



**Piano Integrato Attività e Organizzazione
§ 2.1.5 Qualità e Appendice 1**

RELAZIONE SULLO STATO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

ANNO 2023

Direttore Generale

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

INDICE

Premessa	3
PARTE 1 – Servizi Educativi e di Istruzione	6
1. Considerazioni generali	6
2. Monitoraggio Carta dei Servizi	7
1. Impegni trasversali	7
2. Organizzazione del servizio	10
3. Proposta formativa	13
4. Partecipazione delle famiglie e della comunità	16
5. Tutela, salute e benessere	18
3. Indagini di customer satisfaction	21
4. Conclusioni e criticità rilevate	25
PARTE 2 – Servizi Sociali	26
1. Considerazioni generali	26
2. Monitoraggio Carta dei Servizi	26
1. Livello di ricettività	26
2. Tempi e modalità di erogazione del servizio	31
3. Accessibilità del servizio	33
4. Personale	34
3. Indagini di customer satisfaction	34
4. Conclusioni e criticità rilevate	35
PARTE 3 – Servizi di Polizia Locale	37
1. Considerazioni generali	37
2. Monitoraggio Carta dei Servizi	37
1. Rilievo e Gestione completa del Sinistro Stradale	37
2. Sportello Front/Back Office	39
3. Altri interventi	44
3. Indagini di customer satisfaction	47
4. Conclusioni e criticità rilevate	47
PARTE 4 – Sistemi Informativi	50
1. Considerazioni generali	48
2. Monitoraggio Carta dei Servizi	48
3. Indagini di customer satisfaction	48
4. Conclusioni e criticità rilevate	49
Conclusioni e prospettive	48

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 presente relazione costituisce parte dell'Appendice 1. Valore Pubblico § Qualità, applicazione e monitoraggio riferito al § 2.1.5 – Qualità del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO), redatto ai sensi dell'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”*, come convertito dalla L n. 113/2021.

La Relazione 2023, 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 omissis, in quanto inteso come requisito *“essenziale obbligatorio”*. 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.

Nell'anno 2023 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.
- Sistemi informativi: monitoraggio in base allo sviluppo delle azioni di miglioramento individuate con la rilevazione 2022.

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 2023, 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.

Rispetto alle azioni di miglioramento individuate nella Relazione 2022, si evidenziano i seguenti elementi:

	AZIONE INDIVIDUATA	AZIONE EFFETTUATA
Servizi educativi e scolastici	Revisione della carta dei servizi per adeguarla alle nuove modalità di erogazione, derivanti dall'evoluzione digitale e organizzativa dei servizi	Azione inserita nel piano performance 2023-2025 (rif. Obiettivo S5.00017 - Consolidamento, qualificazione e innovazione del sistema territoriale integrato dalla nascita fino ai 6 anni). A consuntivo 2023, a seguito dell'approvazione del Progetto Pedagogico Servizi 0/6 dell'Unione Terre d'argine, con DG n. 114/2023, è stato realizzato il primo schema di massima della nuova Carta dei Servizi; la definizione dei contenuti della carta e la sua approvazione sono previste rispettivamente nel 2024 e 2025.
	Revisione della sezione dedicata alla qualità nel sito web dedicato ai servizi educativi e di istruzione	Attività in corso, da sviluppare in modo integrato con la revisione dei portali e dei servizi digitali all'utenza che il settore sta mettendo in atto
Servizi sociali	Revisione della Carta dei Servizi, per poter effettuare un monitoraggio annuale più in linea con le nuove modalità di erogazione del servizio, stante anche la nuova gestione del servizio di segretariato sociale e front office, affidato in appalto dal 2021	Attività in corso, da attuare a seguito del completamento del contesto di funzionamento dei servizi attualmente ancora in corso (assestamento servizi sportello e trasferimento presso la Casa della Comunità di Carpi), con il ripensamento dei fattori di qualità da indagare
	Intervento per monitorare meglio alcuni elementi previsti dalla carta dei servizi, al momento non pienamente verificabili	Attività in corso, da sviluppare a seguito del completamento della trasformazione nelle modalità di accesso e risposta all'utenza che il settore sta mettendo in atto, e anche grazie alla progressiva informatizzazione e digitalizzazione dei procedimenti amministrativi

