



# **Controllo qualità**

## **2016**

Il report sulla qualità dei servizi anno 2016, nella sua prima edizione per l'Unione delle Terre d'Argine, prende in considerazione due dei servizi più a contatto con i cittadini (Servizi educativi e Servizio di Polizia Municipale).

Per quanto concerne i **servizi educativi e scolastici** dell'Unione delle Terre d'Argine, è stata svolta in collaborazione con ForModena, un'indagine sul servizio nidi d'infanzia che ha coinvolto le famiglie che hanno usufruito del servizio. Il focus era sulla qualità percepita delle famiglie dei frequentanti le scuole d'infanzia (statali, comunali e autonome). Attraverso un questionario si è indagato sulla qualità dei servizi in ordine alle seguenti aree: accesso, calendario e orari, struttura e materiali, personale insegnante, proposta educativa, servizi accessori, partecipazione.

Per quanto concerne la **polizia municipale** l'anno 2016 è il primo anno in cui vengono monitorati e rilevati i dati riferiti agli standard di qualità introdotti dalla carta dei servizi approvata con Giunta dell'Unione n. 126 del 29/12/2014.

Nella griglia di rilevazione dei dati si identifica il servizio offerto collegandolo alle diverse attività inerenti, gli standard di qualità vengono misurati attraverso strumenti di verifica resi noti (gestionale software in uso, registro informatico della trasparenza, sito internet istituzionale).

Un terzo settore gestito dall'Unione Terre d'Argine ha di recente approvato la carta dei servizi. E', stata, infatti approvata la carta dei **servizi sociali territoriali** del settore socio sanitario con delibera di Giunta Unione n. 47 del 10/05/2017.

Nella carta si prevede il monitoraggio annuale degli standard di qualità previsti che saranno, pertanto, verificati il prossimo anno.

I fattori di qualità sui quali si intende indagare rappresentano una caratteristica del servizio collegata ai bisogni ed alle aspettative degli utenti e costituiscono, pertanto, elementi da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza. I fattori di qualità individuati dalla Carta dei servizi sociali territoriali dell'Unione Terre d'argine sono : il livello di ricettività, tempi e modalità di erogazione dei servizi, accessibilità del servizio, funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico, personale.

Il report è stato redatto ai sensi dell'art.8 del Regolamento di Organizzazione, strumenti e modalità dei controlli interni approvato con delibera di Consiglio dell'Unione Td'A n. 3 del 30 gennaio 2013 modificato con delibera del Consiglio dell'Unione delle Terre d'Argine n. 2 del 15 febbraio 2017 (comma 3 Art. 9).

Settembre 2017



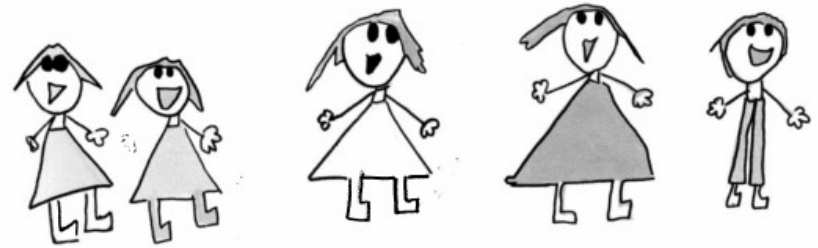
# LA QUALITA' DEI SERVIZI EDUCATIVI: LE SCUOLE D'INFANZIA

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

**Strumento e somministrazione:** Settore Servizi Educativi e Scolastici

**Elaborazione dati:** ForModena

# OBIETTIVO



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

# IN SINTESI

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

# PARTECIPANTI

## Il questionario è compilato da:

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

## Gestione scuola

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

## Cittadinanza intervistato

		n	%
Validi	Italiana	714	79,2
	Straniera	182	20,2
	Non risponde	6	0,7
	<b>Totale</b>	<b>902</b>	<b>100</b>

## Sezione frequentata

		n	%
Validi	3 anni	248	27,5
	4 anni	257	28,5
	5 anni	292	32,4
	Mista	105	11,6
	<b>Totale</b>	<b>902</b>	<b>100</b>

## Età

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

# PARTECIPANTI:

## chi ha compilato il questionario?

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

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

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

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

# PARTECIPANTI:

## chi ha compilato il questionario?

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

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

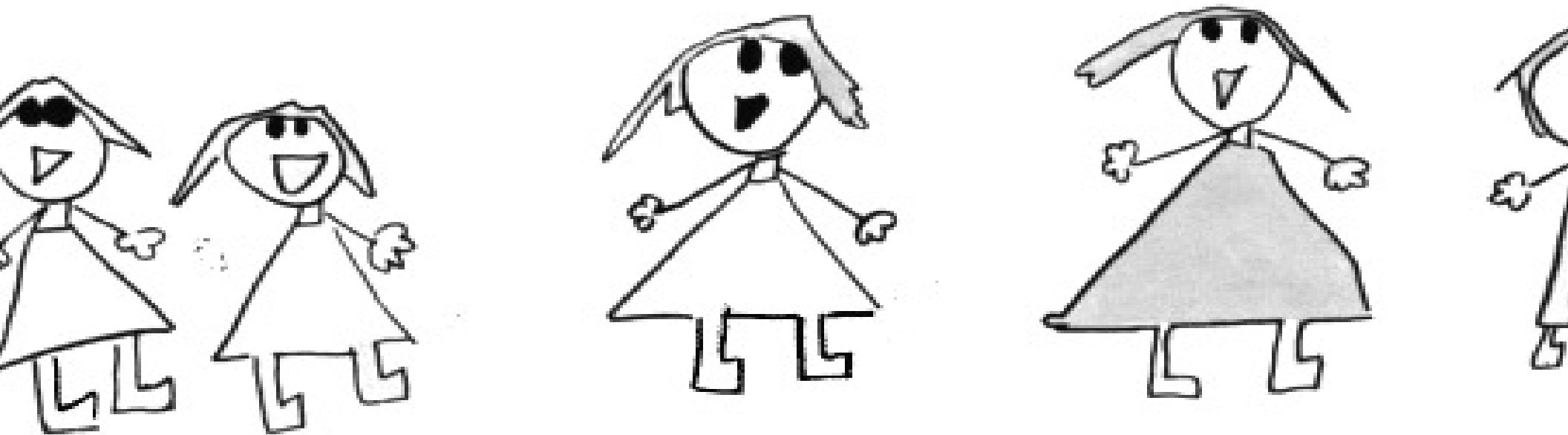


# METODOLOGIA



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

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



# PRINCIPALI RISULTATI

# VALUTAZIONE PER MACRO AREE

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

# ACCESSO

## AREA



Procedura e modalità **d'iscrizione**

Validità dei **criteri** di ammissione

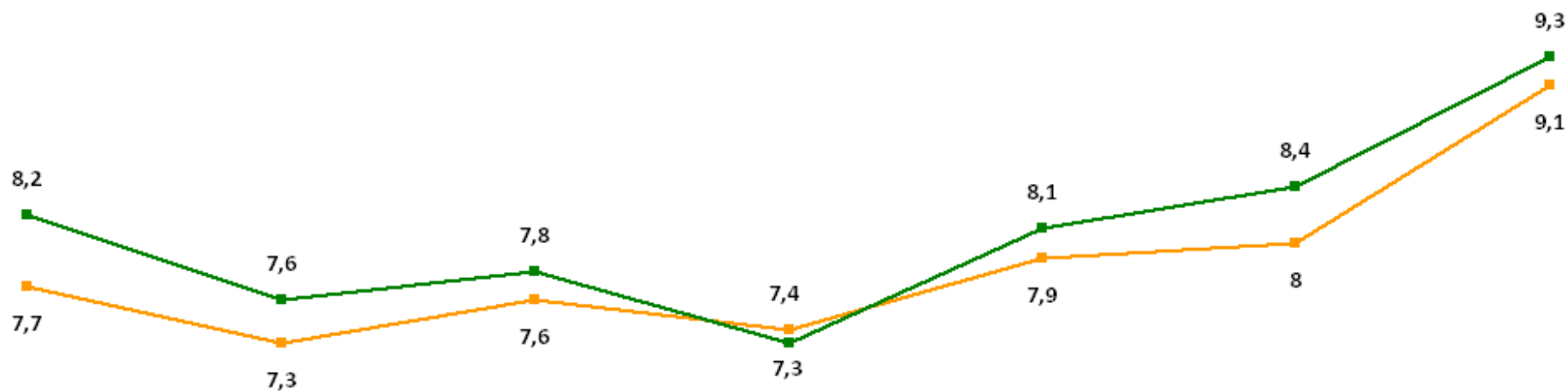
**Informazioni** ricevute dall'ufficio al momento dell'iscrizione o in momenti successivi

**Retta** pagata in rapporto al servizio ricevuto

**Informazioni** ricevute durante **l'assemblea** iniziale

## ACCESSO ALLA SCUOLA (TREND)

— Anno 2011 — Anno 2016



Procedura e modalità di iscrizione

Validità dei criteri per l'ammissione

Delle informazioni (amministrative, modalità servizio, costi) ricevute dall'ufficio al momento dell'iscrizione o in momenti successivi\*

Retta pagata in rapporto al servizio ricevuto\*

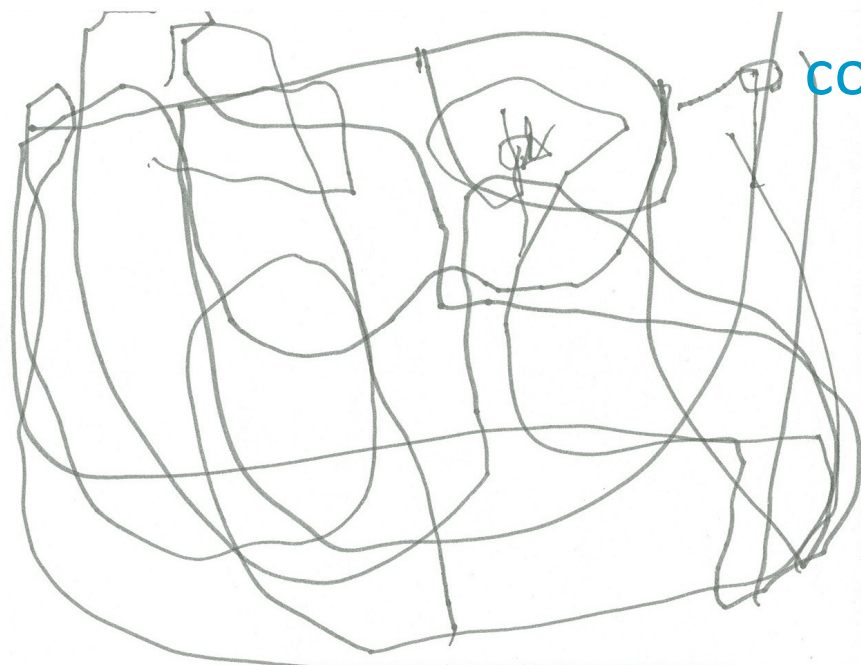
Delle informazioni ricevute durante l'assemblea iniziale\*

Quanto è soddisfatto, nell'insieme, dell'accesso alla scuola?

Quanto è importante l'accesso alla scuola?

