



***RELAZIONE SULLO STATO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI***

***ANNO 2021***

**Direttore Generale**

(art. 147 D.Lgs. 267/2000; art. 8 Regolamento di Organizzazione, strumenti e modalità dei controlli interni)

## INDICE

Premessa .....	3
<b>PARTE 1 – Servizi Educativi e di Istruzione .....</b>	<b>5</b>
1. Considerazioni generali .....	5
2. Monitoraggio Carta dei Servizi.....	6
1. Impegni trasversali .....	6
2. Organizzazione del servizio .....	8
3. Proposta formativa .....	11
4. Partecipazione delle famiglie e della comunità .....	14
5. Tutela, salute e benessere .....	16
3. Indagini di customer satisfaction .....	19
4. Conclusioni e criticità rilevate .....	25
<b>PARTE 2 – Servizi Sociali.....</b>	<b>26</b>
1. Considerazioni generali .....	26
2. Monitoraggio Carta dei Servizi.....	26
1. Livello di ricettività .....	26
2. Tempi e modalità di erogazione del servizio .....	30
3. Accessibilità del servizio .....	32
4. Personale .....	33
3. Indagini di customer satisfaction .....	34
4. Conclusioni e criticità rilevate .....	34
<b>PARTE 3 – Servizi di Polizia Locale .....</b>	<b>35</b>
1. Considerazioni generali .....	35
2. Monitoraggio Carta dei Servizi.....	35
1. Rilievo e Gestione completa del Sinistro Stradale .....	35
2. Sportello Front/Back Office .....	37
3. Altri interventi .....	41
3. Indagini di customer satisfaction .....	43
4. Conclusioni e criticità rilevate .....	44
Conclusioni e prospettive.....	45

## Premessa

La presente Relazione sullo Stato della Qualità dei Servizi è finalizzata al controllo sulla qualità dei servizi erogati, ed è stata redatta ai sensi:

- dell'art.147, co. 2, lett. e) del TUEL, per cui il sistema dei controlli interni è finalizzato a “*garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente*”;
- dell'art.8 del “*Regolamento di Organizzazione, strumenti e modalità dei controlli interni*” approvato con delibera di Consiglio dell'Unione Terre d'Argine n. 3 del 30 gennaio 2013 e successivamente modificato con delibera del Consiglio dell'Unione delle Terre d'Argine n. 2 del 15 febbraio 2017, che di seguito si riporta integralmente:
  1. *I servizi che l'Unione Terre d'Argine eroga sul territorio dell'Unione, 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.”*

La Relazione 2021, in continuità con gli anni precedenti, espone la ricognizione dei monitoraggi della qualità dei principali servizi erogati direttamente dall'Unione Terre d'Argine, effettuati sulla base delle carte dei servizi in vigore e delle indagini di customer satisfaction disponibili. Il rispetto degli specifici standard nazionali o regionali di riferimento cui molti dei servizi monitorati sono soggetti viene in questa sede omesso, in quanto inteso come requisito “essenziali obbligatori”. In relazione alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza, inoltre, si segnala che l'Ente effettua varie tipologie di indagini: sistematiche (annuali o periodiche) e occasionali (per specifiche esigenze); in questa sede si riportano le rilevazioni eseguite nell'anno di riferimento e si richiamano le ultime edizioni disponibili di quelle effettuate in anni precedenti.

Si specifica che, nel corso del 2021, l'Unione delle Terre d'Argine ha intrapreso una complessiva azione di riorganizzazione (DG 89 del 21/07/2021, organizzazione di 1 livello), che ha condotto all'approvazione della nuova struttura dell'Ente alla fine del 2021 (DG 131 del 24/11/2021, organizzazione di 2 livello e macrofunzioni). La nuova struttura è operativa dal 2022: ad essa stanno facendo seguito specifiche azioni di microorganizzazione interne ai Settori, per il completamento del processo. La Relazione sullo Stato della Qualità dei Servizi 2021 fa riferimento alla situazione pre-riorganizzazione.

Nell'anno 2021 sono state svolte le seguenti azioni:

- Servizi educativi e scolastici: monitoraggio in base agli standard previsti dalla carta dei servizi approvata con deliberazione di Giunta dell'Unione Terre d'Argine n. 38 del 14.12.2016; indagini di customer satisfaction.

- Servizi sociali: monitoraggio in base agli standard previsti dalla carta dei servizi approvata con deliberazione di Giunta dell'Unione Terre d'Argine n. 47 del 10/05/2017.
- Polizia locale: monitoraggio in base agli standard previsti dalla carta dei servizi approvata con deliberazione di Giunta dell'Unione Terre d'Argine n. 126 del 29/12/2014.

Le azioni di verifica e monitoraggio sottostanti a questo report consentono di valutare l'adeguatezza della qualità dei servizi erogati (verificando sia le caratteristiche tecniche rispetto alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese, sia il grado di coinvolgimento e partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, fruizione e valutazione del servizio) e costituiscono la base sia per le azioni di miglioramento ed adeguamento degli standard qualitativi sia per il rafforzamento del rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino.

I risultati dell'attività svolta nel corso dell'anno 2021, l'analisi e le possibili azioni influenzano continuamente la gestione: modificano l'attività quotidiana dell'ente nell'erogazione dei servizi e costituiscono la base per gli obiettivi di miglioramento nei processi di gestione della performance, cui si rimanda specificamente.

## PARTE 1 – Servizi Educativi e di Istruzione

### 1. Considerazioni generali

La Carta dei Servizi Educativi 0-6 anni dell'Unione Terre d'Argine, approvata con DG n. 38 del 14.12.2016, prevede il monitoraggio annuale degli standard di qualità previsti; tale monitoraggio è stato realizzato tramite una griglia redatta a cura del dirigente di settore.

I fattori di qualità sui quali si intende indagare vertono sulle caratteristiche del servizio collegate 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 Servizi Educativi 0-6 anni dell'Unione Terre d'Argine sono:

- Impegni trasversali
- Organizzazione del servizio
- Proposta formativa
- Partecipazione delle famiglie e della comunità
- Tutela, salute e benessere.

L'Amministrazione mette a disposizione diversi strumenti per rendere i cittadini attenti, attivi e, soprattutto, “agenti” della qualità, vale a dire soggetti che interagiscono con il contesto dei servizi educativi, si impegnano a rendere il territorio a misura di bambini e bambine, compiono azioni guidate da medesimi principi e valori (si veda in particolare il Regolamento sulla partecipazione “Agente Speciale 006”), consapevole che la sempre maggiore rispondenza dei servizi alle esigenze di bambini e bambine è frutto di una positiva collaborazione tra:

- Educatori, insegnanti, pedagogisti
- Amministratori, gestori, operatori
- Tecnici, professionisti, esperti
- Genitori, nonni, fratelli/sorelle
- Volontari, cittadini, ecc...

I valori realizzati per l'anno 2021 rispetto allo standard di qualità sono stati integrati, quando necessario, da note che meglio descrivono l'erogazione delle prestazioni.

Per i servizi di Istruzione è inoltre in vigore un sistema di rilevazioni di customer satisfaction, composto da varie tipologie di indagini:

- sistematiche (annuali e periodiche), quali Nidi d'Infanzia, Scuole d'Infanzia, Centri Estivi, Refezione
- occasionali (per specifiche esigenze), quali PEA, servizi di pre-scuola e prolungamento orario

Per l'approfondimento si rimanda al paragrafo dedicato.

## 2. Monitoraggio Carta dei Servizi

Il Dirigente dei Servizi d'Istruzione ha effettuato la verifica degli standard di qualità indicati nella Carta dei Servizi Educativi 0-6 anni dell'Unione Terre d'Argine, di seguito indicati nella colonna denominata "Valore realizzato".

### 1. Impegni trasversali

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
<b>Carta dei Servizi:</b> Diffusione della Carta dei Servizi e dei suoi contenuti	<ul style="list-style-type: none"> <li>consegna a ciascun utente del servizio</li> <li>disponibilità in appositi spazi all'interno degli uffici e delle sedi scolastiche</li> <li>pubblicazione sul sito internet</li> <li>reperibilità presso gli uffici di front office.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>reperibilità del documento sul sito "Servizi 0/6" nella sezione dedicata alla normativa locale</li> <li>incontri con il personale</li> <li>verifica nelle diverse strutture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>la consegna a ciascun utente del servizio non avviene in forma cartacea, ma i valori, gli impegni e gli obiettivi della carta vengono illustrati in incontri con i rappresentanti e con le famiglie</li> <li>esposizione negli appositi spazi degli uffici scolastici, dei nidi e delle scuole d'infanzia</li> <li><a href="http://www.terredargine.it">http://www.terredargine.it</a>, <a href="http://servizi06.terredargine.it">http://servizi06.terredargine.it</a></li> <li>reperibilità presso gli uffici di front office / di relazioni con il pubblico dei Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera.</li> </ul>	80%
<b>Informazione:</b> Comunicazione tra amministrazione, servizi e famiglie e rendere disponibili le informazioni per l'accesso ai servizi (domande, moduli di iscrizione, regolamenti, criteri di accesso, punteggi, graduatorie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>uffici</li> <li>spazi virtuali</li> <li>scambi tra famiglie e personale educativo presso ogni servizio, anche tramite spazi dedicati (informazioni utili per le famiglie, menù del giorno, orario e calendario scolastico, planimetria degli ambienti, organigramma del Consiglio di nido/scuola, comunicazioni tra famiglie o tra rappresentanti e famiglie)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>notizie aggiornate sul sito "Servizi 0/6" nella sezione dedicata alla normativa locale</li> <li>pagina facebook servizi 0/6 (informazioni relative ai tempi di iscrizione ai diversi servizi)</li> <li>pubblicazione delle informazioni relative a iscrizioni con relativi regolamenti sul sito dell'Unione Terre d'Argine nell'area dedicata ai servizi 0/6</li> <li>modulistica per l'iscrizione on line ai diversi servizi</li> <li>incontri dedicati con il personale educativo e insegnante per comunicare informazioni</li> <li>iscrizione servizi: locandine cartacee</li> </ul>	Realizzazione di quanto previsto attraverso diversi canali Uffici: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ufficio scuola territoriale di Campogalliano - Tel. 059/899443 <a href="mailto:serviziscolasticocampogalliano@terredargine.it">serviziscolasticocampogalliano@terredargine.it</a></li> <li>Ufficio scuola territoriale di Carpi - Tel. 059/649707-708-709 <a href="mailto:pubblica.istruzione@terredargine.it">pubblica.istruzione@terredargine.it</a></li> <li>Ufficio scuola territoriale di Novi di Modena - Tel. 059/6789130 <a href="mailto:pubblicaistruzione@comune.novi.mo.it">pubblicaistruzione@comune.novi.mo.it</a></li> <li>Ufficio scuola territoriale di Soliera - Tel. 059/568583 <a href="mailto:scuola@comune.soliera.mo.it">scuola@comune.soliera.mo.it</a></li> </ul>	95%

		presso i servizi educativi e scolastici 0/6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qui Città (via Berengario n.2/4, Carpi, tel. 059.649.213 e-mail: quicittà@carpidiem.it);</li> </ul> Spazi virtuali: <ul style="list-style-type: none"> <li>• siti Internet UTd'A <a href="http://www.terredargine.it/servizi/istruzione-utda">http://www.terredargine.it/servizi/istruzione-utda</a> e <a href="http://servizi06.terredargine.it">http://servizi06.terredargine.it</a></li> <li>• siti internet dei 4 Comuni dell'Unione.</li> </ul> Scambi tra famiglie e personale educativo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bacheche</li> <li>• comunicazioni</li> <li>• scambio personale</li> </ul>	
<b>Azioni di valutazione e monitoraggio dei servizi 0/6: valutazione interna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• monitoraggio continuo da parte del personale del Settore Istruzione sugli aspetti legati alla qualità dei servizi offerti, anche attraverso un protocollo per la gestione delle non conformità</li> <li>• utilizzo periodico e continuativo di scientifici strumenti autovalutativi da parte del coordinamento pedagogico e del personale educativo ed insegnante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• colloqui con le famiglie</li> <li>• comitati di gestione</li> <li>• confronti coi rappresentanti dei genitori</li> <li>• documentazioni dei percorsi svolti</li> <li>• confronti quotidiani tra educatori/insegnanti e famiglie</li> <li>• presenza dei coordinatori pedagogici nei servizi e negli incontri con le famiglie</li> <li>• reportistica alla Regione Emilia-Romagna e al MIUR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Come previsto dalla normativa regionale in materia di accreditamento, nel 2021 si è dato avvio al processo di autovalutazione con gli strumenti previsti dalla Regione in tutti i nidi e le scuole d'infanzia dell'Unione Td'A.</li> <li>• Per le scuole d'infanzia paritarie comunali viene effettuata, a campione la RAV (Rapporto di Autovalutazione) prevista dal MIUR</li> <li>• I valori conseguiti rientrano in toto nei parametri previsti dalle norme di riferimento regionali e nazionali, che di norma contemplano piani di azione e di miglioramento</li> <li>• Ogni anno rimane inoltre traccia del monitoraggio continuo effettuato dal Coordinamento Pedagogico sull'offerta educativa</li> </ul>	100%
<b>Azioni di valutazione e monitoraggio dei servizi 0/6: valutazione esterna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sistema di controllo e valutazione dei servizi affidato a imprese esterne specializzate nel controllo della qualità;</li> <li>• analisi periodica della qualità percepita dalle famiglie sui nidi e scuole d'infanzia o sui servizi complementari</li> <li>• rilevazione e considerazione costante delle segnalazioni, i reclami e i suggerimenti delle famiglie: risposta a reclami e segnalazioni (motivati e firmati) in forma</li> </ul>	Specifiche rilevazioni di customer satisfaction periodiche sui servizi di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• nidi di infanzia e spazi bambino;</li> <li>• scuole di infanzia;</li> <li>• centri estivi nidi di infanzia</li> <li>• centri estivi scuole di infanzia</li> </ul> <p>Per la metodologia, la periodicità e gli esiti, si rimanda al successivo punto 3.2.</p>	Sempre realizzati i valori fissati dai documenti di programmazione e dal DUP. Ad esempio per i servizi di nido d'infanzia e di scuola d'infanzia il valore target fissato è > a 8 su 10	100%

	scritta entro 30 giorni, con eventuali giustificazioni sull'accaduto e possibili risoluzioni agli eventuali problemi.			
<b>Miglioramento continuo</b>	individuazione degli obiettivi di miglioramento da perseguire in sede di pianificazione tenendo conto delle risorse economiche, tecniche e organizzative disponibili.	<ul style="list-style-type: none"> <li>progettazione di percorsi formativi che rispondano ai bisogni espressi da educatori e insegnanti</li> <li>coordinamento pedagogico distrettuale (CPD) per sostenere confronto e lavoro di rete coi servizi del territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>corsi di formazione rispondenti alle esigenze manifestate e alle criticità riscontrate attivati e partecipazione del personale</li> <li>incontri di CPD</li> <li>piano di miglioramento per ogni servizio</li> <li>valore realizzato: <ul style="list-style-type: none"> <li>conformità normativa</li> <li>rispetto standard di qualità</li> <li>realizzazione delle azioni previste nei piani di miglioramento</li> </ul> </li> </ul>	100%
<b>Trasparenza e partecipazione</b>	impegno a condividere sia i risultati delle indagini sia gli eventuali piani di miglioramento con gli organi di rappresentanza (Consiglio di Plesso, Assemblea dei Presidenti dei Consigli di Plesso).	<ul style="list-style-type: none"> <li>risultati indagini attraverso il sito dedicato (pubblicazione dati)</li> <li>piani miglioramento (progetti specifici) attraverso i comitati-rappresentanti genitori, incontri di sezione</li> <li>verbali comitati gestione</li> </ul>	Tutti i risultati delle indagini e i piani di miglioramento dei servizi sono stati illustrati e condivisi con il personale dei servizi e con le famiglie <ul style="list-style-type: none"> <li>siti Internet dell'Unione Td'A <a href="http://www.terredargine.it/servizi/istruzione-utda">http://www.terredargine.it/servizi/istruzione-utda</a> e <a href="http://servizi06.terredargine.it">http://servizi06.terredargine.it</a></li> <li>siti internet dei 4 Comuni dell'Unione.</li> <li>incontri svolti ad hoc con personale e famiglie di tutti i servizi 0-6 anni (documentazione agli atti)</li> </ul>	100%

