblico. Questa scelta è stata motivata dalla Regione nel testo della richiamata Delibera, nella premessa all'art. 6 "Archivi", in quanto motivata dalla "varietà di scelte organizzative e modalità operative e di gestione delle attività che non configurano veri e propri servizi di conservazione e di consultazione aperti al pubblico" che, pertanto, non impone criteri stringenti di servizio al pubblico, bensì requisiti normativi sulla conservazione.

Di seguito alcune precisazioni che riguardano l'Archivio Storico per comprendere compilazione e calcoli di indicatori e standard di qualità:

### *-Depositi-*

La vita di un archivio si articola in tre fasi: corrente, deposito e storico. Per corrente s'intende l'archivio che è attualmente in uso ed è in continuo accrescimento; per necessità pratiche, i fascicoli che compongono l'archivio corrente vengono conservati in locali facilmente accessibili o nella stessa stanza degli impiegati che li utilizzano. I fascicoli relativi alle pratiche ormai concluse non servono più alle attività quotidiane e si possono quindi spostare in locali di minor facile accesso. In questa fase, gli archivi vengono definiti di deposito: si tratta infatti di una fase intermedia del ciclo di vita degli archivi, tra quella dell'archivio corrente e quella dell'archivio storico. In questo stadio si conservano documenti che un domani potranno magari essere scartati, ma che per il momento occorre conservare perché possono ancora essere utili (ad esempio per accertamenti fiscali). Il deposito dura di norma 30 anni, con alcune eccezioni legate ai documenti secretati o contenenti dati personali. Trascorso questo periodo, si selezionano i fascicoli che vale la pena di conservare per sempre, scartando gli altri. Si costituisce così l'archivio storico, che ha un interesse prevalentemente storico-culturale, ma che comunque può ancora servire anche per fini pratici. Durante il loro intero ciclo di vita, gli archivi hanno sia un valore pratico-giuridico, che un valore culturale: nella fase iniziale, il primo è senz'altro prevalente, poi mano a mano si affievolisce, mentre si fa sempre più forte il secondo; la valenza giuridica degli archivi e quindi la loro utilità pratica però in molti casi non scompare, anche se passano molti anni.

Il Comune di Carpi conserva la propria documentazione storica e di deposito presso n. 6 depositi:

- sede centrale ala Ex-Carceri del Palazzo dei Pio;
- Via Liguria deposito 1
- Via Liguria deposito 2
- Via Piemonte
- Via Manicardi
- via III Febbraio

La documentazione storica, notificata dalla Soprintendenza e afferente alla "sezione separata" è conservata nei depositi dell'ala ex-Carceri del Palazzo dei Pio e nel deposito n.1 di via Liguria; gli altri depositi sono destinati alla conservazione della documentazione di deposito.

### *-Strumenti di ricerca e fondi archivistici-*

Per strumenti di ricerca si intendono tutti i mezzi di corredo che contengono una descrizione (analitica o sommaria) delle unità archivistiche (fascicoli o documenti) che compongono un archivio o fondo archivistico, e che rappresentano il risultato della corretta gestione ed ordinamento dei fondi documentari, nonché lo strumento principale a disposizione degli studiosi per la conoscenza e l'accesso ai patrimoni pubblici. Possono essere qualificati (a seconda del grado di analiticità ed approfondimento della descrizione) come inventari, elenchi, elenchi di consistenza/versamento, regesti, indici, rubriche, schedari, etc.

I fondi archivistici componenti il complesso dell'Archivio Storico Comunale sono quantificabili (tra archivi prodotti dal Comune, archivi aggregati e archivi depositati) in n. 120 fondi, sommariamente descritti nella "Guida agli Archivi di Carpi" pubblicata nel 2013: di questi, il 10% possiede uno strumento di corredo specifico autorizzato dalla Soprintendenza; il 40% possiede un elenco di consistenza interno; il restante patrimonio non possiede strumenti di corredo specifici.

Nello specifico, standard ed indicatori sono stati pertanto aggiornati come segue:

## 1) **Regolamento, sede e attrezzature**

### Adempimenti normativi

- L'indicatore "Regolamento dell'Istituto" risulta rispettato al 100% attribuendo: 50% esistenza di un Regolamento dell'Archivio Storico, approvato con DC n. 109/2016 (requisito obbligatorio da standard regionale); 25% pubblicazione sul sito Internet dell'istituto; 25% pubblicazione presso la sala studio aperta al pubblico;
- L'indicatore "Adempimenti normative in materia di..." è stato compilato suddividendo ogni standard (valutato 100%) in n. 6 parti ognuna corrispondente ad uno dei depositi archivistici del Comune di Carpi (ala ex Carceri Palazzo Pio, Via Liguria 1, Via Liguria 2, Via Piemonte, Via Manicardi, via III Febbraio). Al rispetto dello standard per ogni deposito è stato pertanto attribuito un valore pari al 17% (arrotondato per eccesso).

### Qualità degli spazi

- Entrambi gli indicatori sono stati compilati suddividendo lo standard (valutato 100%) in n. 6 parti ognuna corrispondente ad uno dei depositi archivistici del Comune di Carpi (ala ex Carceri Palazzo Pio, Via Liguria 1, Via Liguria 2, Via Piemonte, Via Manicardi, via III Febbraio). Al rispetto dello standard per ogni deposito è stato pertanto attribuito un valore pari al 17% (arrotondato per eccesso).