Polizia locale	Intervento per monitorare meglio alcuni elementi previsti dalla carta dei servizi, al momento non pienamente verificabili	Attività in corso, anche grazie alla progressiva informatizzazione e digitalizzazione dei processi di lavoro
Azioni generali	Revisione delle carte dei servizi alla luce della riorganizzazione, della transizione digitale, dell'evoluzione dei bisogni/relazione con l'utenza	Azione inserita nel piano performance 2023-2025 (rif. Obiettivo S5.00017 - Consolidamento, qualificazione e innovazione del sistema territoriale integrato dalla nascita fino ai 6 anni). A consuntivo 2023, è stato realizzato il primo schema di massima della nuova Carta dei Servizi di Istruzione; la definizione dei contenuti della carta e la sua approvazione sono previste rispettivamente nel 2024 e 2025.
	Revisione e riordino della comunicazione web collegata ai servizi, generale e relativa alla qualità, per facilitare la fruizione più agile e più smart	Attività da programmare a seguito del consolidamento dei servizi dopo le specifiche riorganizzazioni, anche in collegamento con i progetti di revisione dei siti istituzionali (cittadino informato)
	Attivazione di rilevazioni di customer satisfaction su ulteriori servizi/sportelli (periodiche o occasionali)	Attivazione di una rilevazione di customer satisfaction sul Servizio Sistemi Informativi (periodica o su esigenze specifiche)
	Allargamento della rendicontazione a servizi oggi non presenti nella Relazione, o a servizi non ancora sottoposti a monitoraggio strutturato	Predisposta la sezione della Relazione Qualità relativa al Servizio Sistemi Informativi
	Progressiva integrazione dei controlli di qualità nel più ampio sistema di controllo dell'ente	Integrazione della Relazione sulla Qualità nel più ampio sistema di controllo dell'ente, tramite integrazione nel PIAO - Piano Integrato di Attività e Organizzazione.

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 2023 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
Carta dei Servizi: Diffusione della Carta dei Servizi e dei suoi contenuti	<ul style="list-style-type: none"> • consegna a ciascun utente del servizio • disponibilità in appositi spazi all'interno degli uffici e delle sedi scolastiche • pubblicazione sul sito internet • reperibilità presso gli uffici di front office. 	<ul style="list-style-type: none"> • reperibilità del documento sul sito "Servizi 0/6" nella sezione dedicata alla normativa locale • incontri con il personale • verifica nelle diverse strutture 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • esposizione negli appositi spazi degli uffici scolastici, dei nidi e delle scuole d'infanzia • disponibilità del documento nei siti http://www.terredargine.it, http://servizi06.terredargine.it • reperibilità presso gli uffici di front office / di relazioni con il pubblico dei Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera. 	90% (↑ su 2022)
Informazione: 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"> • uffici • spazi virtuali • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • notizie aggiornate sul sito "Servizi 0/6" nella sezione dedicata alla normativa locale • pagina facebook servizi 0/6 (informazioni relative ai tempi di iscrizione ai diversi servizi) • pubblicazione delle informazioni relative a iscrizioni con relativi regolamenti sul sito dell'Unione Terre d'Argine nell'area dedicata ai servizi 0/6 • modulistica per l'iscrizione on line ai diversi servizi • incontri dedicati con il personale educativo e insegnante per comunicare informazioni • iscrizione servizi: locandine 	Realizzazione di quanto previsto attraverso diversi canali Uffici: <ul style="list-style-type: none"> • Ufficio scuola territoriale di Campogalliano - Tel. 059/899443 serviziscolasticocampogalliano@terredargine.it • Ufficio scuola territoriale di Carpi - Tel. 059/649707-708-709 pubblica.istruzione@terredargine.it • Ufficio scuola territoriale di Novi di Modena - Tel. 059/6789130 pubblicaistruzione@comune.novi.mo.it • Ufficio scuola territoriale di Soliera - Tel. 059/568583 scuola@comune.soliera.mo.it 	95% (↔ su 2022)