## 2. Organizzazione del servizio

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
<b>Calendario e orari:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitare la disponibilità e la fruizione dei servizi</li> <li>offrire differenti modalità di frequenza dei servizi per accoglierei diversi bisogni delle famiglie nel rispetto del benessere dei bambini</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calendario delle aperture e delle chiusure coerente con le indicazioni vigenti (statali e regionali)</li> <li>Possibilità di orario anticipato gratuito in caso di motivate condizioni lavorative dei genitori</li> <li>Presenza di servizi con orario prolungato flessibile</li> <li>Organizzazione dei centri estivi</li> <li>Presenza di sezioni e posti a frequenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>condivisione delle informazioni relative a quanto indicato nei materiali relativi alle iscrizioni (es. part time, centri estivi, orari prolungati, orari apertura servizi)</li> <li>esposizione negli appositi spazi degli uffici scolastici, dei nidi e delle scuole d'infanzia</li> <li>informazioni presenti sul sito dedicato (aggiornato costantemente nella parte dedicata alle informazioni)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>avvio dei servizi fin dal 1 settembre, in anticipo rispetto a quello statale (per gli utenti delle scuole d'infanzia statale, nell'ottica del sistema integrato, cui vengono comunque forniti servizi comunali compensativi)</li> <li>il calendario scolastico tiene conto delle chiusure previste anche dalle scuole statali del territorio (es. ponti, vacanze Natale e Pasqua)</li> </ul>	90%

	part-time	<p><a href="http://www.terredargine.it">http://www.terredargine.it</a>,  <a href="http://servizi06.terredargine.it">http://servizi06.terredargine.it</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>reperibilità presso gli uffici di front office / di relazioni con il pubblico dei Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>possibilità di scegliere tra servizi part-time e a tempo pieno</li> <li>previsto il prolungamento orario con servizio flessibile in 5 nidi di infanzia e in 6 scuole di infanzia (non tutti i prolungamenti sono stati attivati)</li> <li>previsto pre-scuola per chi ne ha necessità in tutti i nidi / scuole di infanzia comunali</li> </ul>	
<p><b>Iscrizione e accesso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilità di accesso alle procedure di presentazione delle domande di iscrizione</li> <li>Celerità/certezza delle procedure: esposizione delle graduatorie e comunicazione dei posti disponibili per fasce d'età</li> <li>Trasparenza delle procedure: formazione delle graduatorie</li> <li>Rispetto della visione e dei principi della Carta dei Servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invio alle famiglie dei moduli per l'iscrizione, disponibilità dei moduli sul sito internet, recupero della domanda attraverso diverse modalità (e-mail o posta ordinaria)</li> <li>Rispetto dei tempi prefissati (come indicato nel bando di iscrizione al nido/scuola) dal termine della raccolta delle domande alla pubblicazione delle graduatorie provvisorie. La comunicazione del numero di posti disponibili è contestuale alla pubblicazione delle graduatorie</li> <li>I criteri per la formazione delle graduatorie e le graduatorie sono pubblicate presso il Settore Istruzione. Le famiglie possono rivolgersi agli Uffici scolastici territoriali per avere informazioni sull'assegnazione dei punteggi, verificare il rispetto dei criteri definiti dal Regolamento, avere copia del Regolamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>iscrizioni on line per tutti i servizi</li> <li>invio alle famiglie per posta ordinaria delle informazioni relative alle iscrizioni, disponibili anche sul sito dedicato</li> <li>i criteri di formazione delle graduatorie e assegnazione dei posti sono consultabili sul sito e pubblicate all'albo pretorio e come previsto per legge</li> <li>vengono pubblicate graduatorie provvisorie, con tempi per eventuali verifiche, ricorsi e aggiornamenti e poi le graduatorie definitive</li> <li>si risponde a eventuali richieste individuali di approfondimento motivando le ragioni di quanto attribuito e assegnato</li> <li>nei tempi previsti dal regolamento (tra la pubblicazione delle graduatorie provvisorie e definitive) le famiglie possono aggiornare/integrare quanto dichiarato alla luce di eventuali cambiamenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>completata iscrizione on line per tutti i servizi educativi ed ausiliari</li> <li>rispetto dei tempi, dei criteri e delle procedure fissate dai Regolamenti e dai Disciplinari in materia di accesso (pubblici, pubblicati e verificabili)</li> <li>i tempi indicati nelle informative per le famiglie di pubblicazione delle graduatorie provvisorie e definitive sono stati rispettati.</li> <li>Le graduatorie e gli aggiornamenti sono stati pubblicati sul sito e sui canali istituzionali pubblici e accessibili (codici domande per identificazione e rispetto privacy)</li> <li>esposizione negli appositi spazi degli uffici scolastici, dei nidi e delle scuole d'infanzia</li> <li><a href="http://www.terredargine.it">http://www.terredargine.it</a>,  <a href="http://servizi06.terredargine.it">http://servizi06.terredargine.it</a></li> <li>reperibilità presso gli uffici di front office / relazioni con il pubblico dei Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera.</li> </ul>	100%
<p><b>Tempi educativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitare il benessere del bambino/a e di tutti gli adulti coinvolti nell'esperienza educativa</li> <li>Favorire un ambientamento graduale e sereno ad ogni bambino/a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione di un calendario di ambientamento che viene concordato tra famiglia ed educatori prima dell'avvio del servizio tenuto conto del benessere del bambino/a e dell'organizzazione del servizio stesso</li> <li>Tempi di frequenza adeguati ai ritmi dei bambini/e</li> </ul>	<p>Scuole infanzia: entro il mese di giugno le famiglie ricevono in forma cartacea (in un incontro dedicato o via mail per gli assenti) il calendario ambientamenti relativo al mese di settembre.</p> <p>Nido d'infanzia: entro la fine di agosto si organizza un'assemblea per le nuove famiglie e si concordano le date di inizio frequenza (tenendo conto del punteggio e</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>predisposizione e diffusione calendari ambientamenti in forma cartacea e/o via mail per tutti i bambini da ambientare, previo contatto e dialogo con le famiglie</li> <li>definizione condivisa dei tempi educativi nelle assemblee e incontri realizzati nei servizi</li> <li>pieno rispetto dei calendari definite</li> </ul>	100%

		<p>delle esigenze familiari). In quella sede le famiglie ricevono copia cartacea del calendario ambientamenti.</p> <p>I tempi degli ambientamenti indicati possono subire variazioni (durare più a lungo) qualora le esigenze individuali dei bambini lo richiedano. Si tratta di tempi indicativi che orientano ma che vanno interpretati e utilizzati in maniera flessibile in base ai singoli bisogni espressi dai bambini. Tutto viene condiviso con le famiglie con la supervisione del coordinatore pedagogico, attraverso appositi incontri.</p> <p>Si prevede una gradualità iniziale anche per i bambini già frequentanti (primi giorni a orario ridotto).</p>	<p>con le famiglie, e delle variazioni condivise per favorire il benessere dei bambini</p>	
<p><b>Rapporti numerici:</b> Garantire il benessere e la sicurezza di ogni bambino/a</p>	<p>Rapporto personale/bambini nel rispetto dei parametri numerici minimi e massimi stabili dalle norme statali e regionali</p>	<p>Il numero di educatori e insegnanti assegnati alle sezioni tiene conto delle indicazioni normative (legge regionale per i nidi d'infanzia che definisce i rapporti numerici e normativa nazionale per le scuole d'infanzia)</p> <p>Si prevede personale aggiuntivo qualora siano presenti bambini con disabilità certificata</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dotazione personale educativo ed ausiliario</li> <li>• nuove assunzioni di personale educativo ed ausiliario</li> </ul>	<p>Pieno rispetto riferimenti normativi (leggi nazionali e regionali) in materia di funzionamento dei servizi e rispetto a tutte le più elevate misure di prevenzione da SARS Cov-2 Covid-19</p> <p>In situazione di particolare fragilità o in situazione pandemica è stato previsto personale aggiuntivo</p>	100%
<p><b>Tariffe:</b> Tenere un equilibrio tra la qualità dei servizi e la sostenibilità dell'Ente e delle famiglie</p>	<p>Tariffe personalizzate secondo le possibilità economiche delle famiglie con sistema Isee</p>	<p>Applicazione degli specifici regolamenti e disciplinari interni che in base all'ISEE e ad altre agevolazioni e benefici (es. fratelli) determinano l'entità della tariffa da applicare.</p> <p>Applicazione ulteriori misure regionali o nazionali (es "Al nido con la regione")</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione normative previste</li> <li>• Applicazione dell'ISEE puntuale per determinare rette personalizzate, sulla base dei vigenti regolamenti.</li> <li>• Decrementi tariffari sul nido di infanzia grazie alle recenti misure nazionali e regionali di sostegno alle famiglie</li> <li>• Rette sui servizi educativi ed ausiliari mai incrementate dal 2011</li> </ul>	100%

<p><b>Flessibilità:</b> Valorizzare la ricchezza portata dalle differenze (di bisogni, provenienza, cultura, abilità) e dalla complessità sociale</p>	<p>Possibilità di sperimentare servizi e organizzazioni innovative nel rispetto del benessere dei bambini, delle nuove esigenze delle famiglie e compatibili con la gestione</p>	<p>Continuità dell'esperienza di accoglienza di bambini di due anni in due scuole d'infanzia (che implica l'organizzazione per sezioni miste di età) Flessibilità organizzativa e comunicativa per gestire le relazioni e la quotidianità durante il periodo della pandemia, cercando nuovi equilibri tra il rispetto delle norme sanitarie e le organizzazioni di diversi aspetti di nidi e scuole d'infanzia (es. relazioni con famiglie, forme di partecipazione incontri, condivisione della quotidianità, ...) anche attraverso nuovi strumenti: es. dirette e pagina facebook, newsletter, LEA, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza di tutti i bambini e gestione delle diversità e pratiche inclusive messe in atto nei servizi</li> <li>• Realizzazioni specifici progetti, cfr. a titolo esemplificativo il progetto "Focus 06: una comunità per il benessere dell'infanzia (www.progettofocus06.it)</li> <li>• Diversificati strumenti di scambio e condivisione con le famiglie in epoca pandemica</li> </ul>	<p>100%</p>
---	--	--	---	-------------

### 3. Proposta formativa

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
<p><b>Progetto pedagogico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto della visione e dei principi della Carta dei Servizi</li> <li>• proposta educativa qualificata e orientata al benessere e sviluppo dei bambini oltre che alla condivisione con le famiglie</li> </ul>	<p>Condivisione e presentazione del progetto pedagogico e della proposta formativa alle famiglie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• consegna del progetto pedagogico o di un estratto del documento alle nuove famiglie durante l'assemblea di inizio anno scolastico o primo incontro di sezione</li> <li>• durante gli incontri con le famiglie (incontri di sezione, comitati) presentazione delle progettualità di sezione e di servizio, percorsi con esperti, ...</li> <li>• verifica tra gruppo di lavoro e coordinamento pedagogico</li> </ul>	<p>Presentazione dello strumento e condivisione di quanto dichiarato in tutte le assemblee con le famiglie. Applicazione di quanto dichiarato nel documento Aggiornamento degli strumenti operativi e applicativi del Progetto pedagogico e attualizzazione in base alla situazione pandemica</p>	<p>100%</p>
<p><b>Ambiente educativo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendere gli ambienti (sia interni che esterni) coerenti con la crescita del bambino/a e valorizzare gli spazi a sostegno dello sviluppo</li> <li>• Rendere il più possibile accogliente l'area circostante ai servizi educativi, limitando la percezione di distacco e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza di atelier (ove la struttura lo permetta) e particolare cura dell'ambiente esterno</li> <li>• Garanzia, in tutti i servizi educativi, dello stesso livello di qualità degli arredi, delle attrezzature e degli strumenti a disposizione</li> <li>• Presenza di spazi, arredi e ausili dedicati ai bambini con bisogni speciali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verifica da parte del coordinamento pedagogico e del gruppo di lavoro per giardini e ambienti esterni curati, predisposti e organizzati per favorire l'esplorazione e il gioco dei bambini.</li> <li>• progetti di cura condivisa con le famiglie (es. raccolta foglie, predisposizione di orti, piccole potature, realizzazione e manutenzione di cucine da esterno, ...)</li> <li>• realizzazione allestimenti interni attraverso l'utilizzo di arredi e materiali adeguati che periodicamente vengono</li> </ul>	<p>Applicazione protocollo collaborazione famiglie-servizi educativi e scolastici nuovi acquisti di arredi e materiali acquisto ausili Definizione e realizzazione, in condivisione con gli altri Settori e Servizi dell'Unione e dei Comuni (SIA, Lavori e Verde Pubblico, Affari Generali, Economato, etc.) di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• piano acquisto arredi e forniture;</li> <li>• piano manutenzioni straordinarie;</li> <li>• piano aggiornamento e acquisti</li> </ul>	<p>80%</p>

separazione tra ambiente esterno/interno		<p>rinnovati attraverso nuovi acquisti per favorire molteplici situazioni di gioco, esplorazione, aggregazione (piccolo e grande gruppo)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verifica da parte del coordinamento pedagogico e del gruppo di lavoro della strutturazione di ambienti in modo adeguato al fine di favorire le autonomie di tutti i bambini</li> <li>• confronto e risposta alle indicazioni della NPIA (Neuropsichiatria infantile e dell'adolescenza) per acquisto di ausili dedicati ai bambini con disabilità</li> <li>• cura degli ambienti e delle relative routine di riferimento</li> </ul>	<p>dotazioni informatiche;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• piano acquisto giochi, libri e attrezzature necessarie.</li> </ul> <p>Le forniture e gli interventi non sono stati del tutto completati</p>	
<p><b>Proposta educativa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costruire esperienze, contesti e proposte didattiche intenzionali coerenti con i bisogni e le curiosità dei bambini</li> <li>• Costruire obiettivi educativi a sostegno dell'identità e delle conoscenze dei bambini</li> <li>• Valorizzare la ricchezza portata dalle differenze dei bambini</li> <li>• Favorire relazioni plurime tra i bambini</li> <li>• Tenere traccia delle esperienze del bambino/a e della storia con i servizi educativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposte formative adeguate a fasce d'età e sviluppo</li> <li>• Presenza di personale educativo a supporto delle sezioni in casodi bisogni speciali</li> <li>• Progetto educativo individuale (PEI) per ogni bambino con bisognispeciali</li> <li>• Proposte formative specifiche per valorizzare le differenze e leidentità e sostenere le diverse competenze dei bambini/e</li> <li>• Documentazione delle attività educative attraverso materiale specifico: fascicoli e/o foto, allestimenti, ecc...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• progettazioni di sezione e di nido/scuola al fine di valorizzare le competenze di ogni bambino, favorire le autonomie e il percorso identitario di ognuno</li> <li>• materiali documentativi in itinere e finali condivisi con le famiglie con modalità diverse (pubblicazioni cartacee, online attraverso drive, ...)</li> <li>• elaborazione del PEI per bambini con certificazione (scuola d'infanzia) e compilazione del "Quaderno del percorso educativo" (nidi e scuole)</li> <li>• assunzione del personale (anche specializzato necessario)</li> </ul>	<p>Rispetto di quanto programmato e progettato: documentazioni (pubblicazioni, video, osservazioni, foto, redazione progetti, compilazione strumenti).</p> <p>A titolo solo esemplificativo per il 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• riattivazione dei progetti educazione out-door;</li> <li>• per sezioni 4 anni: inizio di un percorso relativo allo sviluppo linguistico e logico matematico al fine di realizzare progetti di sezione di potenziamento delle abilità indicate</li> <li>• specifiche progettualità ii bambini con disabilità certificata e progetto per l'accoglienza dei bambini con disabilità multipla complessa e le loro famiglie</li> </ul>	100%
<p><b>Coordinamento pedagogico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitare il riconoscimento e l'identità dei servizi 0/6 in tutta l'Unione Td' Ar pur nel rispetto e valorizzazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza periodica e continuativa delle coordinatrici nei nidi enelle scuole d'infanzia</li> <li>• Organizzazione di proposte di formazione permanente pereducatori/insegnanti e personale di cucina, ausiliario</li> <li>• Disponibilità alla relazione con le famiglie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• programmazione personale pedagogico</li> <li>• predisposizione (ogni anno scolastico) di un piano formativo redatto a partire dai bisogni rilevati e volto a sostenere, accompagnare e arricchire le professionalità di educatrici e insegnanti nei diversi ambiti di competenza previsti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza settimanale delle coordinatrici pedagogiche nei servizi educativi e scolastici per osservazioni, incontri, colloqui, gestione di questioni organizzative, progettazioni, ecc</li> <li>• definizione e realizzazione piano formativo</li> </ul>	90%