# CALENDARIO E ORARI

# AREA



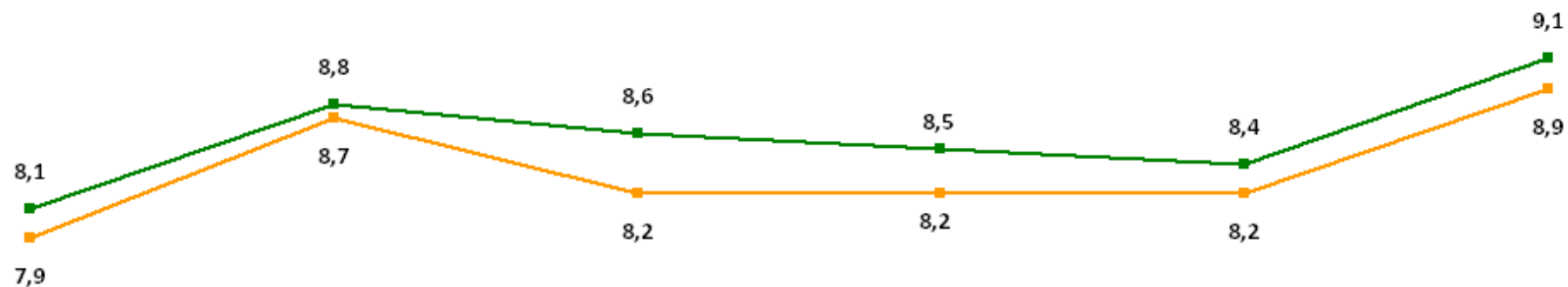
**Calendario** della scuola (apertura nel corso dell'anno e chiusura nei periodi di vacanza)

**Orari** di apertura, chiusura

Organizzazione di **anticipo e prolungamento** orario

## CALENDARIO E ORARI (TREND)

—■ Anno 2011 —■ Anno 2016



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

Orario di apertura della scuola

Orario di chiusura della scuola

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

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

Quanto sono importanti il calendario e gli orari?

# STRUTTURA E MATERIALI – SPAZI INTERNI E SPAZI ESTERNI

## AREA



**Adeguatezza della struttura e dei locali  
interni**

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

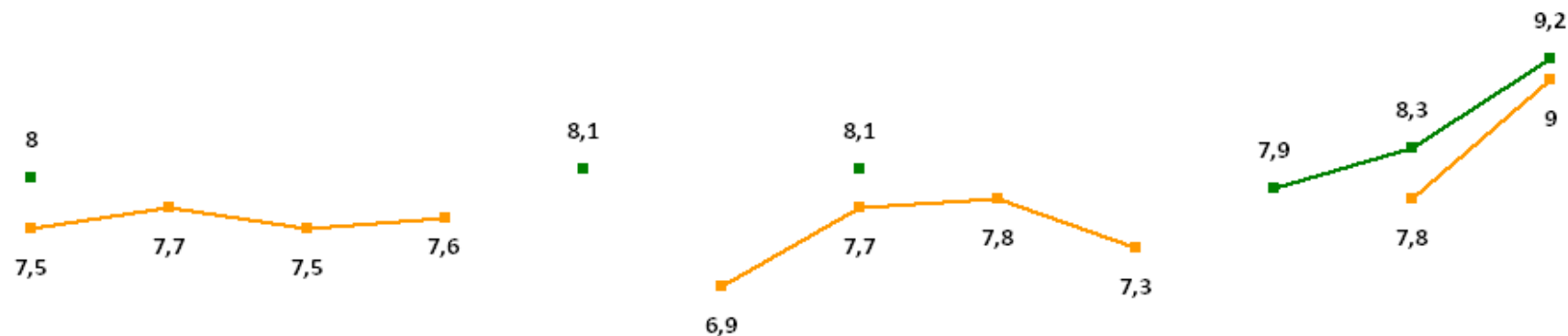
**Organizzazione dello spazio esterno**

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



## STRUTTURA/MATERIALE - SPAZI INTERNI ED ESTERNI (TREND)

— Anno 2011 — Anno 2016



Adeguatezza della struttura e dei locali interni

Organizzazione degli spazi interni [2011]

Adeguatezza degli arredi interni [2011]

Adeguatezza dei materiali [2011]

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

Organizzazione dello spazio esterno [2016]

Fruibilità dello spazio esterno. [2011]

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

Quantità è soddisfatto nell'insieme della struttura della s...

Quanto è importante la struttura della scuola?

# PERSONALE INSEGNANTE

# AREA



**Competenza del personale**

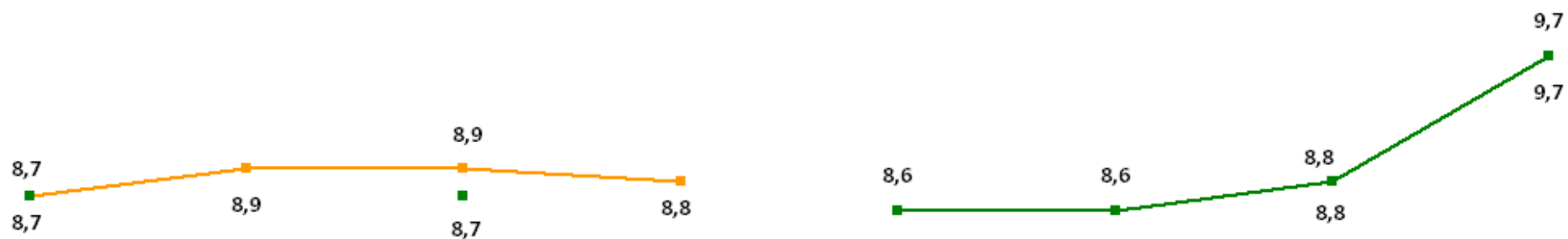
**Disponibilità del personale**

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

**Attenzione e cura nella gestione dei momenti di  
entrata e uscita**

## PERSONALE INSEGNANTE (TREND)

— Anno 2011 — Anno 2016



Competenza del personale

Affidabilità degli insegnanti [2011]

Disponibilità del personale

Riservatezza degli insegnanti [2011]

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

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

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

Quanto è importante la professionalità del personale insegnante?

# AREA



## PROPOSTA EDUCATIVA

**Progetti educativi** svolti (esperienze, attività)

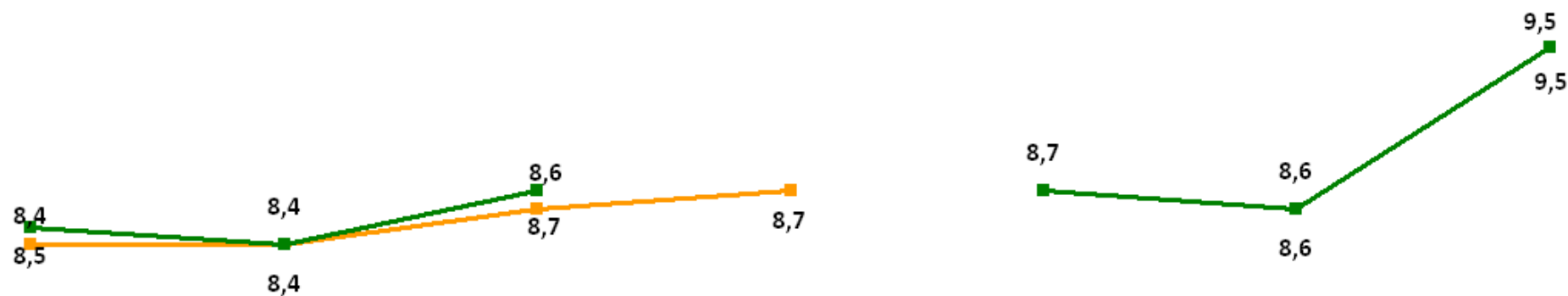
**Documentazione** delle esperienze realizzate dal bambino/a

**Apprendimenti** del bambino/a

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

## PROPOSTA EDUCATIVA (TREND)

—■ Anno 2011    —■ Anno 2016



Progetti educativi svolti (esperienze, attività)

Documentazione delle esperienze del bambino/a

Apprendimenti/sviluppo del bambino/a

Sviluppo delle capacità relazionali del bambino/a [2011 ]

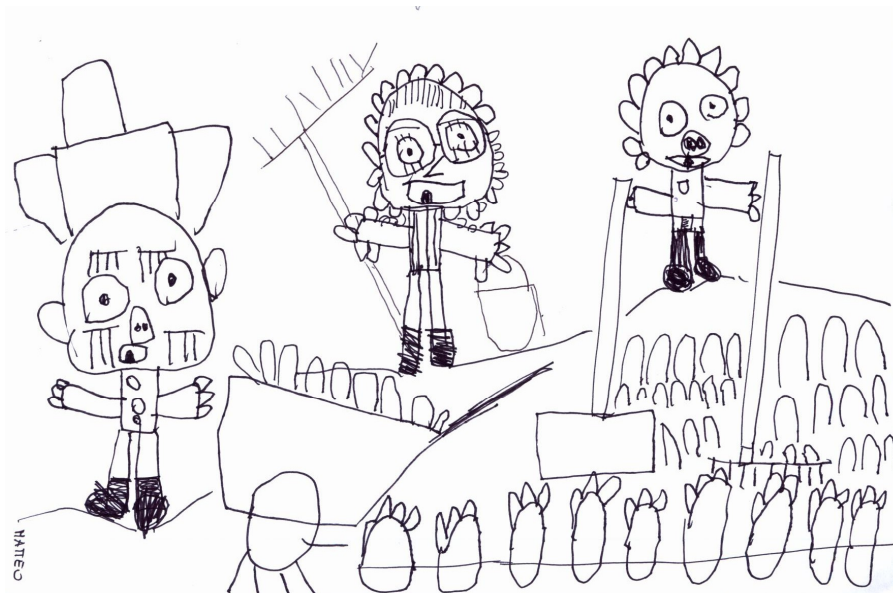
Organizzazione dei tempi (pasto, igiene, gioco, riposo) [2016]

Quanto è soddisfatto nell'insieme della proposta educativa?

Quanto è importante la proposta educativa?