		cartacee presso i servizi educativi e scolastici 0/6	<ul style="list-style-type: none"> • Qui Città (via Berengario n.2/4, Carpi, tel. 059.649.213 e-mail: quicittà@carpidiem.it); Spazi virtuali: <ul style="list-style-type: none"> • siti Internet UTd'A http://www.terredargine.it/servizi/istruzioni-utda e http://servizi06.terredargine.it • siti internet dei 4 Comuni dell'Unione • Pagina Facebook dei servizi 0/6. Scambi tra famiglie e personale educativo: <ul style="list-style-type: none"> • bacheche • comunicazioni • scambio personale 	
Azioni di valutazione e monitoraggio dei servizi 0/6: valutazione interna	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • utilizzo periodico e continuativo di scientifici strumenti autovalutativi da parte del coordinamento pedagogico e del personale educativo ed insegnante 	<ul style="list-style-type: none"> • colloqui con le famiglie • comitati di gestione • confronti coi rappresentanti dei genitori • documentazioni dei percorsi svolti • confronti quotidiani tra educatori/insegnanti e famiglie • presenza dei coordinatori pedagogici nei servizi e negli incontri con le famiglie • reportistica alla Regione Emilia-Romagna e al MIUR 	<ul style="list-style-type: none"> • Come previsto dalla normativa regionale in materia di accreditamento, nel 2021 si è dato compimento al processo di autovalutazione con gli strumenti previsti dalla Regione in tutti i nidi e le scuole d'infanzia dell'Unione Td'A. • Per le scuole d'infanzia paritarie comunali viene effettuata, a campione la RAV (Rapporto di Autovalutazione) prevista dal MIUR • 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 • Ogni anno rimane inoltre traccia del monitoraggio continuo effettuato dal Coordinamento Pedagogico sull'offerta educativa <p>In particolare per l'anno 2023 possiamo evidenziare i seguenti risultati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • piena coerenza tra quanto dichiarato nel Progetto Pedagogico (che è stato rinnovato, con modalità partecipata, ed approvato nella versione aggiornata a fine 2023) e quanto agito 	100% (↔ su 2022)

			nei servizi educativi e scolastici <ul style="list-style-type: none"> nidi d'infanzia: attuazione azioni di miglioramento a seguito del percorso di autovalutazione (come da normativa regionale relativa all'Accreditamento dei nidi d'infanzia) 	
Azioni di valutazione e monitoraggio dei servizi 0/6: valutazione esterna	<ul style="list-style-type: none"> sistema di controllo e valutazione dei servizi affidato a imprese esterne specializzate nel controllo della qualità; analisi periodica della qualità percepita dalle famiglie sui nidi e scuole d'infanzia o sui servizi complementari rilevazione e considerazione costante delle segnalazioni, i reclami e i suggerimenti delle famiglie: risposta a reclami e segnalazioni (motivati e firmati) in forma scritta entro 30 giorni, con eventuali giustificazioni sull'accaduto e possibili risoluzioni agli eventuali problemi. 	<p>Specifiche rilevazioni di customer satisfaction periodiche sui servizi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> nidi di infanzia e spazi bambino; scuole di infanzia; centri estivi nidi di infanzia centri estivi scuole di infanzia <p>Per la metodologia, la periodicità e gli esiti, si rimanda al successivo punto 3.2.</p>	<p>Sempre realizzati i valori fissati dai documenti di programmazione e dal DUP.</p> <p>Ad esempio per i servizi di nido d'infanzia e di scuola d'infanzia il valore target fissato è > a 8 su 10</p>	100% (↔ su 2022)
Miglioramento continuo	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"> progettazione di percorsi formativi che rispondano ai bisogni espressi da educatori e insegnanti coordinamento pedagogico distrettuale (CPD) per sostenere confronto e lavoro di rete coi servizi del territorio confronto con altre realtà e contesti relativi alle pratiche agite nei servizi educativi 	<ul style="list-style-type: none"> corsi di formazione rispondenti alle esigenze manifestate e alle criticità riscontrate attivati e partecipazione del personale insegnante e educativo incontri di CPD: partecipazione al 100% degli incontri e delle proposte progettuali emerse accoglienza di gruppi di educatori-insegnanti-coordinatori provenienti da altri contesti (anche internazionali) per visite dei nostri servizi educativi e confronti rispetto a modalità organizzative, orientamenti pedagogici e buone pratiche piano di miglioramento per ogni servizio valore realizzato: <ul style="list-style-type: none"> conformità normativa rispetto standard di qualità realizzazione delle azioni previste nei piani di miglioramento 	100% (↔ su 2022)