<p>delle singole realtà</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostenere i gruppi di lavoro di nidi e scuole d'infanzia</li> <li>• Avere cura della relazione con le famiglie</li> <li>• Curare e mantenere il legame tra i servizi 0/6 e gli altri servizi del territorio</li> <li>• Mantenere l'interesse e la curiosità verso altre esperienze o aspetti della pratica educativa innovativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontri periodici tra Coordinamento pedagogico, personale educativo/insegnante, Operatori Neuropsichiatria Infantile e Operatori sociali</li> <li>• Partecipazione a progetti di scambio a livello locale, nazionale e internazionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione della relazione con le famiglie anche attraverso la presenza delle coordinatrici ad alcuni degli incontri di sezione e di comitato previsti, a colloqui individuali, durante momenti conviviali di incontro e scambio, al telefono per richieste specifiche, via mail in risposta a domande che vengono poste e durante la pandemia anche in merito alla trasmissione di indicazioni a cura di ASL rivolte alle famiglie stesse.</li> <li>• incontri e colloqui con le diverse risorse territoriali coinvolte nell'educazione e nella risposta ai plurimi bisogni dei bambini (es. NPIA, Pediatria di Comunità, Servizi Sociali, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• piena disponibilità e reperibilità per le famiglie del coordinamento pedagogico</li> <li>• si sono svolti tutti gli incontri previsti tra nidi/scuole, operatori NPIA, ASL, Servizi Sociali e altri servizi territoriali con modalità on line, programmati attraverso il Coordinamento Pedagogico.</li> </ul> <p>Si segnala che durante il 2021 a causa delle restrizioni sanitarie previste non è stato possibile partecipare a progetti di scambio. Questa dimensione è stata possibile soltanto durante i corsi di formazione.</p>	
<p><b>Gruppo di lavoro educativo:</b> Garantire l'elaborazione e l'attuazione del progetto pedagogico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposte e progetti didattici che partono dai bisogni e dagli interessi dei bambini e delle bambine</li> <li>• Capacità d'accoglienza e d'ascolto</li> <li>• Allestimento e cura degli spazi, dei tempi, dell'organizzazione complessiva del nido/scuola d'infanzia</li> <li>• Monte ore obbligatorio di formazione / aggiornamento annuale</li> <li>• Lavoro d'equipe tra educatori/insegnanti con personale ausiliario, coordinamento pedagogico, altri operatori del territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osservazione del gruppo dei bambini</li> <li>• Progettualità riformulata al fine di risultare coerente coi bisogni e le potenzialità dei bambini (rimane traccia documentata)</li> <li>• Incontri e lavoro di equipe come dimensione essenziale per garantire un buon funzionamento dei servizi</li> <li>• Interventi di consulenza e sostegno da parte del coordinamento pedagogico</li> <li>• Percorsi formativi mirati.</li> <li>• Documentazione delle progettazioni e degli incontri realizzati (pubblicazioni, video, foto, pannelli documentativi, diari di bordo, ...)</li> </ul>	<p>Rispetto di quanto programmato e progettato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nonostante le restrizioni imposte dalla pandemia sono state individuate strategie per garantire accoglienza e ascolto ai bambini e alle loro famiglie nei diversi momenti della quotidianità e nei momenti dedicati</li> <li>• gli spazi sono stati organizzati e allestiti tenendo conto delle indicazioni normative (bolle) sia all'interno che all'esterno. I tempi e l'organizzazione complessiva sono stati adattati e adeguati ai cambiamenti imposti, cercando di salvaguardare il benessere dei bambini e degli adulti. Questo ha richiesto grande flessibilità da parte dei gruppi di lavoro di educatrici e insegnanti e coordinamento pedagogico</li> <li>• ogni educatrice e insegnante ha partecipato a percorsi formativi per un monte ore di circa 20/30 ore</li> <li>• ogni servizio ha rispettato e vissuto collegialmente il ciclo ricorsivo osservazione, programmazione, progettazione,</li> </ul>	<p>100%</p>

			documentazione, verifica, miglioramento;	
--	--	--	--	--

#### 4. Partecipazione delle famiglie e della comunità

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
<p><b>Diritti e doveri:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Favorire l'ascolto reciproco e l'emersione dei reciproci diritti/doveri;</li> <li>Valorizzare ogni risorsa (famiglie, volontari, talenti) dentro ad una cornice chiara e condivisa di ruoli e responsabilità:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizzo di strumenti specifici per facilitare la partecipazione, sostenere e valorizzare i ruoli di ogni soggetto (Vademecum del Rappresentante, Protocollo partecipazione delle famiglie, Regolamento "Agente Speciale 006")</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consegna del Vademecum del rappresentante e informazioni sull'Associazione di Terzo Settore "Agente Speciale 006" al primo consiglio di nido e scuola d'infanzia</li> <li>Raccolta delle adesioni e del numero di Consigli e nidi d'infanzia attivati (uno per ogni servizio di nido e scuola d'infanzia)</li> <li>Numero di soci appartenenti ai servizi 0/6 dell'Associazione di Terzo Settore "Agente Speciale 006"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Circa 150 vademecum consegnati o consultati all'anno per i servizi di nido e scuola d'infanzia</li> <li>Un consiglio di nido e scuola d'infanzia per ogni servizio 0/6</li> <li>Circa 110 soci dell'Associazione di Terzo Settore "Agente Speciale 006" che sono anche utenti dei servizi 0/6</li> </ul>	100%
<p><b>Modalità di partecipazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lavorare sui rapporti di fiducia, sulla convivenza civica e sulla conoscenza reciproca (tra genitori / educatori / insegnanti e famiglie);</li> <li>Integrare tra loro i punti di vista di educatori / insegnanti e famiglie valorizzando la corresponsabilità;</li> <li>Facilitare la presenza delle famiglie alle attività del nido/scuola d'infanzia;</li> <li>Sostenere l'integrazione socio-culturale tra famiglie italiane e straniere;</li> <li>Aprire i servizi educativi alla comunità e porsi in relazione con il territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presenza di organismi rappresentativi delle famiglie e del personale insegnante/educativo (Consigli di Nido e Scuole d'infanzia)</li> <li>Realizzazione di laboratori periodici a sostegno del ruolo di Presidente e Rappresentante dei servizi 0/6</li> <li>Possibilità di portare i bambini alle riunioni (con personale aggiuntivo che si occupi di loro)</li> <li>Possibilità di utilizzo dei servizi educativi anche al di fuori dell'orario definito per attività coerenti con gli strumenti di partecipazione</li> <li>Realizzazione di attività di comunità (uscite, feste, ecc...)</li> <li>Iniziative congiunte con i servizi del territorio (es. Centri per le famiglie, Centri Bambini e Genitori, Terzo Settore)</li> <li>Coinvolgimento di tecnici e altri professionisti (es. pediatra)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>In ogni nido e scuola è presente il consiglio-comitato formato dai rappresentanti delle famiglie e del personale educativo e insegnante. Agli incontri periodicamente è presente anche la coordinatrice pedagogica del servizio</li> <li>Le riunioni si sono svolte in parte in presenza e in parte on line, talvolta anche in forma mista (presenza e contemporanea possibilità on line). Data la situazione ancora in bolle non è stato possibile far portare i bambini durante le riunioni con personale di altre sezioni che si occupasse di loro</li> <li>Utilizzo degli strumenti in dotazione all'Unione: Vademecum del rappresentante, protocollo di partecipazione servizi educativi-famiglia, programmazione e progettazione condivisa, incontri e uscite dedicate, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un consiglio di nido e scuola d'infanzia per ogni servizio 0/6 anni, quindi 17 consigli</li> <li>Nel 2021 non è stato possibile attivare incontri a sostegno dei ruoli di rappresentante e presidente. Si sono coinvolti ogni volta che è stato necessario farlo</li> <li>Protocollo partecipazione è stato attivato prevalentemente per attività all'esterno con piccoli gruppi di genitori presenti (limitazioni dovute alla pandemia)</li> <li>Attività di comunità limitate a causa delle normative relative alla situazione pandemica</li> <li>Uscite e feste non erano consentite a causa della situazione pandemica</li> <li>Iniziative rivolte alle famiglie in collaborazione con altri enti sono state limitate e realizzate on line</li> </ul>	50%

<p><b>Informazione e comunicazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vicinanza dell'Unione Terre d'Argine ai territori comunali e ai cittadini;</li> <li>• Aumentare la conoscenza;</li> <li>• Facilitare la comprensione e aumentare la conoscenza dei servizi presenti sul territorio;</li> <li>• Promuovere l'identità dei servizi educativi attraverso strumenti di comunicazione on-line</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza di un ufficio scolastico in ogni Comune dell'Unione Terre d'Argine</li> <li>• Sito web dedicato ai servizi 0/6 (anche in lingua inglese), <a href="http://servizi06.terredargine.it">http://servizi06.terredargine.it</a>.</li> <li>• Utilizzo di strumenti web per le comunicazioni con le famiglie (mail e sms)</li> <li>• Adozione di codici colore per differenziare le diverse tipologie e priorità di contenuti</li> <li>• Disponibilità del servizio di mediazione linguistico - culturale</li> <li>• Occasioni di incontro individuali periodici e comunicazioni giornaliere tra personale educativo/insegnante e famiglie</li> <li>• "Carta d'identità" per ogni nido/scuola d'infanzia con informazioni sulla giornata del bambino, il menù del giorno, la proposta educativa, l'orario e l'organico del personale, l'organigramma del Consiglio di nido/scuola...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uffici scuola territoriali aperti su tutti i comuni</li> <li>• Sito web aggiornato e anche in lingua inglese, pagina facebook dedicata per condividere informazioni, iniziative e diffondere cultura dell'infanzia mettendo in evidenza progettualità dei servizi</li> <li>• Utilizzo mail per comunicazioni con famiglie (es assemblee inizio anno, lettere ASL covid) e sms in caso di notizie urgenti (es. chiusura scuole per emergenze)</li> <li>• Servizio mediazione linguistico culturale (a richiesta, quando necessario)</li> <li>• Scambio quotidiano di informazioni e comunicazioni tra personale educativo/scolastico e famiglie oltre che nei momenti dedicati (colloqui individuali, incontri, ...)</li> <li>• Comunicazioni generali di presentazione del nido/scuola, menù esposto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura degli uffici scuola 6 giorni su 7, sabato compreso</li> <li>• Aggiornamenti periodici e continuativi sui siti web e sulla pagina facebook (almeno due post a settimana)</li> <li>• Non sono stati utilizzati codici colore</li> </ul>	<p>80%</p>
<p><b>Monitoraggio e valutazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Misurare la qualità dei servizi da diversi punti di vista: interno (personale del Settore Istruzione e di altri Settori dell'Unione, personale del nido/scuola d'infanzia e coordinamento pedagogico) ed esterno (utenti e ditte a cui è affidato il controllo della qualità). Dal punto di vista esterno:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o monitorare la qualità dei servizi attraverso la valutazione</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo di strumenti scientifici di autovalutazione da parte del Coordinamento Pedagogico e del personale educativo / insegnante</li> <li>• Realizzazione di un'indagine di soddisfazione percepita all'annuo un servizio (nido, scuola d'infanzia, prolungamento orario, centro estivo, refezione...)</li> <li>• Condivisione dei risultati delle indagini di soddisfazione percepita con personale dei servizi, ditte a cui è affidato il servizio, famiglie</li> <li>• Risposta ai reclami/suggerimenti entro 30 giorni</li> <li>• Adozione di un protocollo per la gestione delle non conformità rilevate dalle imprese che hanno in affidamento i servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionari di valutazione per la soddisfazione percepita delle famiglie nei servizi di: nido d'infanzia, scuola d'infanzia, centro estivo nido d'infanzia, centro estivo scuola dell'infanzia, refezione scolastica in collaborazione con le ditte dei servizi gestiti in appalto</li> <li>• Procedura e Strumento di valutazione del servizio di refezione scolastica da parte di una ditta esterna</li> <li>• Realizzazione di report e iconografie per la diffusione dei risultati delle indagini di customer satisfaction</li> <li>• Pubblicazione dei risultati sui siti istituzionali e sui canali social</li> <li>• Modulo di reclamo/suggerimento pubblicato sul sito dell'Unione Terre d'Argine per la raccolta di richieste, opinioni e reclami da parte degli utenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 rilevazioni all'anno di qualità percepita (un servizio 0/6 e un servizio ausiliario)</li> <li>• 44 controlli sulle strutture aperte (centri pasti, cucine interne di nidi e scuole dell'infanzia)</li> <li>• 3 report e iconografie?? Ma ha senso? Per me meglio "infografiche" per la diffusione dei risultati delle indagini di qualità percepita</li> <li>• Gestione di 10 richieste/reclami sui servizi forniti</li> <li>• Risposta al 100% delle richieste e reclami entro 30 giorni</li> <li>• 2 contestazioni con le ditte che gestiscono i servizi (centro estivo e refezione scolastica)</li> </ul>	<p>100%</p>

<p>sistematica del punto di vista degli utenti sia attraverso i reclami e i suggerimenti sia rispetto alla soddisfazione oltre che attraverso la relazione quotidiana con il personale dei servizi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ adottare un sistema di controllo e valutazione dei servizi affidati a ditte/cooperative esterne</li> <li>● Aggiornare e socializzare i dati utili ad inquadrare il contesto educativo e socio-culturale e il miglioramento della qualità</li> </ul>		<p>dei servizi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestione delle non conformità disciplinata nei capitolati d'appalto e coerentemente con le norme di riferimento</li> </ul>		
---	--	--	--	--

## 5. Tutela, salute e benessere

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
<p><b>Alimentazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Garantire la qualità dell'esperienza alimentare attraverso un'offerta sana, equilibrata e rispettosa delle indicazioni date dagli organi competenti in materia di nutrizione e benessere</li> <li>● Assicurare la qualità degli alimenti secondo le indicazioni nutrizionali definite da organismi competenti e i principi di</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presenza di menù giornalieri, settimanali e stagionali alternati in base a tabelle dietetiche equilibrate e secondo i parametri definiti dall'Ausl</li> <li>● Presenza di cucine interne nella maggior parte dei nidi e delle scuole d'infanzia</li> <li>● Adozione di alimenti biologici, a limitata percorrenza chilometrica, a produzione integrata, tipici e tradizionali, del mercato equo- solidale</li> <li>● Controlli periodici sulla qualità degli alimenti e del processo di preparazione dei pasti affidati a un ente specializzato esterno</li> <li>● Possibilità di diete personalizzate per</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● periodici sopralluoghi effettuati da una ditta specializzata per il controllo del servizio di preparazione e somministrazione dei pasti nei servizi educativi (controllo derrate, procedure, analisi chimico fisiche di campioni prelevati, ...)</li> <li>● incontri periodici con i rappresentanti delle famiglie e degli insegnanti nelle commissioni mensa</li> <li>● validazione dei menù da parte del SIAN (servizio igiene alimenti e nutrizione)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 14 Cucine interne nei nidi e nelle scuole d'infanzia</li> <li>● 5 Commissioni mensa con cui sono stati fatti 3 incontri on line all'anno</li> <li>● 44 controlli sulle strutture aperte (centri pasti, cucine interne di nidi e scuole d'infanzia)</li> <li>● 6 menù validati dal SIAN (autunno-inverno Centro pasti Tre Torri, autunno-inverno centro pasti Malavolti, primavera-estate Centro pasti Tre Torri, primavera-estate centro pasti Malavolti, autunno-inverno cucine interne, primavera-estate cucine interne)</li> </ul>	<p>80%</p>