# SERVIZI ACCESSORI

## AREA



**Ristorazione**  
(colazione, pranzo, merenda)

**Pulizia** degli spazi interni ed esterni

## SERVIZI ACCESSORI (TREND)

—■ Anno 2011    —■ Anno 2016



# AREA

# PARTECIPAZIONE

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

**Coinvolgimento** delle famiglie nelle attività della scuola

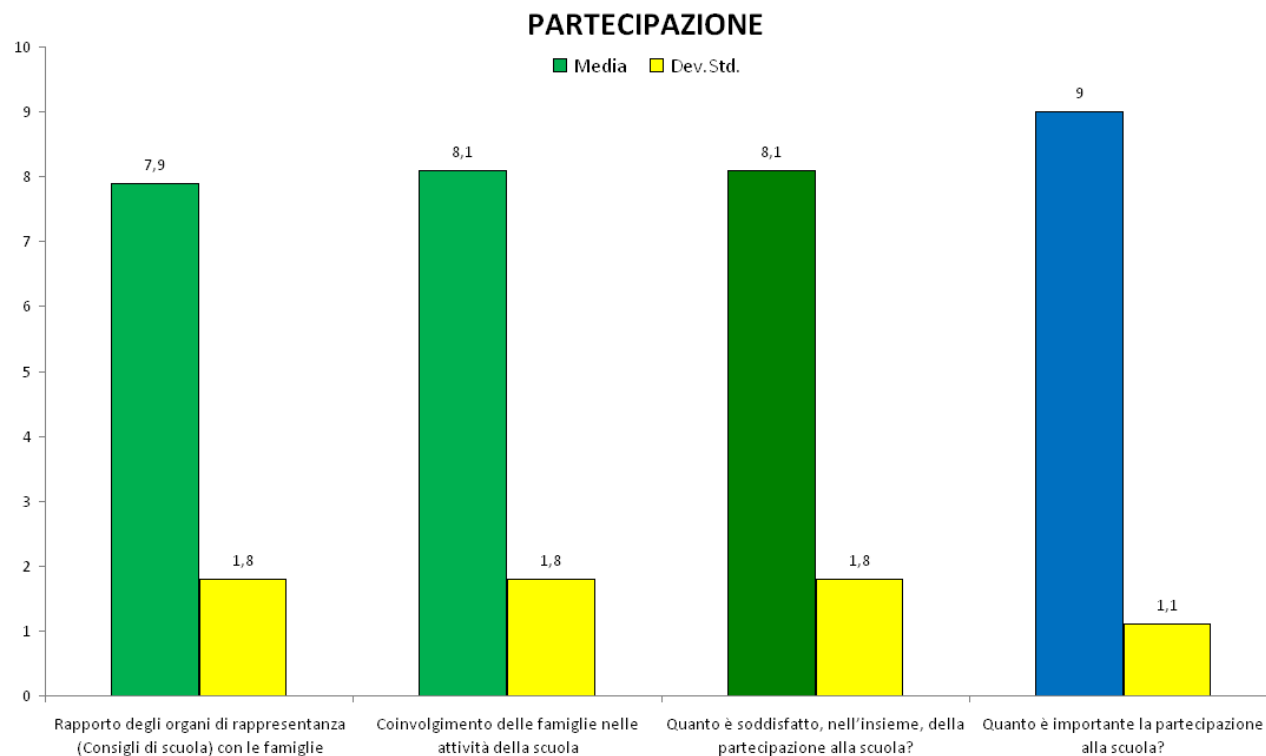




# PARTECIPAZIONE

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

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

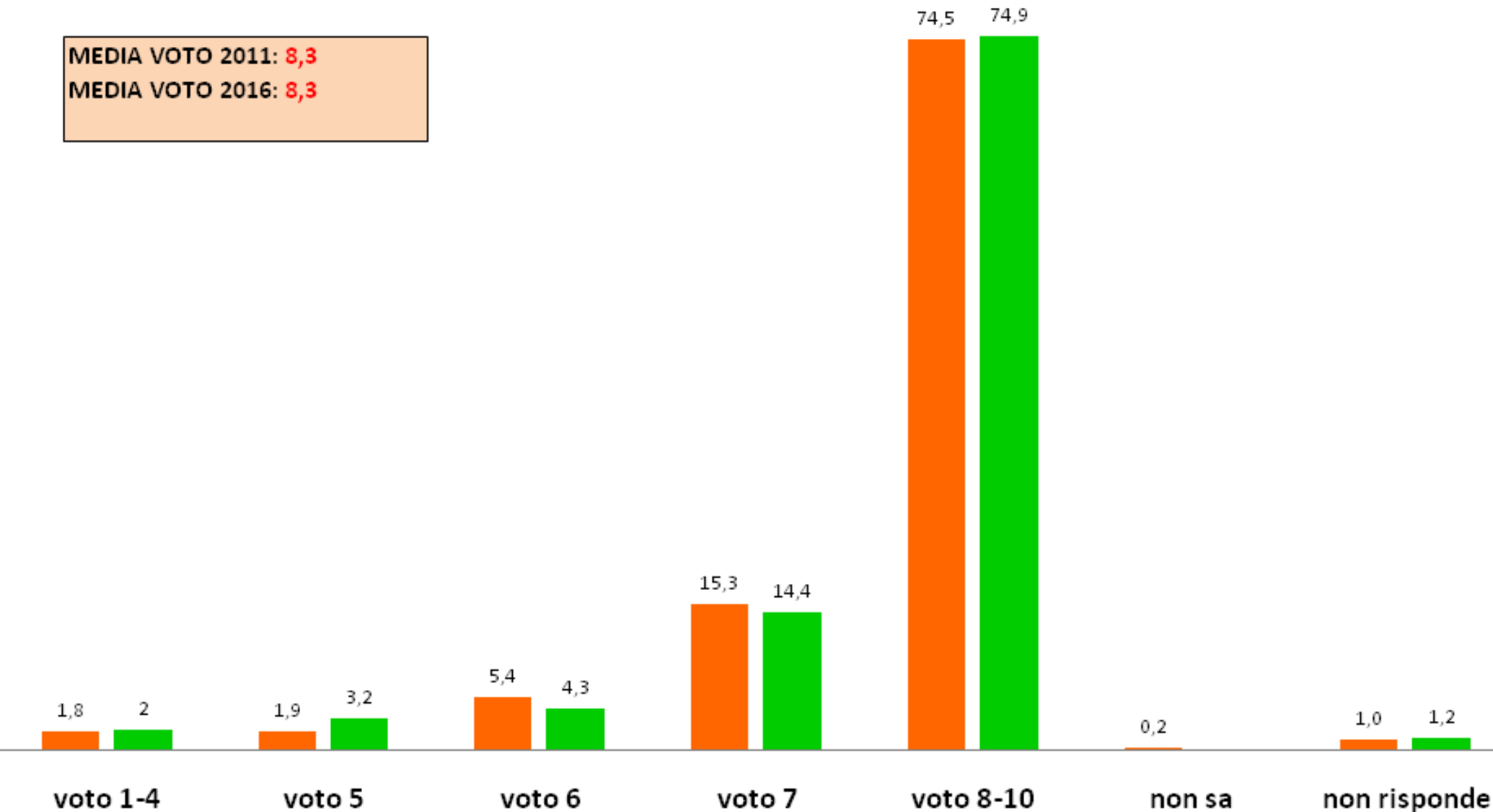


# SODDISFAZIONE GENERALE

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

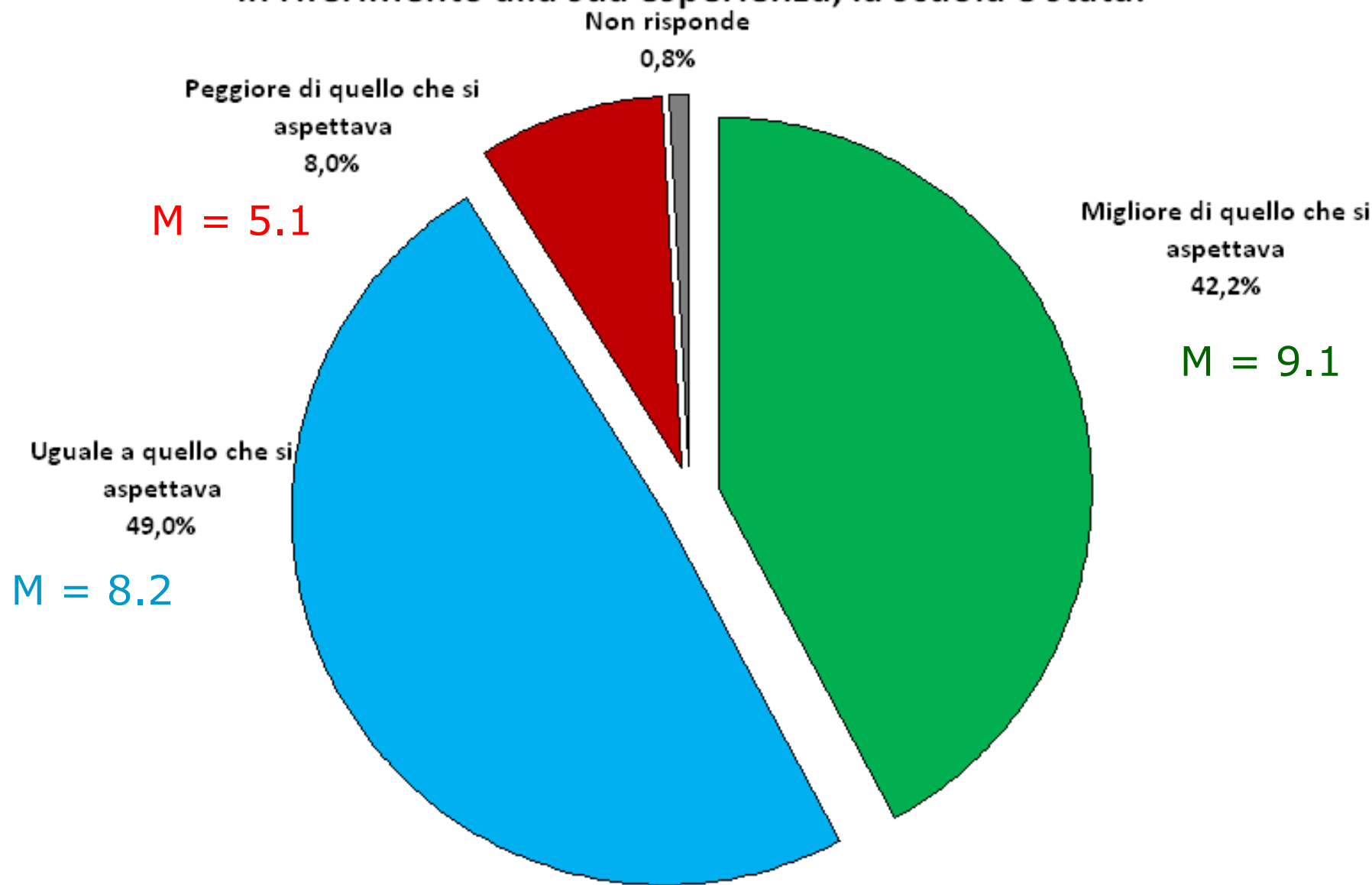
■ Anno 2011 ■ Anno 2016

MEDIA VOTO 2011: 8,3  
MEDIA VOTO 2016: 8,3



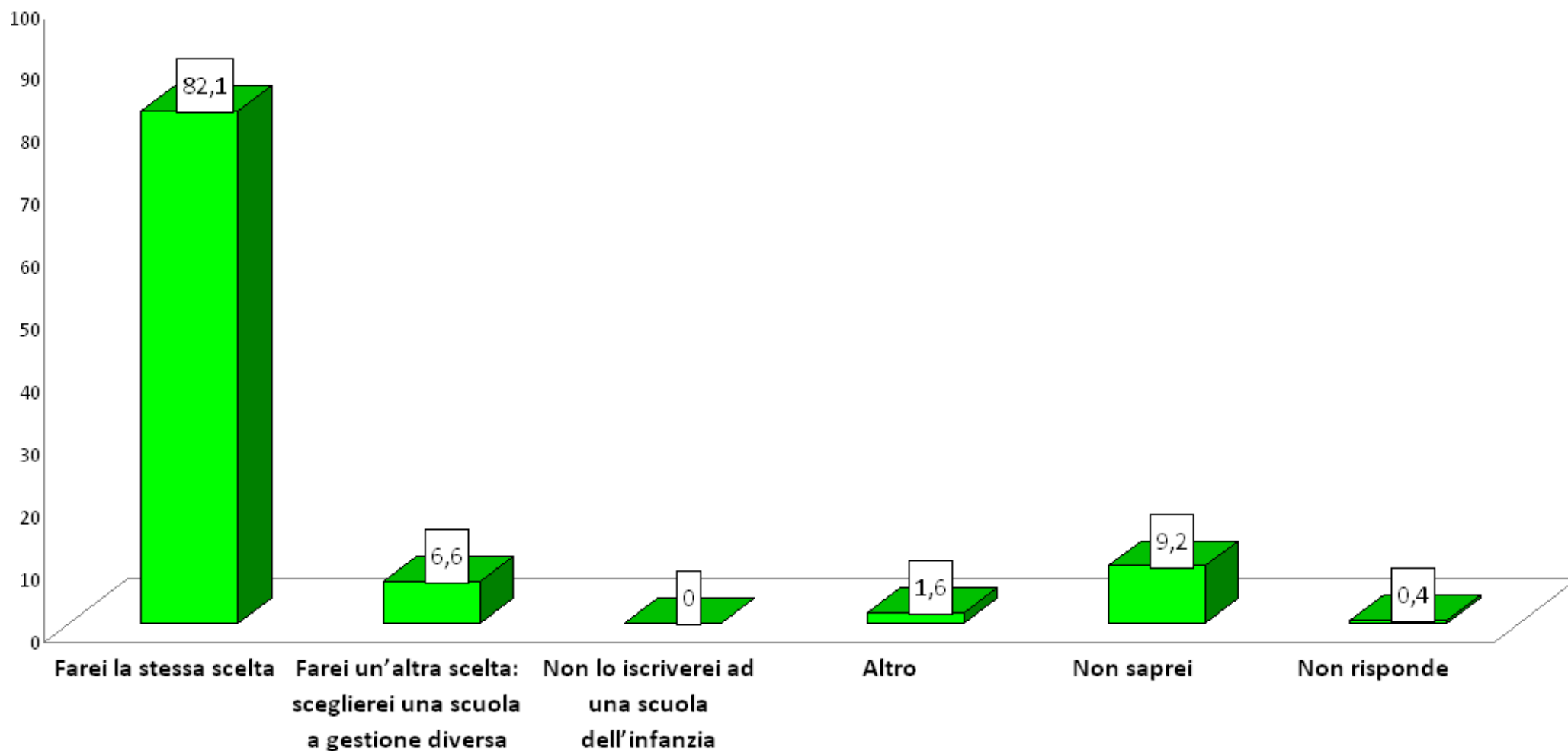
# ASPETTATIVE

In riferimento alla sua esperienza, la scuola è stata:



# TORNANDO INDIETRO NEL TEMPO...

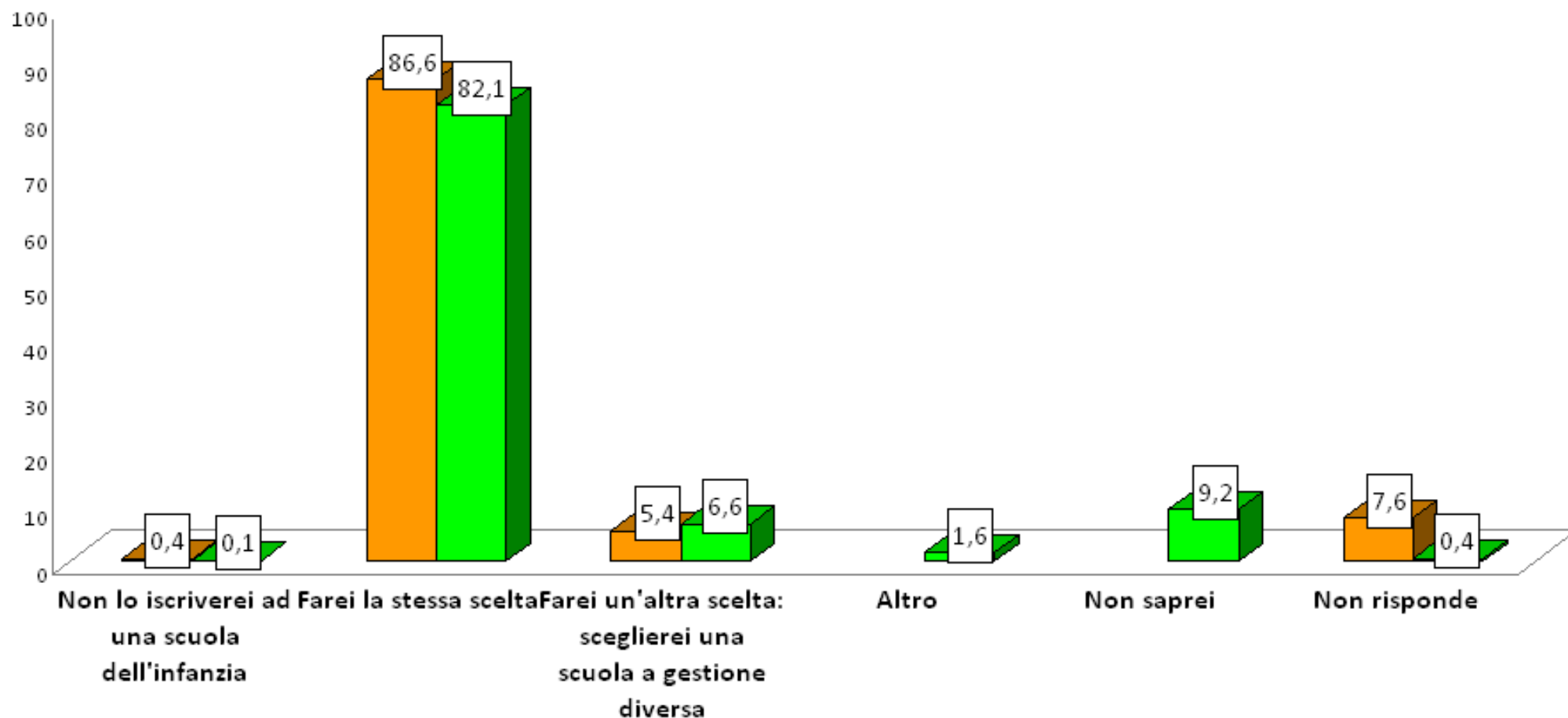
**Ritornando indietro nel tempo, nella stessa situazione economica e familiare, cosa sceglierebbe oggi?**



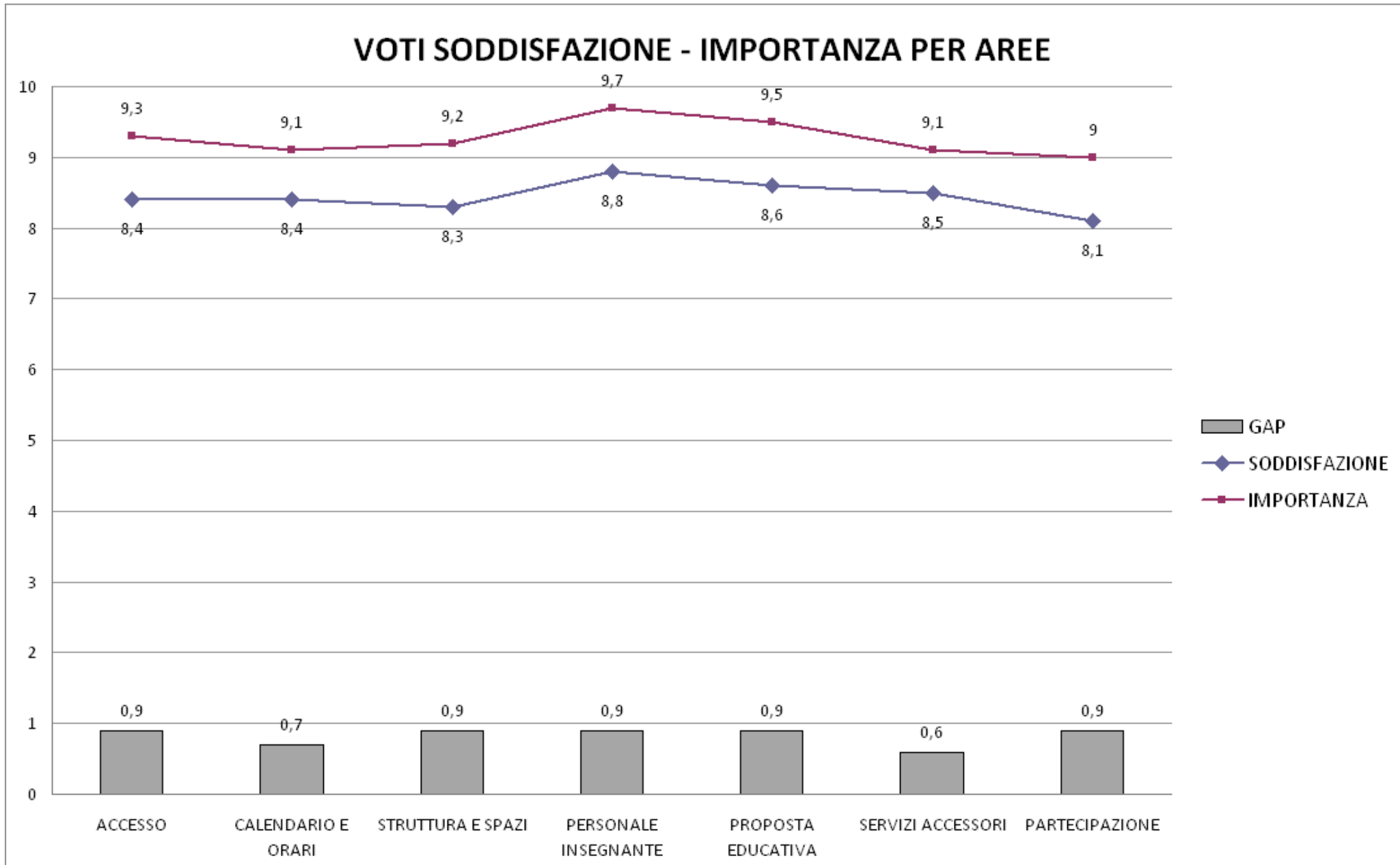
# TORNANDO INDIETRO NEL TEMPO...

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

■ Anno 2011 ■ Anno 2016



# RAPPORTO Importanza - Soddisfazione



# UNIONE TERRE D'ARGINE

SETTORE SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI

AREA ORGANIZZAZIONE SERVIZI ALLE SCUOLE, QUALITA' DEI SERVIZI

C.SO A. PIO 91 – CARPI

059.649716

Report disponibile:

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

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



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

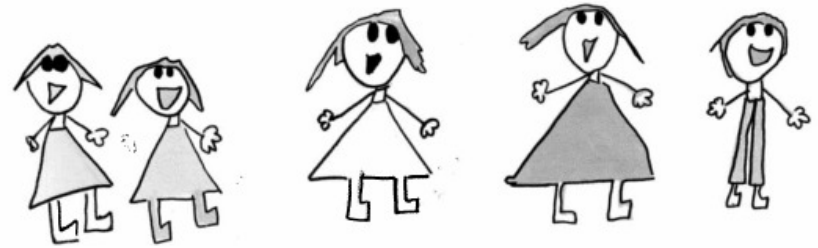
Ricerca con le famiglie i cui bambini hanno frequentato la scuola d'infanzia  
a.s. 2015/16

**Strumento e somministrazione:** Settore Servizi Educativi e Scolastici

**Elaborazione dati:** ForModena



# OBIETTIVO



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

# IN SINTESI

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

# PARTECIPANTI

## Il questionario è compilato da:

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

## Gestione scuola

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

## Cittadinanza intervistato

		n	%
Validi	Italiana	714	79,2
	Straniera	182	20,2
	Non risponde	6	0,7
	<b>Totale</b>	<b>902</b>	<b>100</b>

## Sezione frequentata

		n	%
Validi	3 anni	248	27,5
	4 anni	257	28,5
	5 anni	292	32,4
	Mista	105	11,6
	<b>Totale</b>	<b>902</b>	<b>100</b>

## Età

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

# PARTECIPANTI:

## chi ha compilato il questionario?

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

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

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

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

# PARTECIPANTI:

## chi ha compilato il questionario?

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

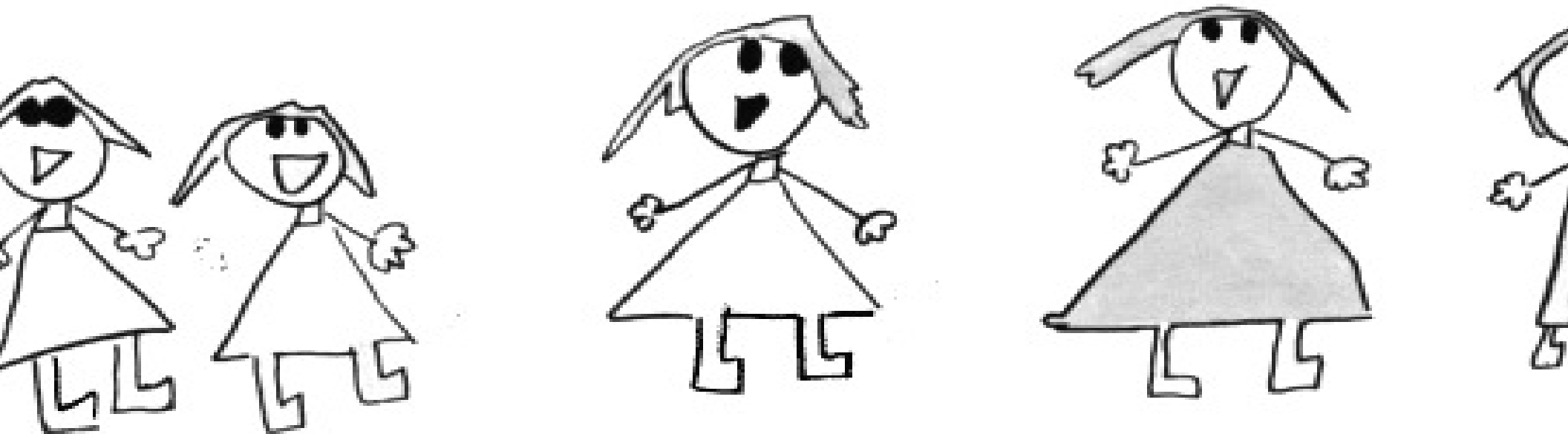
Il bambino/a ha frequentato il nido d'infanzia?			
		n	%
Validi	Nessuno	327	36,2
	Un anno	180	19,9
	Due anni	314	34,8
	Tre anni	76	8,4
	Non risponde	6	0,6
	Totale	902	100