Trasparenza e partecipazione	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"> • risultati indagini attraverso il sito dedicato (pubblicazione dati) • piani miglioramento (progetti specifici) attraverso i comitati-rappresentanti genitori, incontri di sezione • verbali comitati gestione 	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"> • siti Internet dell'Unione Td'A http://www.terredargine.it/servizi/istruzione-utda e http://servizi06.terredargine.it • siti internet dei 4 Comuni dell'Unione. • incontri svolti ad hoc con personale e famiglie di tutti i servizi 0-6 anni (documentazione agli atti) 	100% (↔ su 2022)
-------------------------------------	--	---	--	---------------------

2. Organizzazione del servizio

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
Calendario e orari: <ul style="list-style-type: none"> • Facilitare la disponibilità e la fruizione dei servizi • offrire differenti modalità di frequenza dei servizi per accogliere i diversi bisogni delle famiglie nel rispetto del benessere dei bambini 	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario delle aperture e delle chiusure coerente con le indicazioni vigenti (statali e regionali) • Possibilità di orario anticipato gratuito in caso di motivate condizioni lavorative dei genitori • Presenza di servizi con orario prolungato flessibile • Organizzazione dei centri estivi • Presenza di sezioni e posti a frequenza part-time 	<ul style="list-style-type: none"> • condivisione delle informazioni relative a quanto indicato nei materiali relativi alle iscrizioni (es. part time, centri estivi, orari prolungati, orari apertura servizi) • esposizione negli appositi spazi degli uffici scolastici, dei nidi e delle scuole d'infanzia • informazioni presenti sul sito dedicato (aggiornato costantemente nella parte dedicata alle informazioni) http://www.terredargine.it, http://servizi06.terredargine.it • reperibilità presso gli uffici di front office / di relazioni con il pubblico dei Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera. 	<ul style="list-style-type: none"> • avvio dei servizi fin dal 4 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) • il calendario scolastico tiene conto delle chiusure previste anche dalle scuole statali del territorio (es. ponti, vacanze Natale e Pasqua) • possibilità di scegliere tra servizi part-time e a tempo pieno • si è attivato il servizio di prolungamento orario in 6 nidi d'infanzia e in 6 scuole dell'infanzia (100% di quelli previsti), è previsto e attivo il pre-scuola per chi ne ha necessità in tutti i nidi / scuole di infanzia comunali 	92% (↑ su 2022)
Iscrizione e accesso: <ul style="list-style-type: none"> • Facilità di accesso alle procedure di presentazione delle domande di iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • iscrizioni on line per tutti i servizi • invio alle famiglie per posta ordinaria delle informazioni relative alle iscrizioni, disponibili anche sul sito dedicato • i criteri di formazione delle 	<ul style="list-style-type: none"> • completata iscrizione on line per tutti i servizi educativi ed ausiliari • rispetto dei tempi, dei criteri e delle procedure fissate dai Regolamenti e dai Disciplinari in materia di accesso 	100% (↔ su 2022)