<p>sostenibilità ambientale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorare la qualità degli alimenti e del processo di preparazione dei pasti</li> <li>• Tenere conto di situazioni o esigenze particolari dei bambini/e e famiglie</li> <li>• Facilitare scambi e conoscenze tra esperti, educatori/insegnanti, e famiglie in tema di alimentazione</li> <li>• Individuare progetti e strumenti per ridurre lo spreco alimentare sul territorio</li> </ul>	<p>esigenze di naturasanita, culturale, religiosa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza di Commissioni mensa</li> <li>• Laboratori con personale esperto in tema di alimentazione /personale educativo/bambini e famiglie sul tema dell'alimentazione</li> <li>• Visite alle cucine/centro pasti</li> <li>• Progetti di sensibilizzazione alla riduzione dello spreco nei nidi/scuole d'infanzia</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nessun laboratorio, visita al centro pasti o progetto di sensibilizzazione alla riduzione dello spreco alimentare a causa della condizione Covid</li> </ul>	
<p><b>Sicurezza:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto delle norme in materia di sicurezza e di gestione in caso di emergenza</li> <li>• Educazione al rischio e alla sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminazione delle barriere architettoniche</li> <li>• Piano di evacuazione e prova annuale di evacuazione</li> <li>• Certificazione di conformità di arredi e attrezzature</li> <li>• Programma annuale di manutenzione delle attrezzature</li> <li>• Confronto con le famiglie sulla gestione consapevole dei rischi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• revisione ed aggiornamento di tutti i documenti in materia di sicurezza in relazione alla pandemia da SARS Cov-2 Covid' 19 (DVR, piani di evacuazione, planimetrie, etc.)</li> <li>• definizione di nuovi specifici protocolli di sicurezza, uno per servizio</li> <li>• formazione di tutto il personale</li> <li>• scambio con personale e famiglie, condivisione delle regole e delle procedure previste per la prevenzione pandemica, patto di corresponsabilità con le famiglie</li> <li>• incontri con altri enti locali, ANCI, Regione Emilia-Romagna per la corretta interpretazione e applicazione normativa</li> <li>• atti amministrativi coerenti per assicurare la corretta applicazione organizzativa delle disposizioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completa e sostanziale applicazione della normativa pregressa in materia di sicurezza e di quella specifica, specialistica ed in continua evoluzione rispetto alla prevenzione e al contenimento della pandemia da SARS COV-2 Covid '19</li> </ul>	<p>100%</p>
<p><b>Igiene ambienti:</b> Garantire l'igiene dei locali, degli arredi e delle attrezzature</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programma giornaliero di pulizie e sanificazione</li> <li>• Utilizzo di prodotti per la pulizia e l'igiene a basso impatto ambientale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• definizione di nuovi specifici protocolli di sicurezza in materia di prevenzione da SARS COV-2 Covid '19 anche sull'igiene degli ambienti di ogni servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completa e sostanziale applicazione della nuova normativa in materia di prevenzione pandemica e minimizzazione dei rischi</li> </ul>	<p>100%</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• aggiornamento di tutto il personale</li> <li>• scambio con personale e famiglie, condivisione delle regole e delle procedure previste per la prevenzione pandemica, patto di corresponsabilità con le famiglie</li> <li>• atti amministrativi coerenti per assicurare la corretta applicazione organizzativa delle disposizioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento e intensificazione delle pulizie giornaliere previste da programma al fine di contrastare la diffusione del virus Covid '19</li> <li>• Sanificazione giornaliera di giochi e materiali utilizzati dai bambini</li> </ul>	
<p><b>Norme sanitarie:</b> Conoscenza condivisa e collettiva e rispetto delle azioni di salvaguardia della salute e prevenzione della diffusione di malattie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condivisione e diffusione delle norme igienico sanitarie di tutela della collettività con le famiglie in specifici incontri e attraverso il sito web</li> <li>• Vigilanza sul rispetto delle norme per la salvaguardia della salute e prevenzione delle malattie</li> <li>• Adozione e applicazione dei protocolli di prevenzione e controllo della diffusione di malattie infettive predisposti dai Servizi di Pediatria di Comunità e di Igiene Pubblica della Ausl</li> <li>• Adozione e applicazione dello specifico "Protocollo d'intesa sulla somministrazione dei farmaci a scuola"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• atti amministrativi coerenti per assicurare la corretta applicazione organizzativa delle disposizioni</li> <li>• incontri di formazione e diffusione delle disposizioni con il personale e le famiglie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completa e sostanziale applicazione della normativa</li> </ul>	100%
<p><b>Privacy:</b> Tutelare la riservatezza dei bambini/bambine e delle famiglie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto delle norme in tema di tutela della privacy</li> <li>• Pubblicazione delle graduatorie in forma anonima, sostituendo al nominativo il codice personale attribuito dall'Ufficio all'atto della registrazione della domanda d'iscrizione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• atti amministrativi coerenti per assicurare la corretta applicazione organizzativa delle disposizioni</li> <li>• incontri di formazione e diffusione delle disposizioni con il personale e le famiglie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completa e sostanziale applicazione della normativa</li> </ul>	100%

### 3. Indagini di customer satisfaction

I servizi educativi e scolastici dell'Unione delle Terre d'Argine hanno attivato un piano di controlli programmati, in parte sistematici, in parte occasionali, svolti in collaborazione con i soggetti gestori dei rispettivi servizi.

Di seguito, si riporta:

- l'elenco completo delle indagini svolte per ogni servizio, insieme alla sintesi dell'ultima valutazione ottenuta;
- il dettaglio delle indagini svolte nel 2021, relative a: Centri estivi nido d'infanzia, Centri estivi scuola d'infanzia, Nidi d'infanzia e spazio bambini.

SERVIZIO	ANNI	INDAGINE (si riporta solo l'indagine più recente di ogni servizio)
<b>Centri estivi nidi d'infanzia</b>	<b>2021</b> <b>2020</b> <b>2019</b> <b>2018</b> <b>2017</b> <b>2016</b> <b>2015</b>	L'indagine 2021 è stata condotta dal Settore Servizi Educativi ed Istruzione dell'Unione delle Terre D'Argine in collaborazione con la Cooperativa Sociale Gulliver. L'indagine ha coinvolto le famiglie i cui bambini/e hanno frequentato il centro estivo nido d'infanzia dell'Unione Terre d'Argine nel mese di luglio 2021. Su 394 bambini iscritti hanno risposto al questionario on-line 87 famiglie (rientro del 22%). Il campione è costituito in prevalenza da madri di nazionalità italiana, con un lavoro dipendente, di età compresa tra 27 e 44 anni (media 35) e per la maggior parte in possesso di un titolo di studio di diploma di scuola media superiore (52%).
<b>Centri estivi scuole d'infanzia</b>	<b>2021</b> <b>2020</b> <b>2019</b> <b>2018</b> <b>2017</b> <b>2016</b> <b>2015</b>	L'indagine 2021 è stata condotta dal Settore Servizi Educativi ed Istruzione dell'Unione delle Terre D'Argine in collaborazione con la Cooperativa Sociale Accento. L'indagine ha coinvolto le famiglie i cui bambini/e hanno frequentato il centro estivo scuola d'infanzia dell'Unione Terre d'Argine nei mesi di luglio, agosto e settembre 2021. Su 480 bambini iscritti al centro estivo hanno risposto al questionario on-line 122 famiglie. Rientro del 25%. Il campione è costituito in prevalenza da madri di nazionalità italiana, con un lavoro dipendente, di età compresa tra 27 e 49 anni (media 38) e per la maggior parte in possesso di un titolo di studio di diploma di scuola media superiore
<b>Nidi d'infanzia e spazio bambini</b>	<b>2021</b> <b>2018</b> <b>2015</b>	L'indagine 2021 è stata condotta dal Settore Servizi Educativi ed Istruzione dell'Unione delle Terre D'Argine in collaborazione con la Cooperativa Sociale Gulliver. La rilevazione ha coinvolto le famiglie i cui bambini/e hanno frequentato i nidi e lo spazio bambini comunali e privati convenzionati dell'Unione Terre d'Argine nell'anno scolastico 2020-2021. Su 662 bambini iscritti hanno risposto al questionario on-line 339 famiglie. Il campione è costituito in prevalenza da madri (83,8%) di nazionalità italiana, con un lavoro dipendente. L'età dei genitori è compresa tra i 25 e 55 anni e per la maggior parte sono in possesso di un titolo di studio di diploma scuola media superiore. Lo stesso questionario è stato proposto nel 2015, 2018 e 2021
<b>Scuole d'infanzia</b>	<b>2019</b> <b>2016</b>	L'indagine 2019 è stata condotta esclusivamente on line invitando le famiglie che frequentano le scuole d'infanzia a gestione comunale, statale, autonoma dell'Unione Terre d'Argine a rispondere ad un questionario. Di questi hanno partecipato all'indagine 649 famiglie; pertanto, rispetto alla numerosità degli iscritti, la percentuale di rientro dei questionari è stata del 33,8%. Le valutazioni attribuite ai singoli aspetti per ciascuna area d'indagine mostrano punteggi medi che si collocano tra il 7,7 (valutazione più bassa) e il 9,1 (valutazione più alta), con medie di soddisfazione complessiva che non scendono mai sotto il punteggio di 8,5. Gli aspetti di carattere pedagogico-educativo, ovvero le proposte educative e le competenze degli insegnanti, si confermano, in continuità con le indagini di customer precedenti, punti di forza molto apprezzati dalle famiglie con medie di soddisfazione che si avvicinano al 9,0. Le aree dell'accesso, della struttura e materiali e della partecipazione sono quelle con l'incremento più significativo dal 2011 al 2019. Le medie delle altre aree (calendario e orari, servizi accessori), infine, presentano un incremento meno significativo, ma sono valutate con punteggi superiori a 8,5

<b>Refezione</b>	<b>2017</b>	L'indagine 2017 è stata condotta in tutte le scuole primarie a tempo pieno dell'Unione Terre d'Argine (tot. 13 scuole di cui 1 a Campogalliano, 9 a Carpi, 1 a Novi di Modena e 2 a Soliera). E' stato somministrato un questionario a gruppi di circa 10-15 bambini provenienti dalle classi seconde, terze e quarte che lo compilavano autonomamente. I bambini e bambine che hanno risposto al questionario sono un totale di 539, di cui 258 maschi e 281 femmine. In generale i punteggi attribuiti confermano una valutazione più che discreta su tutte le aree (cibo, ambiente, servizio) con valori superiori al 7. Per quanto riguarda il controllo qualità effettuato dalla ditta specializzata sono stati effettuati 12 controlli nelle cucine interne e nei terminali di nidi e scuole dell'infanzia e non si sono rilevate delle non conformità
------------------	-------------	--

Le rilevazioni integrali sono disponibili nel sito del settore istruzione: <https://servizi06.terredargine.it/it/famiglie/qualita-dei-servizi>.

## Centri estivi nido d'infanzia – indagine 2021



### LA QUALITA' dei CENTRI ESTIVI - Nido d'infanzia

Ricerca sulla soddisfazione delle famiglie | **ESTATE 2021**

### L'indagine

L'indagine ha coinvolto le famiglie i cui bambini/e hanno frequentato il centro estivo nido d'infanzia dell'Unione Terre d'Argine nel mese di luglio 2021. Su 394 bambini iscritti hanno risposto al **questionario on-line 87 famiglie**.

### Il campione

Il campione è costituito in prevalenza da **madri** di nazionalità italiana, con un lavoro dipendente, di età compresa tra **27 e 44** anni (media 35) e per la maggior parte in possesso di un titolo di studio di **diploma di scuola media superiore (52%)**.



Rientro del 22%

#### Sedi del centro estivo

- CAMPOGALLIANO**  
Nido Flauto Magico
- NOVI DI MODENA**  
Nido Aquilone
- CARPI**  
Nido Pettiroso  
Nido Pollicino  
Nido La Tartaruga
- SOLIERA**  
Nido Grillo Parlante

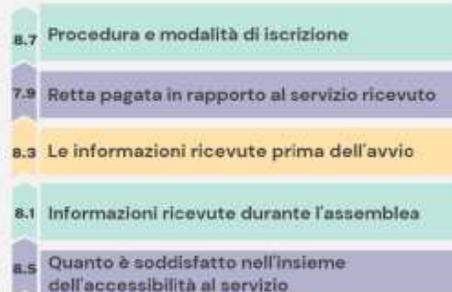
**Soddisfazione generale: Media dei valori espressi per aree indagate**

#### Qualità percepita

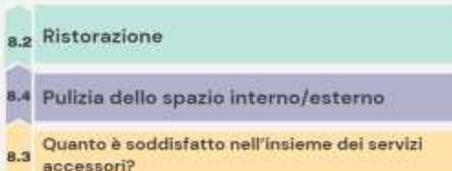
Le aree indagate riguardano diversi aspetti del servizio di centro estivo. Per ciascun aspetto è stato chiesto di indicare la soddisfazione percepita in una scala da **1 a 10** (1=valutazione più bassa, 10=valutazione più alta).

Valutazione espressa nei questionari	
Aree indagate	Media
AZIONI PER CONTENIMENTO COVID-19	8,6
ACCESSO AL SERVIZIO (ISCRIZIONI)	8,3
STRUTTURA - MATERIALI	8,3
SERVIZI ACCESSORI (RISTORAZIONE / PULIZIA)	8,3
PERSONALE EDUCATIVO	8,4
PROPOSTA EDUCATIVA	8,2
GIUDIZIO COMPLESSIVO	8,1

#### - ACCESSO AL SERVIZIO -

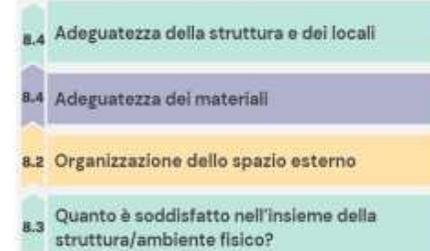


#### SERVIZI ACCESSORI

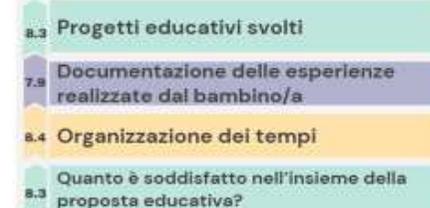


La maggioranza delle aree indagate, esprimono un gradimento con valori medi che superano l'8. In particolare, risultano apprezzate le azioni per il contenimento del covid-19 e il personale educativo.

#### STRUTTURA - MATERIALI



#### PROPOSTA EDUCATIVA



#### Aspettative e motivazioni alla scelta

##### SE POTESSI TORNARE INDIETRO...



#### PERSONALE EDUCATIVO



## Centri estivi scuola d'infanzia – indagine 2021



Settore Servizi Educativi e Scolastici



### LA QUALITA' dei CENTRI ESTIVI - Scuola d'infanzia

Ricerca sulla soddisfazione delle famiglie | ESTATE 2021

#### Sedi del centro estivo



#### Qualità percepita

Le aree indagate riguardano diversi aspetti del servizio di centro estivo. Per ciascun aspetto è stato chiesto di indicare la soddisfazione percepita in una scala da 1 a 10 (1=valutazione più bassa, 10=valutazione più alta).

##### Aree indagate

	Luglio	Agosto	Settembre	nei 3 mesi
AZIONI PER CONTENIMENTO COVID-19	8,5	8,4	8,3	<b>8,5</b>
ACCESSO AL SERVIZIO (ISCRIZIONI)	7,7	7,8	7,6	<b>7,7</b>
STRUTTURA - MATERIALI	8,4	7,6	7,7	<b>8,1</b>
SERVIZI ACCESSORI (RISTORAZIONE / PULIZIA)	8,3	7,6	8,1	<b>8,2</b>
PERSONALE EDUCATIVO	8,8	8,5	8,8	<b>8,7</b>
PROPOSTA EDUCATIVA	8,7	8,3	8,5	<b>8,6</b>
GIUDIZIO COMPLESSIVO	8,1	8,1	8,2	<b>8,1</b>

La maggior parte delle aree indagate, riporta un alto livello di soddisfazione generale con valori superiori all'8.

#### L'indagine

L'indagine ha coinvolto le famiglie i cui bambini/e hanno frequentato il centro estivo scuola d'infanzia dell'Unione Terre d'Argine nei mesi di luglio, agosto e settembre 2021. Su 480 bambini iscritti al centro estivo hanno risposto al **questionario on-line 122** famiglie. **Rientro del 25%**

#### Il campione

Il campione è costituito in prevalenza da **madri** di nazionalità **italiana**, con un lavoro dipendente, di età compresa **tra 27 e 49** anni (media 38) e per la maggior parte in possesso di un titolo di studio di **diploma di scuola media superiore**.