# METODOLOGIA



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

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



# PRINCIPALI RISULTATI

# VALUTAZIONE PER MACRO AREE

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



# ACCESSO

## AREA



Procedura e modalità **d'iscrizione**

Validità dei **criteri** di ammissione

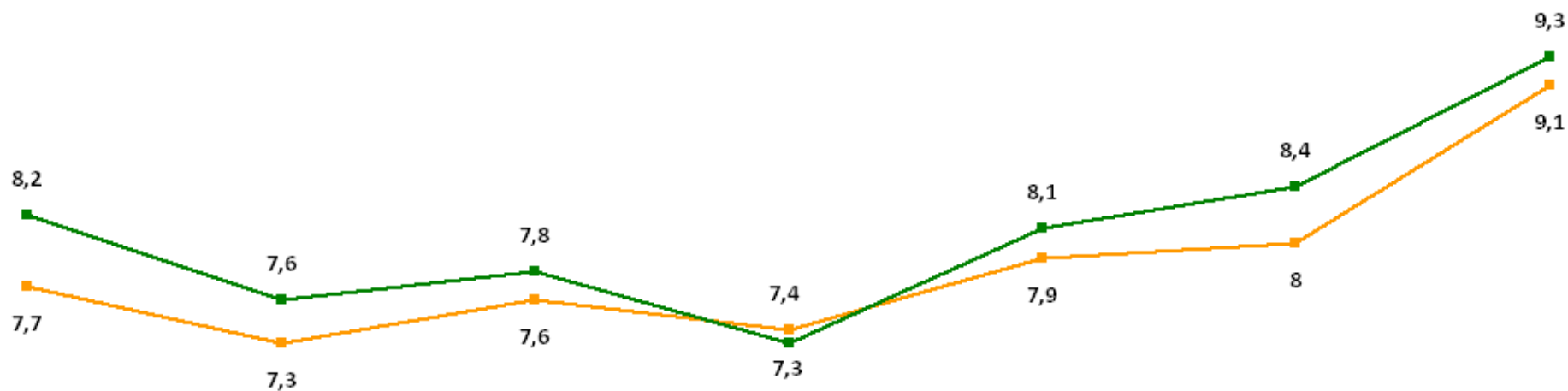
**Informazioni** ricevute dall'ufficio al momento dell'iscrizione o in momenti successivi

**Retta** pagata in rapporto al servizio ricevuto

**Informazioni** ricevute durante **l'assemblea** iniziale

## ACCESSO ALLA SCUOLA (TREND)

— Anno 2011 — Anno 2016



Procedura e modalità di iscrizione

Validità dei criteri per l'ammissione

Delle informazioni (amministrative, modalità servizio, costi) ricevute dall'ufficio al momento dell'iscrizione o in momenti successivi\*

Retta pagata in rapporto al servizio ricevuto\*

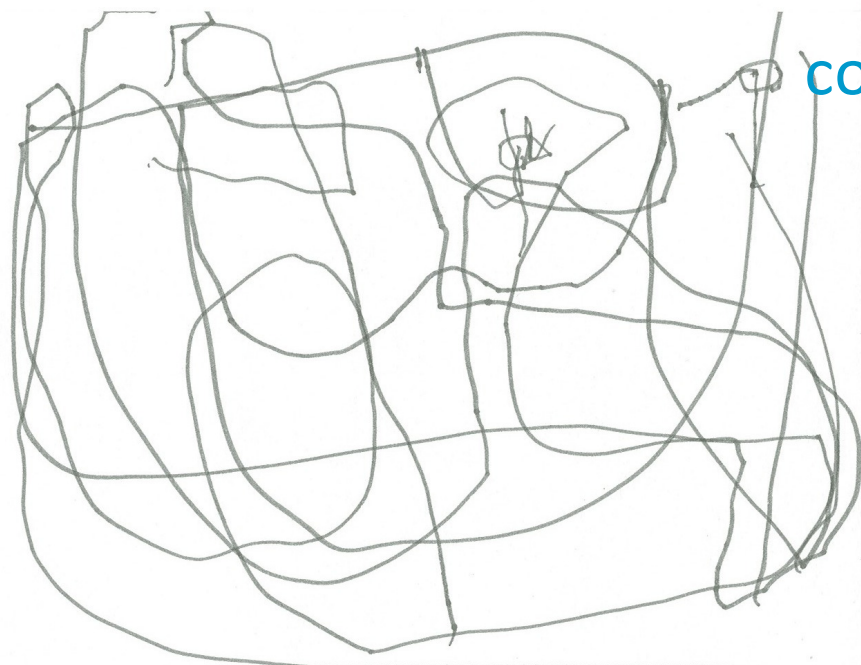
Delle informazioni ricevute durante l'assemblea iniziale\*

Quanto è soddisfatto, nell'insieme, dell'accesso alla scuola?

Quanto è importante l'accesso alla scuola?

# CALENDARIO E ORARI

# AREA



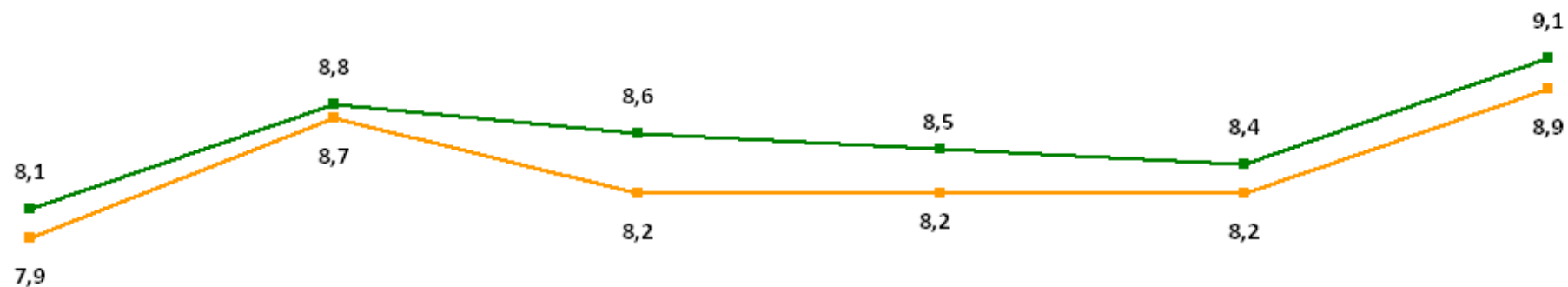
**Calendario** della scuola (apertura nel corso dell'anno e chiusura nei periodi di vacanza)

**Orari** di apertura, chiusura

Organizzazione di **anticipo e prolungamento** orario

## CALENDARIO E ORARI (TREND)

—■ Anno 2011 —■ Anno 2016



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

Orario di apertura della scuola

Orario di chiusura della scuola

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

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

Quanto sono importanti il calendario e gli orari?

# STRUTTURA E MATERIALI – SPAZI INTERNI E SPAZI ESTERNI

## AREA



**Adeguatezza della struttura e dei locali  
interni**

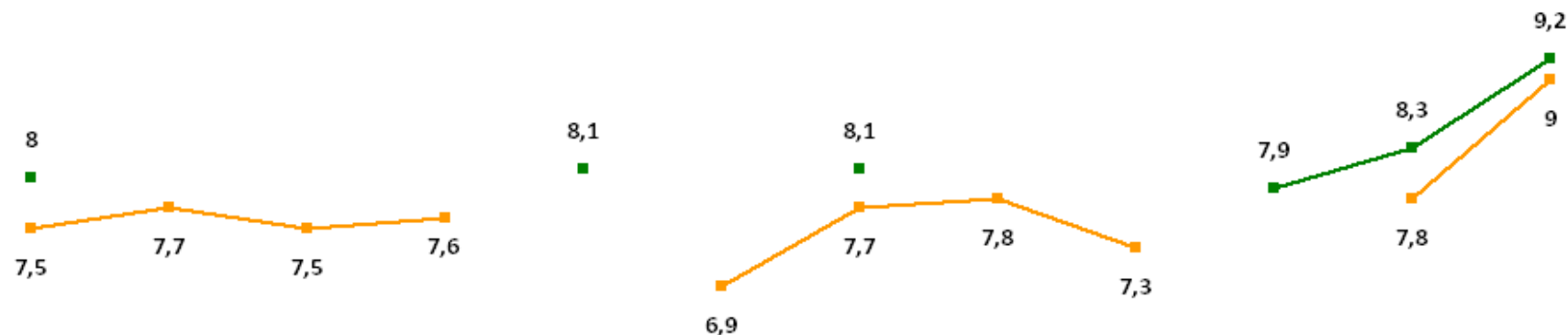
**Adeguatezza degli arredi, giochi e  
materiali interni**

**Organizzazione dello spazio esterno**

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

## STRUTTURA/MATERIALE - SPAZI INTERNI ED ESTERNI (TREND)

— Anno 2011 — Anno 2016



Adeguatezza della struttura e dei locali interni

Organizzazione degli spazi interni [2011]

Adeguatezza degli arredi interni [2011]

Adeguatezza dei materiali [2011]

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

Organizzazione dello spazio esterno [2016]

Fruibilità dello spazio esterno. [2011]

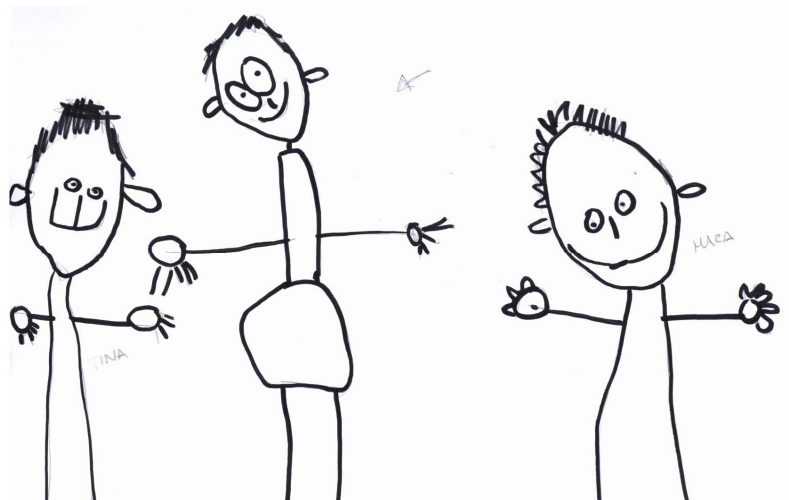
Adeguatezza degli arredi, giochi e materiali esterni\* [2011]

Quantità è soddisfatto nell'insieme della struttura della s...

Quanto è importante la struttura della scuola?

# PERSONALE INSEGNANTE

## AREA



**Competenza del personale**

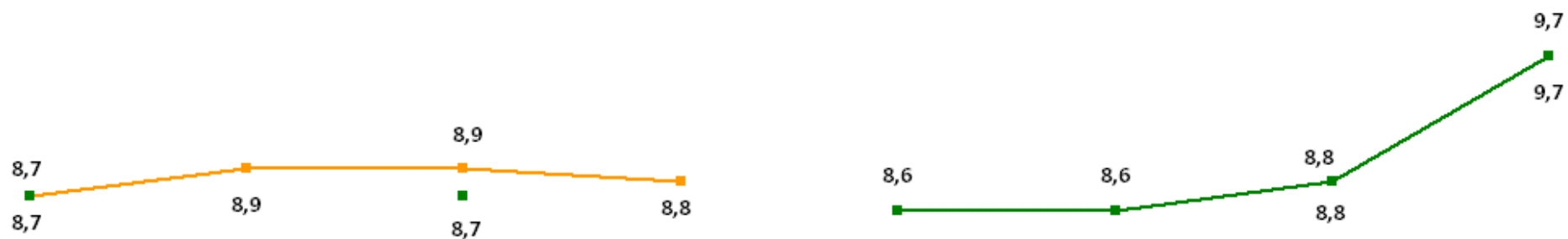
**Disponibilità del personale**

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

**Attenzione e cura nella gestione dei momenti di  
entrata e uscita**

## PERSONALE INSEGNANTE (TREND)

— Anno 2011 — Anno 2016



Competenza del personale

Affidabilità degli insegnanti [2011]

Disponibilità del personale

Riservatezza degli insegnanti [2011]

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

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

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

Quanto è importante la professionalità del personale insegnante?