### Manutenzione

- Entrambi gli indicatori sono stati compilati suddividendo lo standard (valutato 100%) in n. 2 parti, ognuna corrispondente ad uno dei depositi archivistici contenenti documentazione storica a conservazione permanente (non corrente o di deposito), per la quale è opportuno attivare politiche di manutenzione e disinfestazione in piano investimenti (ala ex Carceri Palazzo Pio e via Liguria 1). Al rispetto dello standard per ogni deposito è stato pertanto attribuito un valore pari al 50%. Lo standard non risulta rispettato a partire dal 2000 fino al 31/12/2018.

### Locali per il servizio al pubblico

- L'indicatore si riferisce all'unico edificio (tra i depositi sopra segnalati) nel quale è localizzato il servizio di apertura al pubblico per la libera consultazione (ala ex Carceri Palazzo Pio).

## 2) **Personale**

### Personale archivistico

- Gli standard riferiti all'indicatore "Personale archivistico con le competenze necessarie ai sensi dell'art. 31 DPR 1409/1963" sono stati compilati attribuendo il valore 100% alla presenza di almeno n.1 persona con i requisiti richiesti dal citato DPR. Nel servizio è presente un referente con i titoli richiesti dal DPR, che però, non ricopre il ruolo di responsabile di servizio.

### Formazione

- Lo standard attribuito all'indicatore "Attività di formazione e aggiornamento professionale specifico" è stato calcolato in almeno n.1 corso di formazione/aggiornamento specifico annuale per almeno un operatore in organico presso l'Archivio Storico: a tale standard è stato attribuito il valore 100% , in quanto 1 operatore ha partecipato ad un corso di formazione specifico nel 2018 .

## 3) **Cura e gestione del patrimonio documentario**

### Cura del patrimonio documentario

- Lo standard attribuito all'indicatore "Strumenti di identificazione e ordinamento dei fondi archivistici, secondo i codici e gli standard descrittivi internazionali" è stato calcolato internamente in almeno n.3 strumenti di corredo elaborati annualmente, ai quali è stato attribuito un valore pari al 33,3% ciascuno.
- Lo standard attribuito all'indicatore "Piano di Protezione del patrimonio documentario" è stato compilato attribuendo il valore 100% alla elaborazione ed effettiva approvazione ed applicazione del Piano, che presso il Servizio Archivio risulta completamente mancante.

## 4) **Servizi al pubblico**

### Accessibilità all'utenza

- Il fattore di qualità è stato compilato tralasciando l'indicatore regionale "assistenza di personale qualificato", in quanto si evince dal precedente punto "Personale".
- Indicatori e standard, non specificati dalla Regione, sono stati elaborati sulla base dei servizi genericamente offerti dagli archivi aperti al pubblico.

### **Normativa di riferimento**

Carta dei Servizi degli Archivi di Carpi, approvata con DG 261/2018

Direttiva "Standard di qualità per archivi, musei e biblioteche", approvata con Deliberazione di Giunta Regionale n. 309 del 2003

L.R. 18/2000, in particolare art. 10

D. Lgs. 42/2004 "Codice dei beni culturali e del paesaggio"



CITTÀ DI CARPI

**RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI**

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



**TEATRO COMUNALE DI CARPI**

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2018
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, pagine social 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
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 laboratoriali 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 2018
<b>possibilità di ottenere in concessione il teatro da parte di utilizzatori terzi</b>	accessibilità	accesso e supporto tecnico all'utilizzo ed allestimenti scenici	Standard rispettato al 100%
	multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	standard rispetto al 100% fax, mail, posta ordinaria
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e accesso	Standard rispettato al 100%
<b>articolazione della Stagione teatrale nelle rassegne di Teatro, Altro Teatro, danza, Musica Classica, Altra Muscia, Famiglie a teatro ed Eventi 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 100%
	trasparenza	indicazione dei soggetti coinvolti nei materiali informativi, atti pubblici e pubblicazioni sito web	Standard rispettato al 100%
<b>comunicazione</b>	articolata campagna di comunicazione per ogni rassegna e spettacolo	frequenza informazione, almeno settimanale	Standard rispettato al 100%
	tempestività dell'informazione tramite spot radiofonici, comunicati e distribuzione materiali a stampa	frequenza informazione soprattutto per l'avvio della campagna abbonamenti e date inizio vendita biglietti, rafforzamento comunicativo nei periodi antecedenti i singoli spettacoli	Standard rispettato al 100%
	tempestività per aggiornamento sito web	frequenza aggiornamento, almeno settimanale	Standard rispettato al 90%
	tempestività per informazione tramite social network	frequenza informazione, almeno giornaliera	Standard rispettato al 100%

### Note alla compilazione:

In assenza di specifica normativa che individua standard o indicatori di qualità per i teatri, il responsabile di servizio ne ha elaborati alcuni sulla base degli ambiti di azione dell'isituto, che sono riportati nella tabella soprariportata, nella terza colonna.