#### Questionari Compilati per Sede di centro estivo

<b>CAMPOGALLIANO</b>	Scuola Sergio Neri	16
<b>CARPI</b>	Scuola Girasoli	43
	Scuola Peter Pan	20
	Scuola Zigo Zago	18
<b>SOLIERA</b>	Scuola Muratori	25

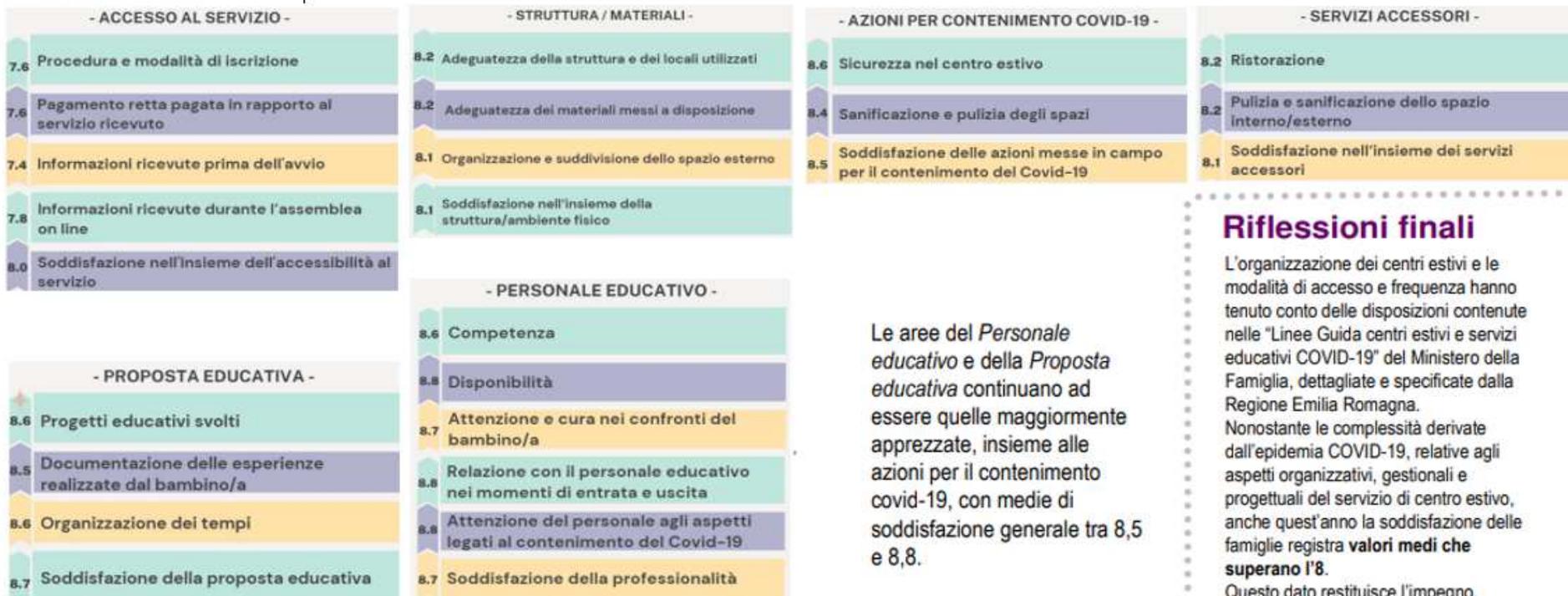
Risposte valide 122 su 122

#### Media valutazione espressa nei questionari

Centri estivi scuola d'infanzia – indagine 2021 (segue)



Soddisfazione generale: Media dei valori espressi per aree indagate

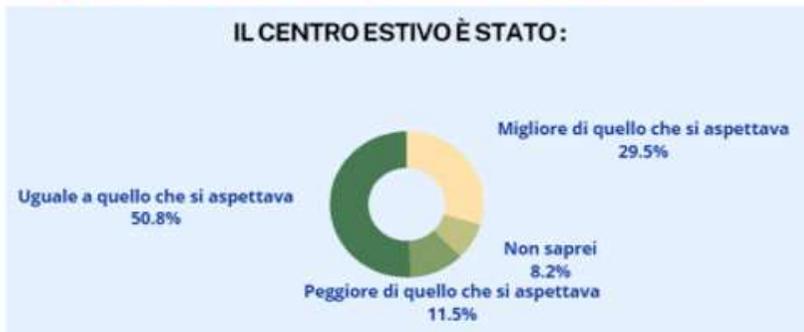


Le aree del *Personale educativo* e della *Proposta educativa* continuano ad essere quelle maggiormente apprezzate, insieme alle azioni per il contenimento covid-19, con medie di soddisfazione generale tra 8,5 e 8,8.

Riflessioni finali

L'organizzazione dei centri estivi e le modalità di accesso e frequenza hanno tenuto conto delle disposizioni contenute nelle "Linee Guida centri estivi e servizi educativi COVID-19" del Ministero della Famiglia, dettagliate e specificate dalla Regione Emilia Romagna. Nonostante le complessità derivate dall'epidemia COVID-19, relative agli aspetti organizzativi, gestionali e progettuali del servizio di centro estivo, anche quest'anno la soddisfazione delle famiglie registra **valori medi che superano l'8**. Questo dato restituisce l'impegno, l'attenzione, la professionalità di tutti coloro (gestori, coordinatori, insegnanti e personale ausiliario) che hanno collaborato per co-costruire un servizio di qualità, capace di promuovere il benessere fisico, emotivo e relazionale di bambini e adulti. La **cura dei luoghi** (contesti educativi) e delle **relazioni** continuano ad essere aspetti importanti che qualificano i servizi dell'Unione Terre d'Argine, attraverso nuove modalità e strumenti per accogliere e gestire le sfide poste dalla complessità e dall'incertezza della contemporaneità.

Aspettative e motivazioni alla scelta



### Nidi d'infanzia e Spazio Bambini – indagine 2021



Unione delle Terre d'Argine  
Settore Servizi Educativi ed Istruzione

## LA QUALITA' dei servizi educativi (nido-spazio bambini)

Ricerca sulla soddisfazione delle famiglie | a.s. 2020/2021

### L'indagine

L'indagine ha coinvolto le famiglie i cui bambini/e hanno frequentato i nidi e lo spazio bambini comunali e privati convenzionati dell'Unione Terre d'Argine nell'anno scolastico 2020-2021. Su 662 bambini iscritti hanno risposto al questionario on-line 339 famiglie.



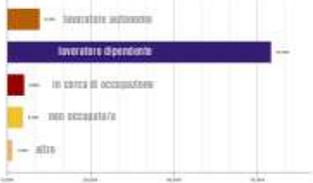
**rientro dei questionari 51,2%**

### Il campione

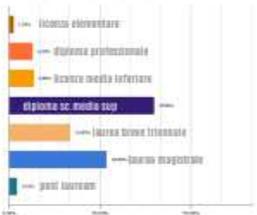


Il campione è costituito in prevalenza da **madri** (83,8%) di nazionalità **italiana**, con un lavoro dipendente. L'età dei genitori è compresa **tra i 25 e 55 anni** e per la maggior parte sono in possesso di un titolo di studio di **diploma scuola media superiore**.

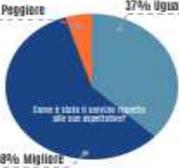
#### CONDIZIONE PROFESSIONALE



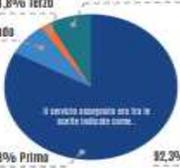
#### TITOLO DI STUDIO



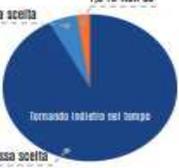
### Aspettative e Motivazioni alla scelta



59% Migliore, 37% Uguale, 7,2% Seconda, 1,8% Terza, 8% Non tra le scelte, 5,3% Altra scelta, 1,6% Non so



83% Prima, 82,3% Farai la stessa scelta



### La qualità percepita nei singoli aspetti

Complessivamente negli ultimi 6 anni le famiglie indicano una elevata e costante soddisfazione in tutti gli aspetti indagati. Le medie di soddisfazione generale non scendono mai sotto il punteggio di **8.6**. Gli aspetti di carattere pedagogico-educativo, ovvero le *proposte educative* e la *disponibilità*, le *competenze* e le *attenzioni del personale educativo*, si confermano, in continuità con le indagini di customer precedenti, punti di forza molto apprezzati dalle famiglie con medie di **soddisfazione** che superano il **9.0**. Il dato forse più significativo è la **tenuta dei servizi educativi dell'Unione Terre d'Argine** con una percezione di sicurezza e cura espressa dalle famiglie nonostante la crisi pandemica.

### La qualità percepita nelle macroaree

SEZIONE CONVO	2015	2018	2021
ACCESSO	8.6	8.6	8.7
CALENDARIO E ORARI	8.4	8.7	8.7
STRUTTURA/MATERIALI	8.8	8.8	8.8
PERSONALE EDUCATIVO	9.2	9.1	9.2
PROPOSTA EDUCATIVA	8.9	9.1	9.3
SERVIZI ACCESSORI	8.9	9.1	9
PARTICIPAZIONE	8.4	8.6	8.6
GIUDIZIO COMPLESSIVO	8.8	9	9

Lo stesso questionario è stato proposto nel 2015, 2018 e 2021. Le aree indagate riguardano diversi aspetti del servizio educativo. Per ciascun aspetto è stato chiesto di indicare la soddisfazione percepita in **una scala da 1 a 10** (1= valutazione più bassa, 10= valutazione più alta).

**9.2** Proposte educative

**9** Servizi accessori

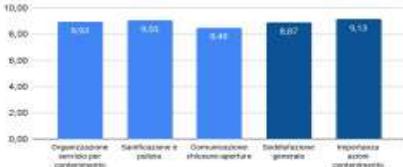
**8.9** Strutture materiali

**9** Partecipazione

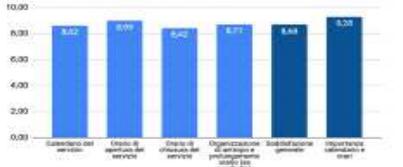
**8.9** Calendario e orari

## 9 giudizio complessivo

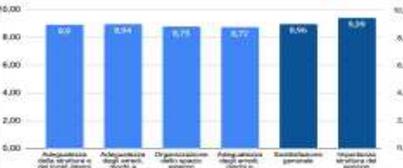
### Contenimento covid-19



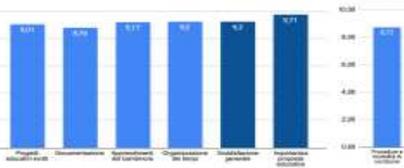
### Calendario e orari



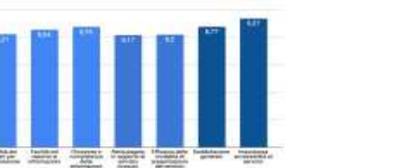
### Struttura, materiali



### Proposta educativa



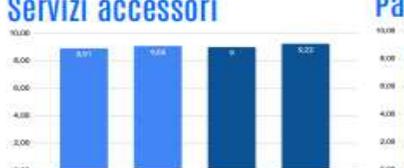
### Accesso



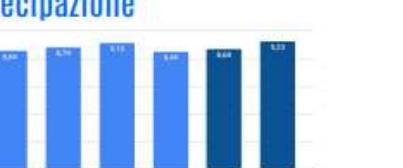
### Personale educativo



### Servizi accessori



### Partecipazione



#### ***4. Conclusioni e criticità rilevate***

Complessivamente, le indagini indicano un'elevata soddisfazione in tutti gli aspetti indagati sui servizi 0/6 e ausiliari; tale giudizio si dimostra costante negli anni e mostra, anzi, un andamento medio della soddisfazione generale in aumento (solitamente mai sotto il punteggio di 8.6). Gli aspetti di carattere pedagogico-educativo (quali proposte educative e disponibilità, competenze e attenzioni del personale educativo) si confermano, in tutte le indagini di customer, come i punti di forza più apprezzati dalle famiglie, con medie di soddisfazione che superano il 9.0.

Significativa la tenuta dei servizi educativi dell'Unione Terre d'Argine con una percezione di sicurezza e cura espressa dalle famiglie anche durante la crisi pandemica.

In prospettiva si prevede di revisionare la carta dei servizi per adeguarla alle nuove modalità di erogazione, derivanti dall'evoluzione digitale e organizzativa dei servizi; in concomitanza si prevede anche la revisione della sezione dedicata alla qualità nel sito web dedicato ai servizi educativi e di istruzione.

## **PARTE 2 – Servizi Sociali**

### ***1. Considerazioni generali***

La carta dei Servizi Sociali Territoriali prevede il monitoraggio annuale degli standard di qualità previsti; tale monitoraggio è stato realizzato tramite una griglia redatta a cura del dirigente di settore.

I fattori di qualità sui quali si intende indagare vertono sulle caratteristiche del servizio collegate 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:

- livello di ricettività,
- tempi e modalità di erogazione dei servizi,
- accessibilità del servizio,
- personale.

I valori realizzati per l'anno 2021 rispetto allo standard di qualità sono stati integrati, quando necessario, da note che meglio descrivono l'erogazione delle prestazioni.

Nel corso del 2021 sull'ambito non sono state effettuate indagini di customer satisfaction.

### ***2. Monitoraggio Carta dei Servizi***

Il Dirigente del Servizio Servizi Sociali ha effettuato la verifica degli standard di qualità indicati nella Carta dei servizi territoriali dell'Unione Terre d'Argine, di seguito indicati nella colonna denominata "Valore realizzato". Nel corso del 2021 sono stati rilevati con esattezza i tempi di risposta all'utente da parte dello Sportello Sociale

#### **1. Livello di ricettività**

Gli indicatori e gli standard di qualità individuati per misurare il livello di ricettività sono diversi a seconda delle attività offerte (Accoglienza: Sportello Sociale, sostegno ed accompagnamento, progettazione partecipata con il territorio Ufficio di Piano, domanda alloggi ERP/ERS).

## a) Accoglienza: Sportello Sociale

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO*	% - esito
<b>Apertura al pubblico dello Sportello Sociale</b>				
N° giorni di apertura ad ingresso libero*	Almeno 3 giorni a settimana	Orari effettivi di apertura	<b>Sportello di Carpi:</b> da lunedì a sabato 8,30-12,30 martedì e giovedì 14 -16,30 <b>Sportello di Novi:</b> martedì 8,30-13,30 14,00-16,00 mercoledì 9,30-13,00 giovedì 9,30-13,30 14,00-17,00 <b>Sportello di Soliera:</b> martedì 8,30-13,00 13,30-17,00 giovedì 8,30-14,00 sabato 8,00-12,30 <b>Sportello di Campogalliano:</b> martedì e sabato 9,00-13,00 su appuntamento	conforme
N° giorni di ascolto telefonico	Almeno 5 giorni a settimana	Orari effettivi di apertura	<b>Sportello di Carpi:</b> da lunedì a sabato 8,30-12,30 martedì e giovedì 14 -16,30 <b>Sportello di Novi:</b> martedì 8,30-13,30 14,00-16,00 mercoledì 9,30-13,00 giovedì 9,30-13,30 14,00-17,00 <b>Sportello di Soliera:</b> martedì 8,30-13,00 13,30-17,00 giovedì 8,30-14,00 sabato 8,00-12,30 <b>Sportello di Campogalliano:</b> martedì e sabato 9,00-13,00 6 giorni a settimana	conforme
N° giorni di ricevimento appuntamenti*	N° 4 giorni	Orari effettivi di apertura	Il ricevimento in presenza, quando indifferibile, avviene su appuntamento, nei giorni di apertura dei servizi	conforme
<b>Apertura al pubblico dell'Ufficio Casa/Inclusione Sociale</b>				
N° giorni di apertura ad ingresso libero*	N° 4 giorni	Orari effettivi di apertura	<b>Sportello di Campogalliano:</b> apertura lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e sabato. <b>Sportello di Carpi:</b> apertura nei giorni di martedì, mercoledì, giovedì e sabato. <b>Sportello di Novi:</b> apertura martedì, mercoledì e giovedì. <b>Sportello di Soliera:</b> apertura martedì, mercoledì, venerdì e sabato.	conforme
N° giorni di ascolto telefonico	N° 6 giorni	Orari effettivi di apertura	<b>Sportello di Campogalliano:</b> lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e sabato.	conforme