# AREA



## PROPOSTA EDUCATIVA

**Progetti educativi svolti (esperienze, attività)**

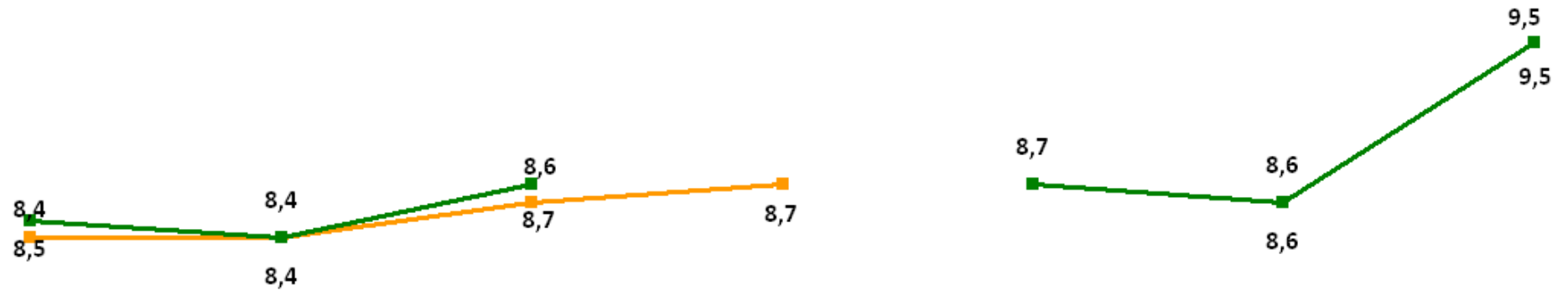
**Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a**

**Apprendimenti del bambino/a**

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

## PROPOSTA EDUCATIVA (TREND)

—■ Anno 2011    —■ Anno 2016



Progetti educativi svolti (esperienze, attività)

Documentazione delle esperienze del bambino/a

Apprendimenti/sviluppo del bambino/a

Sviluppo delle capacità relazionali del bambino/a [2011 ]

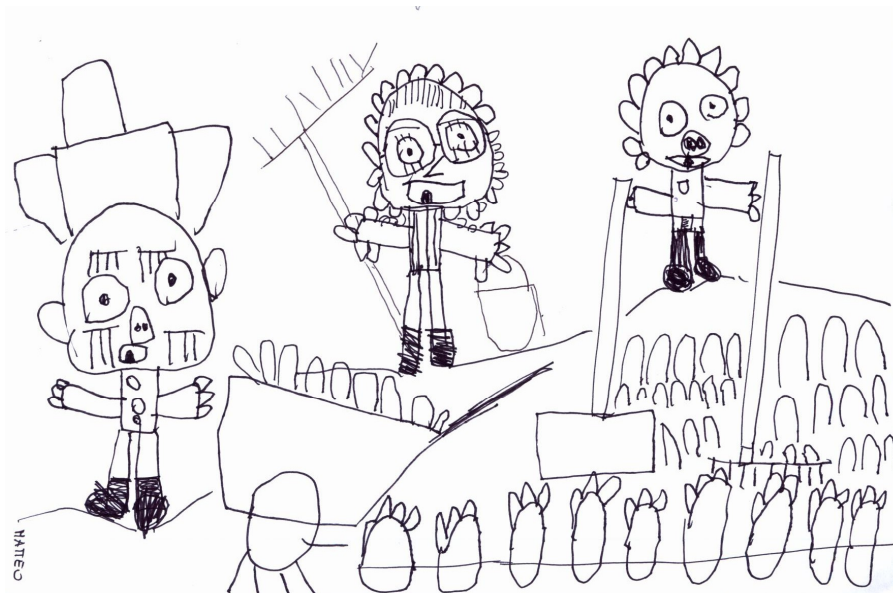
Organizzazione dei tempi (pasto, igiene, gioco, riposo) [2016]

Quanto è soddisfatto nell'insieme della proposta educativa?

Quanto è importante la proposta educativa?

# SERVIZI ACCESSORI

## AREA



**Ristorazione**  
(colazione, pranzo, merenda)

**Pulizia** degli spazi interni ed esterni

## SERVIZI ACCESSORI (TREND)

—■ Anno 2011    —■ Anno 2016



# AREA

# PARTECIPAZIONE

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

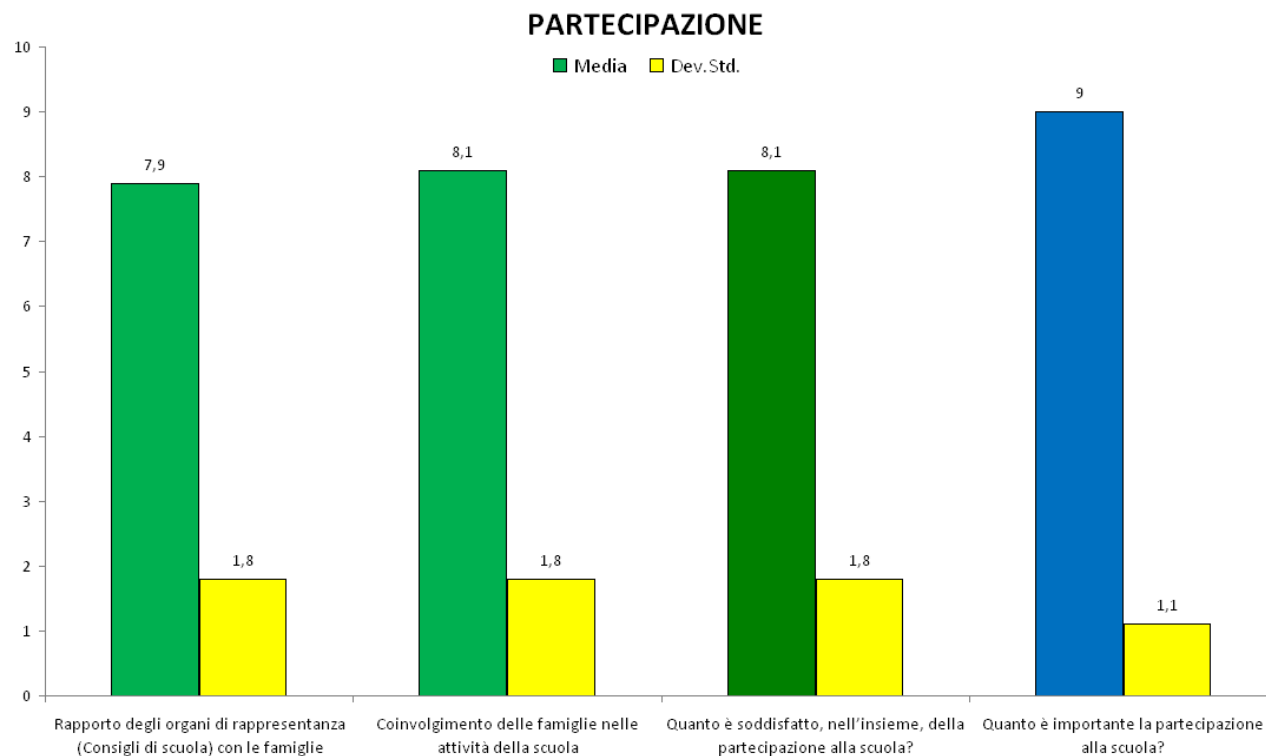
**Coinvolgimento** delle famiglie nelle attività della scuola