<ul style="list-style-type: none"> • Celerità/certezza delle procedure: esposizione delle graduatorie e comunicazione dei posti disponibili per fasce d'età • Trasparenza delle procedure: formazione delle graduatorie • Rispetto della visione e dei principi della Carta dei Servizi 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 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 	<p>graduatorie e assegnazione dei posti sono consultabili sul sito e pubblicate all'albo pretorio e come previsto per legge</p> <ul style="list-style-type: none"> ● vengono pubblicate graduatorie provvisorie, con tempi per eventuali verifiche, ricorsi e aggiornamenti e poi le graduatorie definitive ● si risponde a eventuali richieste individuali di approfondimento motivando le ragioni di quanto attribuito e assegnato ● 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 	<p>(pubblici, pubblicati e verificabili)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● i tempi indicati nelle informative per le famiglie di pubblicazione delle graduatorie provvisorie e definitive sono stati rispettati. ● Le graduatorie e gli aggiornamenti sono stati pubblicati sul sito e sui canali istituzionali pubblici e accessibili (codici domande per identificazione e rispetto privacy) ● esposizione negli appositi spazi degli uffici scolastici, dei nidi e delle scuole d'infanzia ● http://www.terredargine.it, http://servizi06.terredargine.it ● reperibilità presso gli uffici di front office / relazioni con il pubblico dei Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera. 	
<p>Tempi educativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilitare il benessere del bambino/a e di tutti gli adulti coinvolti nel-l'esperienza educativa • Favorire un ambiente graduale e sereno ad ogni bambino/a 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● Tempi di frequenza adeguati ai ritmi dei bambini/e 	<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 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>	<ul style="list-style-type: none"> ● predisposizione e diffusione calendari ambientamenti in forma cartacea e/o via mail per tutti i bambini/e da ambientare, previo contatto e dialogo con le famiglie ● definizione condivisa dei tempi educativi nelle assemblee e incontri realizzati nei servizi ● pieno rispetto dei calendari definiti con le famiglie e delle variazioni condivise per favorire il benessere dei bambini/e/e 	<p>100% (↔ su 2022)</p>

		Si prevede una gradualità iniziale anche per i bambini già frequentanti (primi giorni a orario ridotto).		
Rapporti numerici: Garantire il benessere e la sicurezza di ogni bambino/a	Rapporto personale/bambini nel rispetto dei parametri numerici minimi e massimi stabili dalle norme statali e regionali	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) Si prevede personale aggiuntivo qualora siano presenti bambini con disabilità certificata <ul style="list-style-type: none"> ● dotazione personale educativo ed ausiliario ● nuove assunzioni di personale educativo ed ausiliario 	Pieno rispetto riferimenti normativi (leggi nazionali e regionali) in materia di funzionamento dei servizi, rispetto dei rapporti numerici previsti, presenza di personale aggiuntivo in presenza di bambini/e con disabilità certificata. In particolare, da settembre 2022, il personale di appoggio dedicato è appositamente formato sulla disabilità (PEA).	100% (↔ su 2022)
Tariffe: Tenere un equilibrio tra la qualità dei servizi e la sostenibilità dell'Ente e delle famiglie	Tariffe personalizzate secondo le possibilità economiche delle famiglie con sistema Isee	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. Applicazione ulteriori misure regionali o nazionali (es "Al nido con la regione")	<ul style="list-style-type: none"> ● Applicazione normative previste ● Applicazione dell'ISEE puntuale per determinare rette personalizzate, sulla base dei vigenti regolamenti. ● Decrementi tariffari sul nido di infanzia grazie alle recenti misure nazionali e regionali di sostegno alle famiglie ● Rette sui servizi educativi ed ausiliari mai incrementate dal 2011 	100% (↔ su 2022)
Flessibilità: Valorizzare la ricchezza portata dalle differenze (di bisogni, provenienza, cultura, abilità) e dalla complessità sociale	Possibilità di sperimentare servizi e organizzazioni innovative nel rispetto del benessere dei bambini, delle nuove esigenze delle famiglie e compatibili con la gestione	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 anche facendo tesoro di quanto sperimentato nel 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.	<ul style="list-style-type: none"> ● Accoglienza di tutti i bambini/e e gestione delle diversità e pratiche inclusive messe in atto nei servizi ● Realizzazione di specifici progetti educativi per la promozione dell'accoglienza e la valorizzazione delle diversità ● Diversificati strumenti di scambio e condivisione con le famiglie (es. facebook, strumenti digitali di iscrizione e di informazione, etc.) 	100% (↔ su 2022)