			<b>Sportello di Carpi:</b> da lunedì al sabato. <b>Sportello di Novi:</b> da lunedì al venerdì. <b>Sportello di Soliera:</b> da lunedì al sabato.	
N° giorni di ricevimento su appuntamento*	N° 4 giorni	Orari effettivi di apertura	<b>Sportello di Campogalliano:</b> appuntamenti lunedì, martedì mercoledì, venerdì e sabato. <b>Sportello di Carpi:</b> appuntamenti martedì, mercoledì, giovedì e sabato. <b>Sportello di Novi:</b> appuntamenti martedì, mercoledì, giovedì, venerdì. <b>Sportello di Soliera:</b> appuntamenti martedì, mercoledì, venerdì e sabato.	conforme

\* Nel corso del 2021 l'accesso agli uffici è stato garantito solo per attività indifferibili, stabilite per decreto dal Presidente dell'Unione del 12887 del 4/3/2021 e sempre previo appuntamento. Come nel corso del 2020, l'utilizzo del telefono ha sopperito alle necessità di raccogliere domande e richieste cercando di evitare il più possibile l'accesso in presenza al fine di contenere il contagio. Ciò non ha impedito di assicurare le ordinarie attività (es. raccolta domande per Casa protetta, raccolta per aiuti alimentari, raccolta domande maternità...) privilegiando le relazioni a distanza (telefono, mail...) e le attività consulenziali e di supporto a distanza, in coerenza con quanto stabilito dal Protocollo di sicurezza ambientale, valutazione del rischio biologico, redatto dal Responsabile della Sicurezza in data 24/03/2021 che riporta: "Al fine di ridurre l'utenza presente presso gli uffici è stato promosso e potenziato, da parte dei cittadini, l'uso di servizi on line. I servizi front line sono erogati preferibilmente su appuntamento con l'obiettivo di non generare situazioni di affollamento presso gli uffici (tenendo conto delle sedi e delle tipologie di servizi). I cittadini in attesa saranno informati a mezzo di appositi cartelli, sulla necessità di mantenere una distanza minima di sicurezza di almeno 1 metro. Per l'accesso agli uffici è obbligatorio l'utilizzo della mascherina. È in ogni caso vietato l'accesso a persone che presentino sintomi di infezione respiratoria acuta, anche di lieve entità, o che abbiano avuto un contatto stretto con casi di COVID-19 sospetti o confermati negli ultimi 14 giorni. Alla data di stesura del presente protocollo, le Amministrazioni hanno deciso di regolamentare gli accessi a mezzo del controllo della temperatura corporea, anche per gli esterni. I sistemi utilizzati risultano differenziato in rapporto all'unità lavorativa. Per gli esterni oltre alla misurazione della temperatura, in alcune sedi potrà essere tenuta registrazione degli accessi, a mezzo di apposita autodichiarazione, ciò allo scopo di consentire eventuali futuri tracciamenti. La registrazione degli accessi viene archiviata per un periodo di 30 giorni. (omissis). Sono previste specifiche informazioni, riportate all'ingresso degli edifici, per l'accesso degli esterni. Tali informazioni possono variare da sede a sede, in rapporto all'utenza. È comunque necessario un controllo sugli accessi esterni, allo scopo di consentire una loro rintracciabilità nel caso si riscontrino casi di positività. L'Organizzazione pianifica le relazioni con l'esterno riducendo al minimo la necessità di contatto e privilegiando modalità informatiche per la trasmissione e lo scambio della documentazione (omissis)."

### b) Sostegno ed accompagnamento

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
<b>Ricevimento delle assistentisociali</b>				
Su appuntamento*	Min. 2 gg alla settimana	Agenda appuntamenti "I-plan"	<b>Assistenti sociali Campogalliano:</b> appuntamenti lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e sabato. <b>Assistenti sociali Carpi</b> - <b>area adulti/anziani/disabili:</b> ricevono su appuntamento lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì e sabato. - <b>area minori:</b> appuntamenti	conforme

			lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì e sabato. <b>Assistenti sociali Novi:</b> appuntamenti martedì, mercoledì, giovedì e venerdì. <b>Assistenti sociali Soliera:</b> appuntamenti martedì, mercoledì, venerdì, sabato.	
--	--	--	---	--

\*Nel corso del 2021 l'accesso agli uffici è stato garantito solo per attività indifferibili, stabilite per decreto dal Presidente dell'Unione del 12887 del 4/3/2021 e sempre previo appuntamento. Come nel corso del 2020, l'utilizzo del telefono ha sopperito alle necessità di raccogliere domande e richieste cercando di evitare il più possibile l'accesso in presenza al fine di contenere il contagio. Ciò non ha impedito di assicurare le ordinarie attività (es. raccolta domande per Casa protetta, raccolta per aiuti alimentari, raccolta domande maternità...) privilegiando le relazioni a distanza (telefono, mail...) e le attività consulenziali e di supporto a distanza, in coerenza con quanto stabilito dal Protocollo di sicurezza ambientale, valutazione del rischio biologico, redatto dal Responsabile della Sicurezza in data 24/03/2021

*c) Progettazione partecipata col territorio*

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
<b>Richieste di collaborazione da parte di realtà del territorio (scuole, gruppi di cittadini, associazioni, società sportive, parrocchie, centri sociali, circoli, cooperative sociali)</b>				
% di approfondimento delle richieste di collaborazione	100%	Istruttorie relative ai progetti ed eventuali determine	Nel 2021 è iniziato il percorso di coprogettazione sul tema dell'accesso ai beni di prima necessità in collaborazione con le associazioni Porta Aperta, Caritas Diocesana, Cooperativa Sociale Eortè, Cooperativa Sociale Il Mantello, Fondazione Caritas Focherini, Associazione Quinta Zona, Associazione La Tenda. Le piste di lavoro privilegiate sono risultate: - lotta allo spreco alimentare - raccolta e distribuzione di eccedenze alimentari a famiglie in difficoltà economica per rendere più efficace il sistema di raccolta e distribuzione delle eccedenze alimentari - estensione del progetto Carpi non spreca al territorio dell'Unione Terre d'Argine.  E' inoltre proseguito il lavoro del Tavolo permanente sulla Disabilità a cui partecipano gli enti del terzo settore. Inoltre si è collaborato con scuole, gruppi di cittadini, associazioni, società sportive, parrocchie, centri sociali, circoli,	conforme

			cooperative sociali per progetti di settore, quali: orti, caregiver day, inserimenti lavorativi di soggetti fragili, co-housing, servizi per anziani, disabili e minori, contrasto al gioco d'azzardo patologico.	
--	--	--	---	--

*d) Domanda alloggi ERP / ERS e in Affitto Garantito*

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
<b>Ricevimento da parte degli operatori</b>				
Su appuntamento*	Min. 2 gg alla settimana	Agenda appuntamenti "I-plan"	<b>Sportello di Campogalliano:</b> appuntamenti lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e sabato. <b>Sportello di Carpi:</b> appuntamenti martedì, giovedì e sabato. <b>Sportello di Novi:</b> appuntamenti martedì, giovedì e venerdì. <b>Sportello di Soliera:</b> appuntamenti martedì, mercoledì, venerdì e sabato.	conforme

\* Nel corso del 2021 l'accesso agli uffici è stato garantito solo per attività indifferibili, stabilite per decreto dal Presidente dell'Unione del 12887 del 4/3/2021 e sempre previo appuntamento. Come nel corso del 2020, l'utilizzo del telefono ha sopperito alle necessità di raccogliere domande e richieste cercando di evitare il più possibile l'accesso in presenza al fine di contenere il contagio. Ciò non ha impedito di assicurare le ordinarie attività (es. raccolta domande per Casa protetta, raccolta per aiuti alimentari, raccolta domande maternità...) privilegiando le relazioni a distanza (telefono, mail...) e le attività consulenziali e di supporto a distanza, in coerenza con quanto stabilito dal Protocollo di sicurezza ambientale, valutazione del rischio biologico, redatto dal Responsabile della Sicurezza in data 24/03/2021.

## 2. Tempi e modalità di erogazione del servizio

Gli indicatori e gli standard di qualità individuati per misurare i tempi nell'erogazione dei servizi del Servizio Territoriale sono diversi a seconda che si tratti di accoglienza, Sportello Sociale, sostegno ed accompagnamento e domande per Assegnazione Alloggio ERP, ERS, Affitto Casa Garantito:

*e) Accoglienza: Sportello Sociale*

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
<b>Colloquio con l'operatore dello Sportello Sociale</b>				
Tempi di attesa ad ingresso libero (qualora, su proposta dell'operatore, dato l'ingente afflusso contingente, il cittadino non accetti di ritornare su appuntamento in altro momento)*	Da 0 a 80 minuti	Rilevazione tempo medio effettivo di attesa	Non rilevabile	Non rilevabile

Tempi di attesa al telefono	Da 0 a 15 minuti	Rilevazione tempo medio effettivo di attesa	Non rilevabile	Non rilevabile
Tempi di attesa su appuntamento*	Da 1 a 15 giorni	Agenda appuntamenti "I-plan"	7 gg	conforme

\* Nel corso del 2021 l'accesso agli uffici è stato garantito solo per attività indifferibili, stabilite per decreto dal Presidente dell'Unione del 12887 del 4/3/2021 e sempre previo appuntamento. Come nel corso del 2020, l'utilizzo del telefono ha sopperito alle necessità di raccogliere domande e richieste cercando di evitare il più possibile l'accesso in presenza al fine di contenere il contagio. Ciò non ha impedito di assicurare le ordinarie attività (es. raccolta domande per Casa protetta, raccolta per aiuti alimentari, raccolta domande maternità...) privilegiando le relazioni a distanza (telefono, mail...) e le attività consulenziali e di supporto a distanza, in coerenza con quanto stabilito dal Protocollo di sicurezza ambientale, valutazione del rischio biologico, redatto dal Responsabile della Sicurezza in data 24/03/2021. Al momento le modalità di gestione non consentono la rilevazione puntuale dei tempi di attesa telefonici e di accesso diretto allo sportello.

#### f) Sostegno ed accompagnamento

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
<b>Colloquio con l'assistente sociale</b>				
Tempo di attesa per il primo colloquio (da quando il cittadino ha fatto il colloquio con l'operatore dello Sportello Sociale)*	Da 7 a 20 giorni (valore medio atteso 13 gg)	Agenda appuntamenti "I-plan"	L'appuntamento per un colloquio in presenza con l'assistente sociale area anziani, disabili, adulti, viene fissato entro 15 giorni dalla richiesta presentata allo sportello, come risulta dalla agenda I.plan; l'area minori ha tempi di attesa più lunghi, ma entro i 15 giorni, l'assistente telefona all'utente per un primo colloquio telefonico, almeno per approfondire la richiesta e valutarne il bisogno. Nei territori i tempi sono più brevi, al massimo 10 giorni.	conforme
Numero di colloqui con l'assistente sociale durante il 1° anno del percorso di sostegno/accompagnamento	<b>**Minimo 3 (compreso quello iniziale – un colloquio può essere telefonico). Il colloquio può essere proposto dall'assistente sociale oppure richiesto dal cittadino</b>	Fascicolo utente	Modalità operative attuate entro il primo anno: la prima richiesta di sostegno ed accompagnamento viene fatta spesso telefonicamente o attraverso il filtro di un operatore dello sportello sociale, sono poi necessari almeno due incontri in presenza per raccogliere il bisogno dell'utente e la documentazione specifica richiesta dalla presa in carico	conforme
Numero di colloqui con l'assistente sociale dopo il 1° anno del percorso di sostegno/accompagnamento	<b>**Minimo 1 Il colloquio può essere proposto dall'assistente sociale oppure richiesto dal cittadino</b>	Fascicolo utente	Dopo la presa in carico dell'utente per il secondo anno sono calendarizzati incontri di verifica e/o adeguamento del percorso di sostegno ed accompagnamento (in genere anche più di uno)	conforme

<b>Monitoraggio del progetto di sostegno ed accompagnamento da parte dell'assistente sociale</b>				
Contatti, scambi, confronti tra assistente sociale e referente del servizio di cui usufruisce il cittadino	<b>**Minimo 2 step di verifica</b>	Calendario equipe d'area e calendario incontri con soggetti esterni	La presa in carico dell'utente prevede contatti sia telefonici che di persona dell'assistente sociale con i referenti dei servizi che vengono attivati, sia nella prima fase di attivazione che successivamente per monitorare l'adeguatezza al bisogno. In genere più di 2 verifiche annuali	conforme

\* Nel corso del 2021 l'accesso agli uffici è stato garantito solo per attività indifferibili, stabilite per decreto dal Presidente dell'Unione del 12887 del 4/3/2021 e sempre previo appuntamento. Come nel corso del 2020, l'utilizzo del telefono ha sopperito alle necessità di raccogliere domande e richieste cercando di evitare il più possibile l'accesso in presenza al fine di contenere il contagio. Ciò non ha impedito di assicurare le ordinarie attività (es. raccolta domande per Casa protetta, raccolta per aiuti alimentari, raccolta domande maternità...) privilegiando le relazioni a distanza (telefono, mail...) e le attività consulenziali e di supporto a distanza, in coerenza con quanto stabilito dal Protocollo di sicurezza ambientale, valutazione del rischio biologico, redatto dal Responsabile della Sicurezza in data 24/03/2021

\*\* *il massimo non è definibile in quanto varia in relazione al tipo di progetto di sostegno ed accompagnamento concordato con l'assistente sociale.*

### *g) Domanda assegnazione alloggi ERP / ERS e in Affitto Casa Garantito*

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
<b>Colloquio con operatori</b>				
Tempo di attesa per il colloquio*	Da 7 a 20 giorni (valore medio atteso 13 gg)	Agenda appuntamenti "I-plan"	Il valore medio rilevato è di circa 10 giorni e rappresenta la differenza tra le attività nei periodi vicini alla scadenza della raccolta delle domande, dove è necessario garantire una risposta più veloce, e quelli realizzati nei periodi standard. Il servizio è attualmente interamente organizzato su appuntamento.	conforme

\* Nel corso del 2021 l'accesso agli uffici è stato garantito solo per attività indifferibili, stabilite per decreto dal Presidente dell'Unione del 12887 del 4/3/2021 e sempre previo appuntamento. Come nel corso del 2020, l'utilizzo del telefono ha sopperito alle necessità di raccogliere domande e richieste cercando di evitare il più possibile l'accesso in presenza al fine di contenere il contagio. Ciò non ha impedito di assicurare le ordinarie attività (es. raccolta domande per Casa protetta, raccolta per aiuti alimentari, raccolta domande maternità...) privilegiando le relazioni a distanza (telefono, mail...) e le attività consulenziali e di supporto a distanza, in coerenza con quanto stabilito dal Protocollo di sicurezza ambientale, valutazione del rischio biologico, redatto dal Responsabile della Sicurezza in data 24/03/2021

### **3. Accessibilità del servizio**

Gli indicatori e gli standard di qualità individuali per misurare l'accessibilità dello Sportello Sociale e del Servizio Territoriale sono uguali per tutte e tre le attività offerte (Accoglienza: Sportello Sociale, Sostegno ed accompagnamento, Progettazione partecipata con il territorio).

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
<b>Accessibilità dello Sportello Sociale e dell'Ufficio Casa / Inclusione Sociale</b>				
Parcheggio	Parcheggio pubblicoadiacente al servizio	Layout effettivo delle sedi	Parcheggi adiacenti in tutte le sedi	conforme
Ascensore	Min. 1 per disabili nelservizio	Layout effettivo delle sedi	A Soliera e Campogalliano, le altre sedi sono a piano terreno	conforme
Supporti per la distribuzione di materiale di pubblica utilità	E' garantito l'aggiornamentomensile del materiale	Layout effettivo delle sedi	100%	conforme
<b>Funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento al pubblico dello Sportello Sociale e dell'Ufficio Casa eInclusione Sociale</b>				
Locali adibiti all'attesa	Presenti	Layout effettivo delle sedi	Presenti in tutte le sedi	conforme
Servizi igienici	Min. 1 servizio igienicoaccessibile a disabili	Layout effettivo delle sedi	Presenti in tutte le sedi	conforme

#### 4. Personale

Gli indicatori e gli standard di qualità individuati per misurare il personale dello Sportello Sociale e del Servizio Territoriale sono uguali per tutte e tre le attività offerte (Accoglienza: Sportello Sociale, Sostegno ed accompagnamento, Progettazione partecipata con il territorio).