# PARTECIPAZIONE

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

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

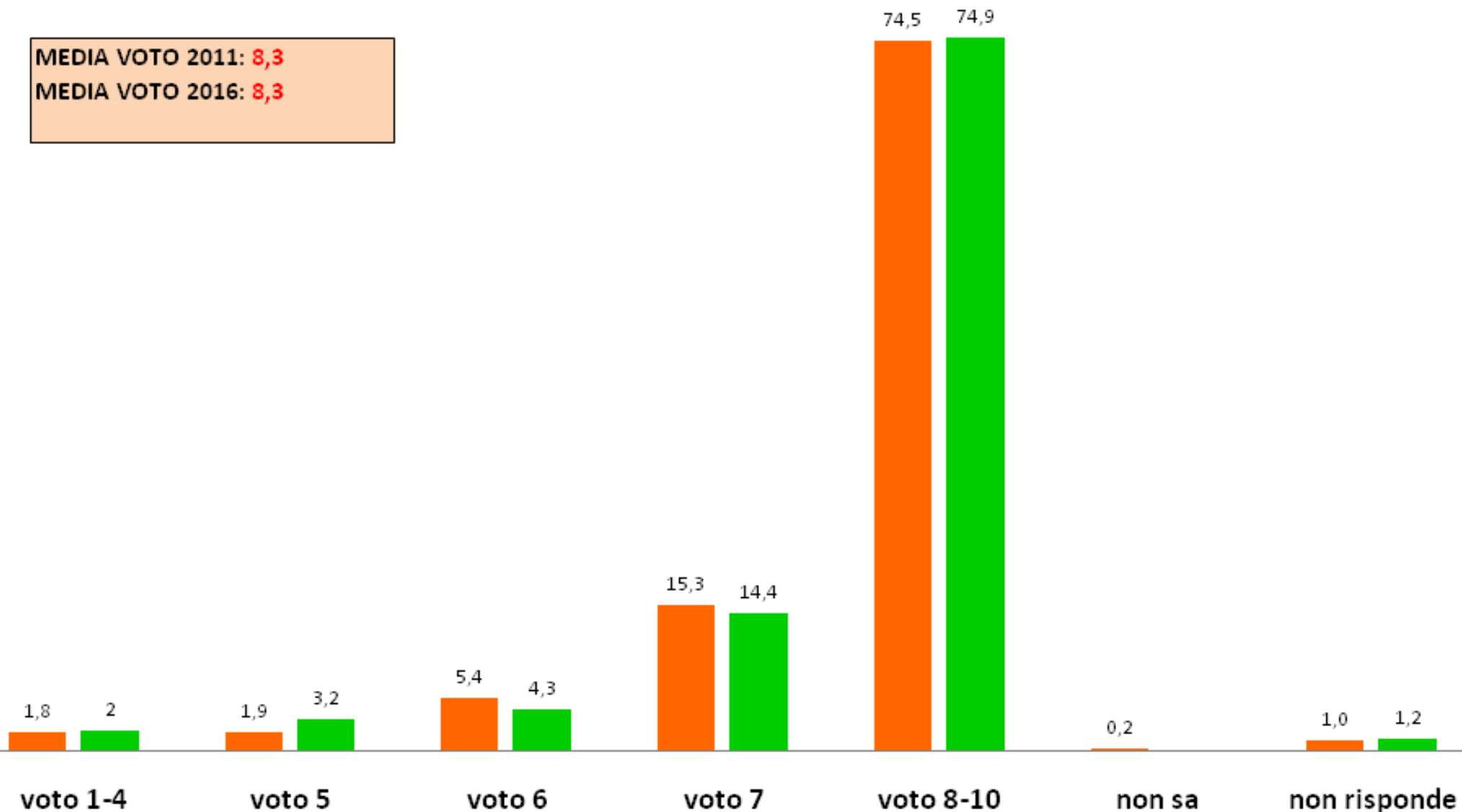


# SODDISFAZIONE GENERALE

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

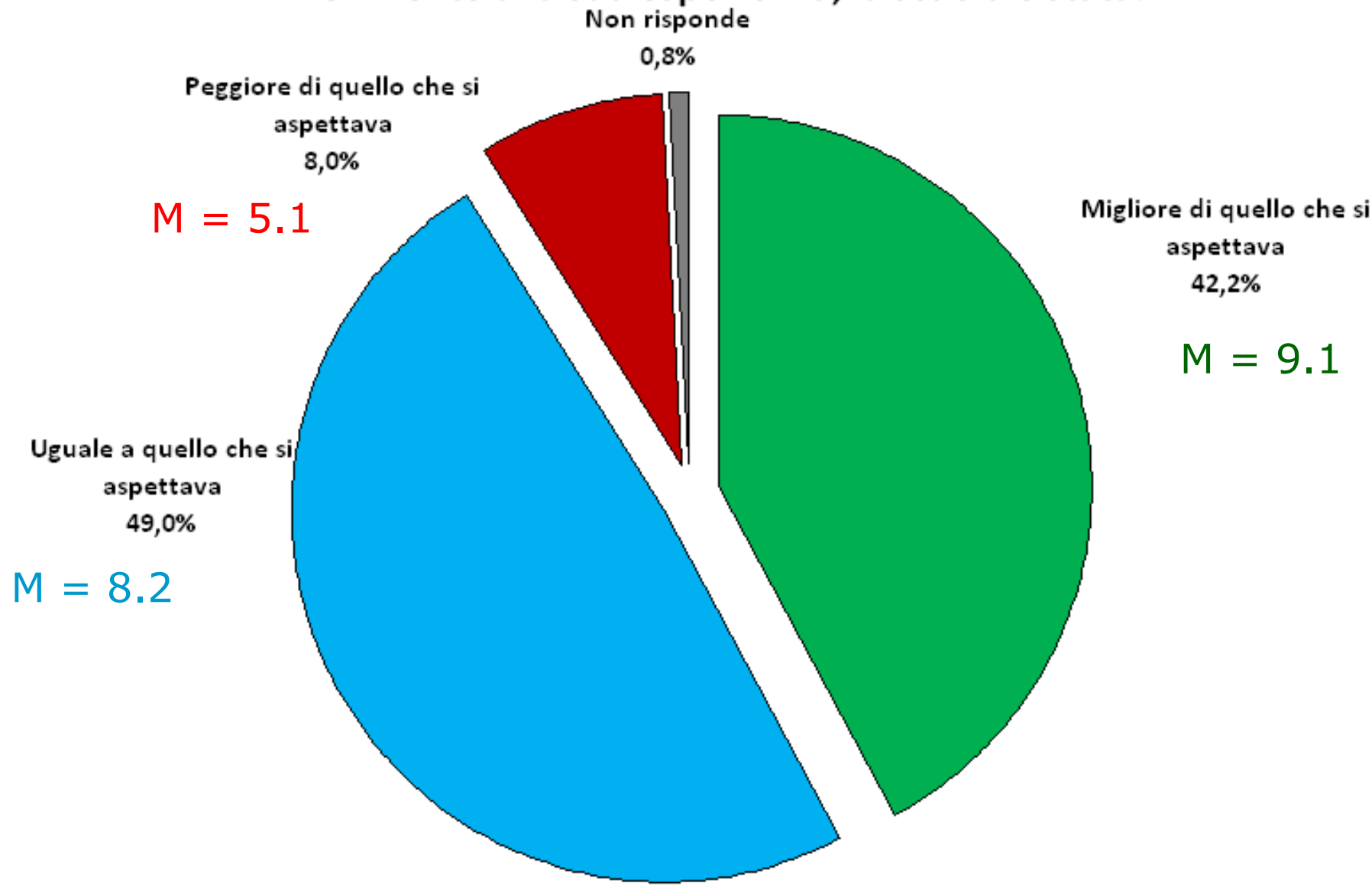
■ Anno 2011 ■ Anno 2016

MEDIA VOTO 2011: 8,3  
MEDIA VOTO 2016: 8,3



# ASPETTATIVE

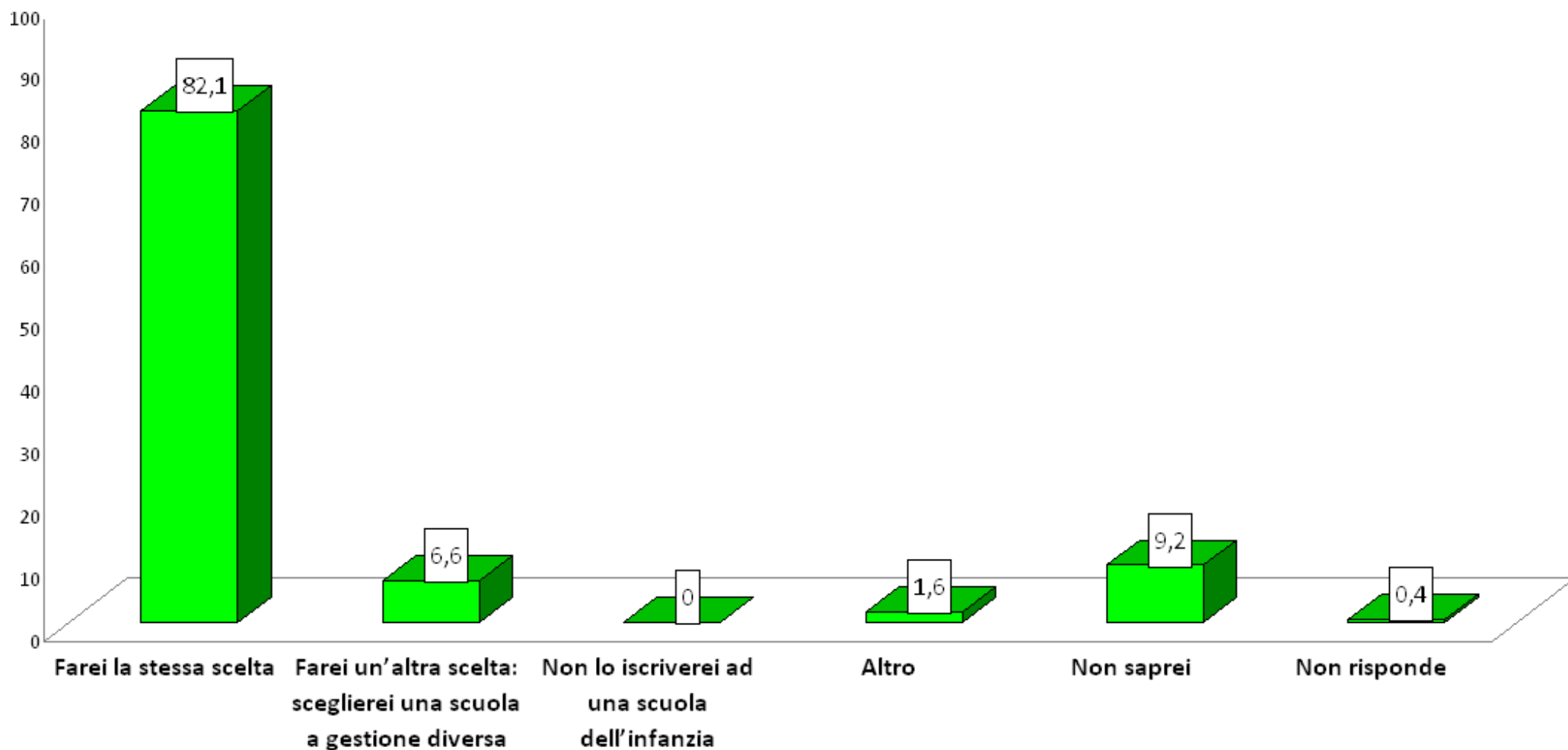
In riferimento alla sua esperienza, la scuola è stata:





# TORNANDO INDIETRO NEL TEMPO...

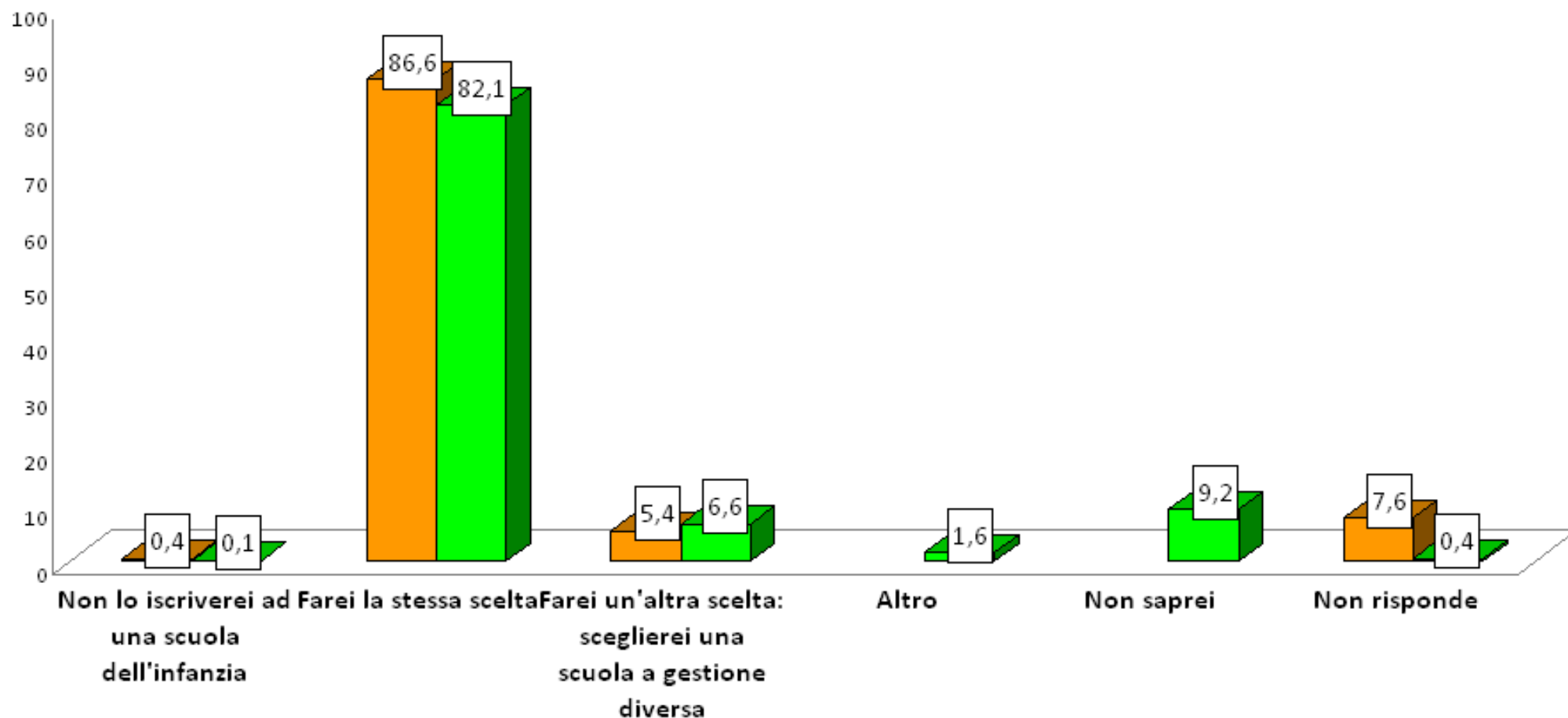
**Ritornando indietro nel tempo, nella stessa situazione economica e familiare, cosa sceglierebbe oggi?**