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
<b>Competenza del personale</b>				
Possesso delle qualifiche professionali adeguate	100%	Qualifiche del personale	100%	conforme
Incontri di aggiornamento periodici	E' garantito l'aggiornamento professionale annuale ad almeno il 20% del personale	Calendario formazione	Nel 2021 ogni operatore dipendente ha svolto almeno un corso di aggiornamento, come si evince dal registro della formazione, gestito in collaborazione con il settore risorse umane. I corsi riguardano sia l'approfondimento di temi specifici lo svolgimento della propria professione, che temi di interesse di settore, quali corsi sulla sicurezza, primo soccorso, informatica.  Gli operatori dello Sportello Sociale (servizio Esternalizzato) svolgono incontri periodici di approfondimento e aggiornamento con operatori sportello (equipe) e la formazione obbligatoria sulla sicurezza.	conforme

### ***3. Indagini di customer satisfaction***

Nel 2021 nel servizio non sono state svolte indagini di customer satisfaction.

### ***4. Conclusioni e criticità rilevate***

A gennaio 2021 ha avuto inizio la sperimentazione del servizio di segretariato sociale e front office, affidato in appalto per il biennio 2021-2022 al Consorzio di Solidarietà Sociale di Modena (esecutore Caleidos Società Cooperativa Sociale), presso le sedi dello sportello sociale dell'Unione Terre d'Argine.

Nel corso dei primi mesi del 2021 sono stati effettuati diversi incontri con gli operatori dei servizi sociali territoriali con l'obiettivo condiviso di costruire un servizio "cucito" sulle esigenze degli utenti dei diversi territori dell'Unione. Successivamente, ha preso avvio la sperimentazione del servizio, che vede la presenza di operatori nelle diverse sedi territoriali dei servizi sociali con il compito di accogliere, informare e orientare gli utenti all'interno delle diverse aree di intervento.

Lo sviluppo progressivo del modello organizzativo del servizio di portierato sociale e front office, messo a punto in precedenza, ha garantito, nel corso del 2021, accoglienza e supporto informativo qualificato ai cittadini che si sono rivolti ai servizi sociali e supporto alle assistenti sociali nel loro ruolo di sostegno e accompagnamento degli utenti, nonostante le difficoltà logistiche dovute alla pandemia.

Come elemento migliorativo rispetto alla gestione "in house" del servizio di segretariato sociale e front office, si segnalano la maggiore copertura oraria del servizio telefonico, garantita da un call center attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 16 e il sabato dalle 8,30 alle 12,30 su tutti i territori.

Rispetto ai fattori di qualità individuati dalla Carta dei servizi sociali territoriali dell'Unione Terre d'Argine, non si può prescindere da una riflessione sulla risposta organizzativa alla crisi pandemica fornita dal servizio: ricevimento degli utenti solo su appuntamento e incentivo all'utilizzo della modalità on line per la presentazione di qualsiasi tipo di istanze e/o documenti. Queste due novità, rispetto all'impostazione della Carta dei Servizi e dei fattori di qualità da indagare, richiedono una revisione della Carta stessa che consenta di effettuare un monitoraggio annuale più in linea con le nuove modalità di erogazione dei servizi.

## **PARTE 3 – Servizi di Polizia Locale**

### ***1. Considerazioni generali***

In relazione ai servizi di polizia locale, 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.

I fattori di qualità sui quali si intende indagare vertono sulle caratteristiche dei servizi di Polizia Locale collegate ai bisogni ed alle aspettative degli utenti e costituiscono, pertanto, elementi da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza. Gli ambiti di qualità individuati dalla Carta dei servizi di Polizia Locale dell'Unione Terre d'Argine sono:

- rilievo e Gestione completa del Sinistro Stradale
- sportello Front/Back Office
- altri interventi

La griglia di rilevazione dei dati, elaborata a cura del dirigente di settore, identifica il servizio offerto e lo collega alle diverse attività inerenti; gli standard di qualità vengono misurati attraverso gli strumenti di verifica indicati nella griglia di rilevazione (gestionale software in uso, registro informatico della trasparenza, sito internet istituzionale).

I valori realizzati per l'anno 2021 rispetto allo standard di qualità sono stati integrati, quando necessario, con note che meglio descrivono l'erogazione delle prestazioni.

### ***2. Monitoraggio Carta dei Servizi***

Il Dirigente del Servizio Polizia Locale ha effettuato la verifica degli standard di qualità indicati nella Carta dei servizi dell'Unione Terre d'Argine, di seguito indicati nella colonna denominata "Valore realizzato".

#### **1. Rilievo e Gestione completa del Sinistro Stradale**

Il servizio consiste in: esecuzione di rilievetecnici 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.

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO VERIFICA	VALORE REALIZZATO*	% - esito
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 Concilia ove vengono inseriti turni e relativi servizi del personale.  (Il risultato è stato ottenuto calcolando, mediante la funzione del software "Gestione ripetizioni periodiche", la media della presenza giornaliera, distinta a seconda della tipologia diurna: es. serale, festiva e feriale, degli agenti impegnati nella ricezione delle telefonate)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N 3,2 Agenti che nei giorni feriali durante i turni diurni si sono occupati della ricezione delle telefonate;</li> <li>- N 1 Agente che nei giorni feriali e festivi durante i turni serali si sono occupati della ricezione delle telefonate;</li> <li>- N 2 Agenti che nei giorni festivi durante i turni diurni si sono occupati della ricezione delle telefonate;</li> </ul> <p>L'attività di ricezione delle telefonate, con particolare riferimento a quelle relative alla segnalazione dei sinistri stradali, è stata effettuata per tutti i 365 gg</p>	conforme
	Rispetto del tempo medio di arrivo sul luogo del sinistro, 15-20 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari)	Gestionale Gestinc ove vengono gestiti i sinistri stradali	Il gestionale in uso non consente la rilevazione in automatico del dato "tempo medio" di arrivo sul luogo del sinistro	Non rilevabile
Rilascio di copia rapporto relativo al 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	Eseguita la pubblicazione del modulo dedicato al rilascio copia del sinistro stradale, pertanto il modulo risulta essere presente sul Sito Internet Istituzionale dell'Unione Terre d'Argine, a disposizione dell'utenza	conforme
	Rilascio del rapporto di Sinistro Stradale entro 30 giorni dalla richiesta	Registro Informatico della Trasparenza per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica. (Il risultato è stato ottenuto calcolando, mediante la funzione del registro excel "Tempi medi", la media dei giorni impiegati per il rilascio del rapporto stradale, considerando rispettivamente i termini di protocollazione/acquisizione dell'istanza e di protocollazione / produzione della risposta)	Il tempo medio di rilascio è di gg 20,00 su 192 copie rilasciate	conforme

## 2. Sportello Front/Back Office

Il servizio consiste in: 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.

ATTIVITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO VERIFICA	MISURAZIONE RISULTATO	% - esito
Ricevimento del pubblico, gestione delle richieste d'informazioni ed acquisizione delle domande	<p>Ricevimento del pubblico, gestione delle richieste d'informazioni ed acquisizione delle domande con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Campogalliano, Piazza Vittorio Emanuele 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</li> <li>Sono esclusi il Lunedì, Giovedì e i giorni festivi</li> <li>- 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.</li> <li>Sono esclusi i giorni festivi</li> <li>- Novi di Modena, P.zza I°</li> <li>Maggio il Martedì 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</li> <li>.Rovereto di Novi Di Modena Via Curiel il lunedì' dalle ore 09.00 alle ore 12.00</li> <li>Sono esclusi i giorni festivi</li> <li>-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</li> </ul>	<p>Gestionale SoftwareConcilia ove vengono inseriti turni e relativi servizi del personale</p> <p>(Il risultato è stato ottenuto calcolando, mediante la funzione del software "Gestione ripetizioni periodiche", la media della presenza giornaliera feriale (in quanto il ricevimento del pubblico non viene effettuato durante i giorni festivi) distinta a seconda del presidio territoriale di riferimento (Carpi, Campogalliano, Novi e Soliera) e dell'inquadramento del personale addetto al ricevimento del pubblico, ossia agenti in divisa ed amministrativi)</p>	<p>Campogalliano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- N 1 Agente in divisa che nei giorni feriali si è occupato del ricevimento del pubblico;</li> </ul> <p>Carpi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-N 3 Amministrativi che nei giorni feriali si sono occupati del ricevimento del pubblico;</li> <li>- N 1 Agente in divisa che nei giorni feriali si sono occupati del ricevimento del pubblico;</li> </ul> <p>Novi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- N 1 Agente in divisa che nei giorni feriali si è occupato del ricevimento del pubblico;</li> </ul> <p>Soliera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-N 1 Amministrativo che nei giorni feriali si è occupato del ricevimento del pubblico;</li> <li>- N 1 Agente in divisa che nei giorni feriali si sono occupati del ricevimento del pubblico;</li> </ul> <p>L'attività di ricevimento del pubblico, gestione delle richieste d'informazioni ed acquisizione delle domande, è stata effettuata per tutti i giorni feriali in tutti i presidi territoriali.</p> <p>Nel corso dell'anno 2021 gli uffici hanno avuto accesso libero, con una limitazione a max 3 utenti alla volta per l'ufficio amministrativo di Carpi.</p>	conforme
	Rispetto del tempo medio di attesa dell'utenza, 10-15 minuti	Rilevazione interna	Dal 01.11.2021 è stato introdotto l'uso del totem EliminaCode. Il tempo medio di attesa rilevato in questo periodo è stato di 3 minuti per utente.	Non rilevabile

Rilascio di copia di atti detenuti su richiesta degli interessati	Publicazione 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	Eseguita la pubblicazione del modulo dedicato al rilascio copia di atti detenuti, pertanto il modulo risulta essere presente sul Sito Internet Istituzionale dell'Unione Terre d'Argine, a disposizione dell'utenza	conforme
	Rilascio della documentazione entro 30 giorni dalla richiesta	Registro Informatico della Trasparenza per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica  (Il risultato è stato ottenuto calcolando, mediante la funzione del registro excel "Tempi medi", la media dei giorni impiegati per il rilascio della copia atti, considerando rispettivamente i termini di protocollazione/acquisizione dell'istanza e di protocollazione/produzione della risposta)	Il tempo medio di rilascio è di gg. 15,85 su n. 62 richieste  Il procedimento di rilascio delle copie atti rispetta una media inferiore a 30 gg dalla richiesta	conforme
Rilascio di provvedimenti di concessione di pagamenti rateali di sanzioni pecuniarie su richiesta degli interessati	Publicazione 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	Eseguita la pubblicazione del modulo rilascio di provvedimenti di concessione di pagamenti rateali di sanzioni pecuniarie, pertanto il modulo risulta essere presente sul Sito Internet Istituzionale dell'Unione Terre d'Argine, a disposizione dell'utenza	conforme
	Rilascio della documentazione entro 30 giorni dalla richiesta	Registro Informatico della Trasparenza per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica  (Il risultato è stato ottenuto calcolando, mediante la funzione del registro excel "Tempi medi", la media dei giorni impiegati per il rilascio del provvedimento di concessione di pagamenti rateali di sanzioni pecuniarie, considerando rispettivamente i termini di protocollazione/acquisizione dell'istanza e di protocollazione/produzione del provvedimento)	Il tempo medio di rilascio è di gg. 12 su n. 133 richieste  Il rilascio dei provvedimenti di concessione di pagamenti rateali di sanzioni pecuniarie rispetta una media inferiore a 30 gg dalla richiesta	conforme
Rilascio di provvedimenti di autorizzazioni temporanee di suolo	Publicazione 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	Eseguita la pubblicazione del modulo rilascio di provvedimenti di autorizzazioni temporanee di suolo pubblico per svariate	conforme

pubblico per svariate esigenze su richiesta degli interessati (solo per il Comune di Carpi)			esigenze, pertanto il modulo risulta essere presente sul Sito Internet Istituzionale dell'Unione Terre d'Argine, a disposizione dell'utenza	
	Rilascio della documentazione entro 10 giorni dalla richiesta	Registro Informatico della Trasparenza per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica  (Il risultato è stato ottenuto calcolando, mediante la funzione del registro excel "Tempi medi", la media dei giorni impiegati per il rilascio del provvedimento di autorizzazione di occupazione suolo pubblico, considerando rispettivamente i termini di protocollazione/acquisizione dell'istanza e di protocollazione/produzione del provvedimento)	Il tempo medio di rilascio è di gg. 6,77 su n. 508 richieste  Il rilascio dei provvedimenti di occupazione di suolo pubblico rispetta una media inferiore a 10 gg dalla richiesta	conforme
Rilascio di ordinanze temporanee relative alla viabilità traffico su richiesta degli interessati	Publicazione 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	Eseguita la pubblicazione del modulo rilascio di ordinanze temporanee relative alla viabilità e traffico nelle sezioni Campogalliano, Carpi Novi di Modena e Soliera. Per tali sezioni il modulo risulta essere presente sul Sito Internet Istituzionale dell'Unione Terre d'Argine, a disposizione dell'utenza. Per quanto riguarda il comune di Carpi il modulo è unito alla richiesta di occupazione di suolo pubblico.	conforme
	Rilascio della documentazione entro 10 giorni dalla richiesta	Registro Informatico della Trasparenza per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica  (Il risultato è stato ottenuto calcolando, mediante la funzione del registro excel "Tempi medi", la media dei giorni impiegati per il rilascio del provvedimento di ordinanza viabile, considerando rispettivamente i termini di protocollazione/acquisizione dell'istanza e di protocollazione/produzione del provvedimento)	Il tempo medio di rilascio è di gg. 7,54 su n. 827 atti  Il rilascio dei provvedimenti di ordinanza viabile rispetta una media inferiore a 10 gg dalla richiesta	conforme

Rilascio di autorizzazioni in deroga ai limiti di peso su strade comunali su richiesta degli interessati	Publicazione 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	Eseguita la pubblicazione del modulo rilascio di provvedimenti di autorizzazioni per la circolazione in deroga ai limiti di peso sulle strade comunali, pertanto il modulo risulta essere presente sul Sito Internet Istituzionale dell'Unione Terre d'Argine, a disposizione dell'utenza	conforme
	Rilascio della documentazione entro 30 giorni dalla richiesta	Registro Informatico di registrazione delle pratiche	Il tempo medio di rilascio è di gg. 13 su n. 22 atti  Il rilascio di autorizzazioni in deroga ai limiti di peso presenta una media inferiore a 30gg dalla richiesta	conforme
Rilascio di autorizzazioni in deroga in zona a traffico limitato su richiesta degli interessati	Publicazione 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	Eseguita la pubblicazione del modulo rilascio di provvedimenti di autorizzazioni in deroga in zona a traffico limitato, pertanto il modulo risulta essere presente sul Sito Internet Istituzionale dell'Unione Terre d'Argine, a disposizione dell'utenza	conforme
	Rilascio della documentazione entro 30 giorni dalla richiesta	Registro Informatico della Trasparenza per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica	Attualmente lo strumento consente l'estrapolazione del dato "tempi medi" delle varie tipologie di permessi, senza possibilità di scorporare le autorizzazioni "ZTL" da quelle "Area Pedonale"	Non rilevabile
Rilascio di certificato che attesti l'idoneità dell'alloggio su richiesta degli interessati (solo per il Comune di Novi di Modena)	Publicazione 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	Eseguita la pubblicazione del modulo rilascio di certificato d'idoneità dell'alloggio, pertanto il modulo risulta essere presente sul Sito Internet Istituzionale dell'Unione Terre d'Argine, a disposizione dell'utenza	conforme
	Rilascio della documentazione entro 40 giorni dalla richiesta	Registro Informatico della Trasparenza per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica  (Il risultato è stato ottenuto calcolando, mediante la funzione del registro excel "Tempi medi", la media dei giorni impiegati per il rilascio del certificato d'idoneità alloggio, considerando rispettivamente i termini di protocollazione / acquisizione dell'istanza e di protocollazione/ produzione del certificato)	Il tempo medio di rilascio è di gg. 18 su n. 69 atti Il rilascio dei certificati d'idoneità alloggio rispetta una media inferiore a 40 gg dalla richiesta	conforme

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	Publicazione 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	Eseguita la pubblicazione del modulo rilascio provvedimenti di autorizzazione, rinnovo o duplicato e relativi contrassegni per la circolazione e sosta dei veicoli al servizio delle persone invalide, pertanto il modulo risulta essere presente sul Sito Internet Istituzionale dell'Unione Terre d'Argine, a disposizione dell'utenza	conforme
	Rilascio della documentazione entro 10 giorni dalla richiesta	Registro Informatico della Trasparenza per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica  (Il risultato è stato ottenuto calcolando, mediante la funzione del registro excel "Tempi medi", la media dei giorni impiegati per il rilascio delle autorizzazioni, rinnovi o duplicati e relativi contrassegni per la circolazione e sosta dei veicoli al servizio delle persone invalide, considerando, rispettivamente, i termini di protocollazione/acquisizione dell'istanza e di protocollazione / produzione del provvedimento)	Il tempo medio di rilascio è di gg. 2,08 su n. 735  Il rilascio dei provvedimenti per il rilascio delle autorizzazioni, rinnovi o duplicati e relativi contrassegni per la circolazione e sosta dei veicoli al servizio delle persone invalide rispetta una media inferiore a 10 gg dalla richiesta	conforme

### 3. Altri interventi

Il servizio consiste in: 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.

ATTIVITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO VERIFICA	MISURAZIONE RISULTATO	% - esito
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  (Il risultato è stato ottenuto calcolando, mediante la funzione del software "Gestione ripetizioni periodiche", la media della presenza giornaliera, distinta a seconda della tipologia diurna, serale, festiva e feriale, degli agenti impegnati nella ricezione delle telefonate)	N 3,2 Agenti che nei giorni feriali durante i turni diurni si sono occupati della ricezione delle telefonate;  N 1 Agente che nei giorni feriali e festivi durante i turni serali si sono occupati della ricezione delle telefonate;  N 2 Agenti che nei giorni festivi durante i turni diurni si sono occupati della ricezione delle telefonate;	conforme

			L'attività di ricezione delle telefonate, con particolare riferimento a quelle relative all'effettuazione di sopralluoghi e verifiche d'iniziativa, è stata effettuata per tutti i 365gg	
	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 possibilità d'inserimento del dato inerente all'orario di arrivo sul posto	Attualmente l'ora di arrivo sul luogo non viene segnalata.	Non rilevabile
Intervento non differibile su segnalazione da parte degli interessati per la rimozione di veicolo davanti a 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  (Il risultato è stato ottenuto calcolando, mediante la funzione del software "Gestione ripetizioni periodiche", la media della presenza giornaliera, distinta a seconda della tipologia diurna: es. serale, festiva e feriali, degli agenti impegnati nella ricezione delle telefonate)	N 3,2 Agenti che nei giorni feriali durante i turni diurni si sono occupati della ricezione delle telefonate;  N 1 Agente che nei giorni feriali e festivi durante i turni serali si sono occupati della ricezione delle telefonate;  N 2 Agenti che nei giorni festivi durante i turni diurni si sono occupati della ricezione delle telefonate;  L'attività di ricezione delle telefonate, con particolare riferimento a quelle relative alle segnalazioni per la rimozione di veicolo davanti a passo carraio autorizzato, è stata effettuata per tutti i 365gg	conforme
	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 possibilità d'inserimento del dato inerente all'orario di arrivo sul posto	Attualmente l'ora di arrivo sul luogo non viene segnalata.	Non rilevabile
Intervento differibile per svariate problematiche derivanti da segnalazioni, esposti, denunce e reclami	Ricevimento delle segnalazioni, esposti e con le seguenti modalità:  - 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 e i giorni festivi	Gestionale Software Concilia ove vengono inseriti turni e relativi servizi del personale  (Il risultato è stato ottenuto calcolando, mediante la funzione del software "Gestione ripetizioni periodiche", la media della presenza giornaliera feriali (in quanto il ricevimento del pubblico non viene effettuato durante i giorni festivi) distinta a seconda del presidio territoriale di	Campogalliano: - N 1 Agente in divisa che nei giorni feriali si è occupato del ricevimento del pubblico;  Carpi: - N 3,05 Amministrative nei giorni feriali si sono occupati del ricevimento del pubblico; - N 1 Agente in divisa che nei giorni feriali si sono occupati del ricevimento del pubblico;	conforme

	<p>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</p> <p>- Novi di Modena, P.zza I° Maggio il Martedì 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 Rovereto di Novi Di Modena Via Curiel il lunedì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 Sono esclusi i giorni festivi</p> <p>- 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</p>	<p>riferimento (Carpi, Campogalliano, Novi e Soliera) e dell'inquadramento del personale addetto al ricevimento del pubblico, ossia agenti in divisa ed amministrativi)</p>	<p>Novi: - N 1 Agente in divisa che nei giorni feriali si è occupato del ricevimento del pubblico;</p> <p>Soliera: -N 1 Amministrativo che nei giorni feriali si è occupato del ricevimento del pubblico; - 1 Agente in divisa che nei giorni feriali si sono occupati del ricevimento del pubblico;</p> <p>L'attività di ricevimento delle segnalazioni, esposti, reclami è stata effettuata per tutti i giorni feriali in tutti i presidi territoriali</p>	
	<p>Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti</p>	<p>Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita</p>	<p>Eseguita la pubblicazione del modulo presentazione di segnalazioni, pertanto il modulo risulta essere presente sul Sito Internet Istituzionale dell'Unione Terre d'Argine, a disposizione dell'utenza</p>	<p>conforme</p>
	<p>Rispetto del tempo medio di evasione della richiesta entro 90 giorni dalla presentazione</p>	<p>Gestionale Software Verbatel, Rilfedeur e Gastone</p>	<p>I gestionali in uso non consentono la rilevazione in automatico della rilevazione dal dato "tempo medio della richiesta"</p>	<p>Non rilevabile</p>

### 3. Indagini di customer satisfaction

Nel 2021 nel servizio non sono state svolte indagini di customer satisfaction.

#### ***4. Conclusioni e criticità rilevate***

L'analisi evidenzia come, nel complesso, i tempi medi di rilascio sono diminuiti o sono rimasti proporzionalmente invariati, spesso a fronte di un aumento del numero di istanze (occupazioni suolo pubblico, ordinanze viabili, idoneità alloggio, contrassegni per la circolazione e sosta al servizio delle persone invalide); fanno eccezione le istanze di accesso atti che, pur registrando una flessione nel numero delle richieste, hanno comportato un tempo di rilascio delle pratiche leggermente maggiore rispetto al 2020, rispettando però ampiamente il tempo medio normato dalla carta dei servizi (30 giorni normati).

Si segnala anche l'introduzione del Totem EliminaCode nell'ufficio Ricevimento del Pubblico a partire dal mese di Novembre 2021: i dati puntuali registrano un tempo di attesa medio dell'utenza ampiamente al di sotto del tempo medio normato dalla carta dei servizi (10/15 min normati).

## **Conclusioni e prospettive**

La presente Relazione sullo Stato della Qualità dei Servizi, relativa all'anno 2021, evidenzia i seguenti risultati.

### **MONITORAGGIO CARTE DEI SERVIZI**

Le prestazioni rese nel corso del 2021 sono sostanzialmente conformi alla qualità attesa per tutti e tre i servizi indagati:

- Servizi educativi e scolastici: carta dei servizi approvata con DGU n. 38 del 14.12.2016
- Servizi sociali: carta dei servizi approvata con DGU n. 47 del 10/05/2017
- Polizia locale: carta dei servizi approvata con DGU n. 126 del 29/12/2014.

Si rilevano alcune aree di criticità, che attengono soprattutto l'erogazione dei servizi in presenza e di alcuni servizi accessori per Istruzione, l'impossibilità di monitorare alcuni elementi previsti dalle carte per i Servizi Sociali e di Polizia Locale. Nonostante tali criticità, i servizi mantengono livelli buoni o elevati di qualità.

### **INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION**

Le prestazioni rese e indagate nel corso del 2021 evidenziano una qualità percepita più che soddisfacente per tutti e tre i servizi indagati:

- Centri estivi nido d'infanzia
- Centri estivi scuola d'infanzia
- Nidi d'infanzia e spazio bambini.

Tali esiti vanno ad affiancarsi ai risultati, anch'essi buoni, dei restanti servizi d'istruzione indagati in anni precedenti (scuole d'infanzia e refezione). Anche nella customer si rilevano alcune aree di criticità, che dipendono principalmente dal contesto di evoluzione e incertezza nella gestione dei servizi conseguente alla gestione dell'emergenza Covid 19 (modifica delle modalità di accesso ai servizi e diversa organizzazione dei servizi, soprattutto nei nidi d'infanzia). Nonostante tali criticità, i servizi mantengono livelli di qualità buoni o elevati.

Servizio	Anno	Popolazione	Risposta	%	Esito sintetico qualità	Esito fattori (soddisfazione)	Fattori	scostamento sintetico	scostamento (fattori)	
<b>ISTRUZIONE</b>	<b>Centri estivi nido d'infanzia</b>	<b>2021</b> (centri estivi estate 2021)	394 iscritti	87 famiglie	22,08%	<b>8,1</b>	8,3	Accesso al servizio (iscrizioni)	-10,00%	-6,74%
							8,3	Struttura/materiali		-6,74%
							8,3	Servizi accessori (ristorazione/pulizia)		-1,19%
							8,4	Personale educativo		-9,68%
							8,2	Proposta educativa		-7,87%
							8,6	Azioni per il contenimento Covid-19		-2,27%
	<b>Centri estivi scuola d'infanzia</b>	<b>2021</b> (centri estivi estate 2021)	480 iscritti	122 famiglie	25,42%	<b>8,1</b>	7,7	Accesso al servizio (iscrizioni)	-5,81%	-7,23%
							8,1	Struttura/materiali		-4,71%
							8,2	Servizi accessori (ristorazione/pulizia)		0,00%
							8,7	Personale educativo		0,00%
							8,6	Proposta educativa		1,18%
							8,5	Azioni per il contenimento Covid-19		-1,16%
	<b>Nidi d'infanzia e spazio bambini</b>	<b>2021</b> (AS 2020-2021)	662 iscritti	339 famiglie	51,21%	<b>9,0</b>	8,7	Accesso	0,00%	1,16%
							8,7	Calendario e orari		0,00%
							8,9	Struttura/materiali		1,14%
							9,2	Personale educativo		1,10%
							9,2	Proposta educativa		1,10%
							9,0	Servizi accessori		-1,10%
							8,6	Partecipazione		0,00%
							8,9	Gestione Covid		==
	<b>Scuole d'infanzia</b>	<b>2019</b> (AS 2018-2019)	1.919 iscritti	649 famiglie	33,82%	<b>8,8</b>	8,6	Accesso	6,02%	2,38%
							8,5	Calendario e orari		1,19%
							8,5	Struttura/materiali		2,41%
							9,0	Personale insegnante		2,27%
							8,9	Proposta educativa		3,49%
							8,7	Servizi accessori		2,35%
8,5							Partecipazione	4,94%		
=							Gestione Covid	==		
<b>Refezione</b>	<b>2017</b> (AS 2016-2017)	1.978 iscritti (primarie a tempo pieno)	538 bambini	27,20%	<b>7,52</b>	7,28	Cibo	==	==	
						7,10	Ambiente		==	
						7,78	Servizio		==	
						=	Gestione Covid		==	

\* lo scostamento è calcolato rispetto al valore rilevato nell'indagine precedente

Dall'analisi dei dati emergono quindi:

<b>Punti di Forza</b>	<b>Criticità</b>
- rispetto degli standard dei servizi proposti, sempre con livelli di qualità elevata, pur in un contesto complesso ed estremamente variabile	- riduzione/mancata erogazione di componenti periferiche del servizio (servizi di prolungamento orario, progetti di scambio nel coordinamento pedagogico, eventi e incontri con le famiglie, laboratori sullo spreco alimentare)
- capacità di ascolto e dialogo con territorio e con l'utenza, per garantire servizi adeguati anche alla luce del mutare delle condizioni e dell'evoluzione dei bisogni	- rallentamento di alcuni processi interni (acquisto forniture e realizzazione interventi relativi alla qualità dell'ambiente educativo, non utilizzo "codici colore" per le comunicazioni con le famiglie)
- completezza del livello di qualità sia nelle sue diverse dimensioni (accessibilità, tempi, aspetti "soft") sia nel tempo	- spazi di miglioramento nella gestione di dati presenti quali elementi/standard nella Carta dei Servizi, al momento non rilevabili in modo sistematico

Gli elevati livelli di qualità mantenuti rappresentano un risultato non scontato, considerato soprattutto che i servizi sono stati resi, in particolare nel 2020-2021, in un quadro di forte instabilità gestionale, che ha comportato un ripensamento/ristrutturazione dei processi o di alcune loro dimensioni; come risposta alle difficoltà nelle relazioni dirette e in presenza imposte dall'emergenza sanitaria COVID-19, molte attività sono state riconvertite tramite un processo di transizione digitale, presente da tempo tra gli obiettivi dell'Unione Terre d'Argine come scelta consapevole dell'ente, ma necessariamente accelerato dalle necessità contingenti.

Le criticità derivano in prevalenza dalla già citata situazione di emergenza sanitaria, che ha reso particolarmente onerose e complesse le attività in presenza, aggravando la normale attività dei servizi, e generando cambiamenti che, per quanto gestiti, hanno richiesto una fase di adattamento all'utenza; le maggiori criticità si rilevano infatti nei centri estivi, completamente riorganizzati anche nel 2021 a fronte delle disposizioni vigenti, o negli elementi accessori del sistema di erogazione maggiormente dipendenti dalle relazioni dirette. Tali elementi, tuttavia, riducono ma non inficiano il buon livello della qualità generale.

Per il futuro, la Relazione suggerisce i seguenti spazi di azione evolutiva:

- revisione delle carte dei servizi alla luce della riorganizzazione, della transizione digitale, dell'evoluzione dei bisogni/relazione con l'utenza,
- revisione e riordino della comunicazione web collegata ai servizi, generale e relativa alla qualità, per facilitare la fruizione più agile e più smart,
- attivazione di rilevazioni di customer satisfaction su ulteriori servizi/sportelli (periodiche o occasionali),
- allargamento della rendicontazione a servizi oggi non presenti nella Relazione, o a servizi non ancora sottoposti a monitoraggio strutturato,
- progressiva integrazione dei controlli di qualità nel più ampio sistema di controllo dell'ente.

Tali azioni costituiscono un importante riferimento per la progettazione delle prossime attività: in parte sono già state considerate nei progetti attualmente in corso di svolgimento; in parte, invece, costituiranno l'analisi per la progettazione di future azioni di miglioramento.

La gestione complessiva della qualità entra anche a pieno titolo nel Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO), il nuovo adempimento semplificato per le pubbliche amministrazioni introdotto dall'art. 6 del DL n. 80/2021, “*Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia*”, poi convertito dalla L n. 113/2021.

Come noto, il PIAO ha l'obiettivo di “*assicurare la qualità e la trasparenza dell'attività amministrativa e migliorare la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese e procedere alla costante e progressiva semplificazione e reingegnerizzazione dei processi anche in materia di diritto di accesso*” e di razionalizzare, in un'ottica di integrazione e semplificazione, numerosi atti di pianificazione finora singolarmente previsti per le amministrazioni (tra cui Fabbisogni di personale, Performance, Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, Piano organizzativo del lavoro agile, ...).

La leva di novità del PIAO è la lettura integrata dei processi di programmazione e gestione in chiave di “*valore pubblico*”, inteso come “*il miglioramento del livello di benessere sociale di una comunità amministrata*” a partire da un dato livello di riferimento, nel rispetto:

- delle esigenze e delle peculiarità dei diversi portatori di interessi
- della partecipazione dei cittadini alle decisioni e alle attività dell'ente
- dell'equità e della sostenibilità etica e ambientale
- della semplicità, accessibilità, trasparenza e correttezza dell'azione amministrativa
- della valorizzazione delle competenze dei collaboratori e dell'organizzazione
- degli equilibri di lungo periodo del sistema pubblico

Tale “*Valore pubblico*” deriva dall'azione dei diversi soggetti pubblici che perseguono questo traguardo, utilizzando le proprie risorse tangibili (finanziarie, tecnologiche etc.) e intangibili (organizzazione, relazioni interne ed esterne, responsabilità, sostenibilità delle scelte, capacità di riduzione dei rischi per fenomeni corruttivi, ecc.).

La qualità rappresenta, in questo contesto, una delle dimensioni imprescindibili per la definizione del Valore pubblico creato; la valutazione della qualità infatti:

- esprime l'adeguatezza dei servizi rispetto ai bisogni della collettività,
- rappresenta un momento di confronto privilegiato con l'utenza,
- è un sistema attivo per il miglioramento continuo.