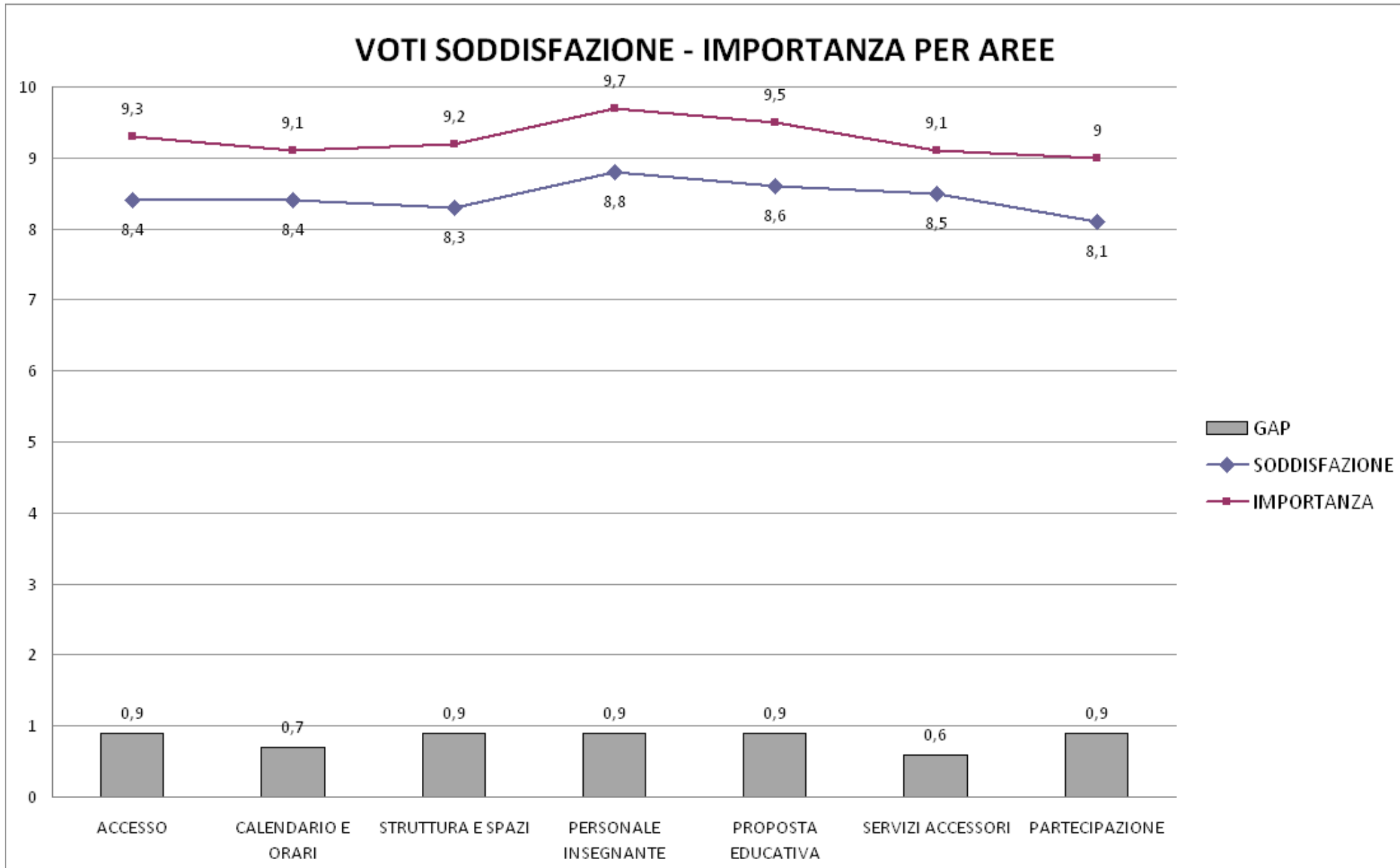
# TORNANDO INDIETRO NEL TEMPO...

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

■ Anno 2011 ■ Anno 2016



# RAPPORTO Importanza - Soddisfazione



# UNIONE TERRE D'ARGINE

SETTORE SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI

AREA ORGANIZZAZIONE SERVIZI ALLE SCUOLE, QUALITA' DEI SERVIZI

C.SO A. PIO 91 – CARPI

059.649716

Report disponibile:

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

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

**STANDARD DI QUALITA'****ANNO 2016****CARTA dei SERVIZI della POLIZIA MUNICIPALE****dell'UNIONE TERRE d' ARGINE**

<b>SERVIZIO OFFERTO</b>	<b>ATTIVITA'</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	<b>STRUMENTO VERIFICA</b>	<b>RISULTATO 2016</b>
<b>Rilievo e Gestione completa del Sinistro Stradale:</b> esecuzione di rilievi tecnici su strada (misurazioni), planimetrici (redazione di planimetrie), assunzione di documentazione, sommarie informazioni rese dalle parti o testimoniali per la ricostruzione della dinamica del Sinistro Stradale, elaborazione di rapporto finale	Intervento sul luogo dell'Incidente Stradale per l'esecuzione dei rilievi tecnici su strada (metrici, fotografici ecc) nonché di tutte le operazioni tecniche necessarie alla ricostruzione della dinamica del Sinistro Stradale	Ricezione telefonate tutti i giorni feriali (07,00- 01,25) e festivi (07,25 -1,25)	Gestionale Software Concilia ove vengono inseriti turni e relativi servizi del personale	<b>100%</b>
		Rispetto del tempo medio di arrivo sul luogo del sinistro, 15-20 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari)	Gestionale Software Verbatel ove gli operatori della centrale operativa registrano gli interventi con relativo inserimento del dato inerente all'orario di arrivo sul posto	<b>100%</b>
	Rilascio di copia rapporto relativo a sinistro stradale su richiesta degli interessati	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta del rapporto	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	<b>100%</b>
	Rilascio del rapporto di Sinistro Stradale entro 30 giorni dalla richiesta	- Registro Informatico per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica	<b>100%</b> (Il tempo medio di rilascio è di gg 16,10)	

<b>Sportello Front /Back Office:</b> punto d'informazione e ricevimento dell'utenza, acquisizione delle domande e compimento dell'istruttoria dei procedimenti amministrativi, in capo agli Uffici preposti, finalizzati all'emanazione del provvedimento autorizzatorio/concessorio	Ricevimento del pubblico, gestione delle richieste d'informazioni ed acquisizione delle domande	Ricevimento del pubblico, gestione delle richieste d'informazioni ed acquisizione delle domande con le seguenti modalità:  - Carpi, via Tre Febbraio 2 c/o Ufficio Amministrativo dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.30 il giovedì dalle ore 08.00 alle ore 18.30. Sono esclusi i giorni festivi  - Campogalliano, Piazza Vittorio Emanuela II, 2 il Martedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.30 Sono esclusi il Lunedì, Giovedì ed i giorni festivi  - Novi di Modena, Via Buonarroti, 41 il Martedì ed il venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 ed il giovedì pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 17.30. Il sabato su appuntamento Sono esclusi i giorni festivi  - Soliera, Piazza Repubblica, 1 Il giorno di Martedì dalle ore 08.45 alle ore 12.45 e dalle ore 15.30 alle ore 17.30. Il Mercoledì, Venerdì e Sabato dalle ore 08.45 alle ore 12.45 Sono esclusi i giorni festivi	Gestionale Software Concilia ove vengono inseriti turni e relativi servizi del personale	<b>100%</b>
		Rispetto del tempo medio di attesa dell'utenza, 10-15 minuti		<b>100%</b>
Rilascio di copia di atti detenuti su richiesta degli interessati	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	<b>100%</b>	
	Rilascio della documentazione entro 30 giorni dalla richiesta	Registro Informatico per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica	<b>100%</b> (Il tempo medio di rilascio è di gg. 14,82 su n. 82 richieste)	
Rilascio di provvedimenti di concessione di pagamenti rateali di sanzioni pecuniarie su richiesta degli interessati	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	<b>100%</b>	
	Rilascio della documentazione entro 30	Registro Informatico per la verifica dei tempi di	<b>100%</b> (Il tempo medio di	

		giorni dalla richiesta	evasione ordinaria della pratica	rilascio è di gg. 18,30 su n. 116 richieste)
	Rilascio di provvedimenti di autorizzazioni temporanee di suolo pubblico per svariate esigenze su richiesta degli interessati (solo per il Comune di Carpi)	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	<b>100%</b>
		Rilascio della documentazione entro 10 giorni dalla richiesta	Registro Informatico	<b>100%</b>
	Rilascio di ordinanze temporanee relative alla viabilità e traffico su richiesta degli interessati	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	<b>75%</b> Non presente modulistica per territorio di Carpi (richiesta modifica)
		Rilascio della documentazione entro 10 giorni dalla richiesta	Registro Informatico per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica	<b>100%</b> (Il tempo medio di rilascio è di gg. 8,6 su n. 728 atti)
	Rilascio di autorizzazioni in deroga al divieto di transito su strade comunali su richiesta degli interessati	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	<b>100%</b>
		Rilascio della documentazione entro 30 giorni dalla richiesta	Registro Informatico	<b>100%</b>
	Rilascio di autorizzazioni in deroga in zona a traffico limitato su richiesta degli interessati	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	<b>100%</b>
		Rilascio della documentazione entro 30 giorni dalla richiesta	Registro Informatico	<b>100%</b>
	Rilascio di certificato che attesti l'idoneità dell'alloggio su richiesta degli interessati (solo per il Comune di Novi di Modena)	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	<b>100%</b>
		Rilascio della documentazione entro 40 giorni dalla richiesta	Registro Informatico	<b>100%</b>
	Rilascio di autorizzazione, rinnovi o duplicati e relativi contrassegni per la circolazione e sosta dei veicoli al servizio delle persone invalide su richiesta degli interessati	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	<b>100%</b>
		Rilascio della documentazione entro 10 giorni dalla richiesta	Registro Informatico della Trasparenza per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica	<b>100%</b> (Il tempo medio di rilascio è di gg. 2,1 su n. 753 richieste)

<b>Interventi in generale:</b> Effettuazione di sopralluoghi (differibili ed indifferibili) e verifiche d'iniziativa, a seguito di segnalazioni anche telefoniche o tramite esposti/denunce e relativa gestione dei medesimi	Intervento non differibile sul luogo oggetto segnalazione per il compimento di tutte le operazioni necessarie alla risoluzione della problematica	Ricezione telefonate tutti i giorni feriali (07,00- 01,25) e festivi (07,25 -1,25)	Gestionale Software Concilia ove vengono inseriti turni e relativi servizi del personale	<b>100%</b>
		Rispetto del tempo medio di arrivo sul luogo della segnalazione, 15-20 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari)	Gestionale Software Verbatel ove gli operatori della centrale operativa registrano gli interventi con relativo inserimento del dato inerente all'orario di arrivo sul posto	<b>100%</b>
	Intervento non differibile su segnalazione da parte degli interessati per la rimozione di veicolo davanti passo carraio regolarmente autorizzato	Ricezione telefonate tutti i giorni feriali (07,00- 01,25) e festivi (07,25 -1,25)	Gestionale Software Concilia ove vengono inseriti turni e relativi servizi del personale	<b>100%</b>
		Rispetto del tempo medio di arrivo sul luogo della segnalazione, 15-20 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari)	Gestionale Software Verbatel ove gli operatori della centrale operativa registrano gli interventi con relativo inserimento del dato inerente all'orario di arrivo sul posto	<b>100%</b>
	Intervento differibile per svariate problematiche derivanti da segnalazioni, esposti, denunce e reclami	Ricevimento delle segnalazioni, esposti e con le seguenti modalità:  Carpi, via Tre Febbraio 2 c/o Ufficio Amministrativo dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.30 il giovedì dalle ore 08.00 alle ore 18.30. Sono esclusi i giorni festivi  - Campogalliano, Piazza Vittorio Emanuela II, 2 il Martedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.30 Sono esclusi il Lunedì, Giovedì ed i giorni festivi  - Novi di Modena, Via Buonarroti, 41 il Martedì ed il venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 ed il giovedì pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 17.30. Il sabato su appuntamento Sono esclusi i giorni festivi  - Soliera, Piazza Repubblica, 1 Il giorno di Martedì dalle ore 08.45 alle ore 12.45 e dalle ore 15.30 alle ore 17.30. Il Mercoledì, Venerdì e Sabato dalle ore 08.45 alle ore 12.45 Sono esclusi i giorni festivi	Gestionale Software Concilia ove vengono inseriti turni e relativi servizi del personale	<b>100%</b>
		Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della	<b>100%</b>



		per procedere alla richiesta atti	modulistica inserita	
		Rispetto del tempo medio di evasione della richiesta entro 90 giorni dalla presentazione	Gestionale Verbatel, Gastone Software Rilfedeur e	<b>100%</b>