3. Proposta formativa

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
<p>Progetto pedagogico:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Rispetto della visione e dei principi della Carta dei Servizi ● proposta educativa qualificata e orientata al benessere e sviluppo dei bambini oltre che alla condivisione con le famiglie 	<p>Condivisione e presentazione del progetto pedagogico e della proposta formativa alle famiglie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● durante gli incontri con le famiglie (incontri di sezione, comitati) presentazione delle progettualità di sezione e di servizio, percorsi con esperti, ... ● verifica tra gruppo di lavoro e coordinamento pedagogico 	<p>Presentazione dello strumento e condivisione di quanto dichiarato in tutte le assemblee con le famiglie.</p> <p>Applicazione di quanto dichiarato nel documento</p> <p>Continuazione del percorso di aggiornamento del Progetto pedagogico e degli strumenti operativi e applicativi attraverso il coinvolgimento del personale educativo e insegnante</p> <p>Presentazione della bozza del progetto pedagogico ai presidenti e rappresentanti dei comitati di nidi e scuole d'infanzia e al personale educativo e insegnante.</p> <p>Stesura del testo definitivo alla luce delle modifiche effettuate a seguito dei precedenti incontri indicati.</p> <p>Approvazione definitiva del Progetto Pedagogico delibera di Giunta n. 144/2023</p>	<p>100% (↔ su 2022)</p>
<p>Ambiente educativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Rendere gli ambienti (sia interni che esterni) coerenti con la crescita del bambino/a e valorizzare gli spazi a sostegno dello sviluppo ● Rendere il più possibile accogliente l'area circostante ai servizi educativi, limitando la percezione di distacco e separazione tra ambiente esterno/interno 	<ul style="list-style-type: none"> ● Presenza di atelier (ove la struttura lo permetta) e particolare cura dell'ambiente esterno ● Garanzia, in tutti i servizi educativi, dello stesso livello di qualità degli arredi, delle attrezzature e degli strumenti a disposizione ● Presenza di spazi, arredi e ausili dedicati ai bambini con bisogni speciali 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● progetti di cura condivisa con le famiglie (es. raccolta foglie, predisposizione di orti, piccole potature, realizzazione e manutenzione di cucine da esterno, ...) ● realizzazione allestimenti interni attraverso l'utilizzo di arredi e materiali adeguati che periodicamente vengono rinnovati attraverso nuovi acquisti per favorire molteplici situazioni di gioco, esplorazione, aggregazione (piccolo e 	<p>Applicazione Regolamento della partecipazione per la realizzazione di arredi e/o installazioni indoor e outdoor</p> <p>Nuovi acquisti di arredi e materiali</p> <p>Acquisto di ausili</p> <p>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"> ● piano acquisto arredi e forniture; ● piano manutenzioni straordinarie; ● piano aggiornamento e acquisti dotazioni informatiche; ● piano acquisto giochi, libri e attrezzature necessarie. 	<p>100% (↔ su 2022)</p>

		<p>grande gruppo)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● confronto e risposta alle indicazioni della NPIA (Neuropsichiatria infantile e dell'adolescenza) per acquisto di ausili dedicati ai bambini con disabilità ● cura degli ambienti e delle relative routine di riferimento 	<p>Le forniture e gli interventi non sono stati del tutto completati e anche la tempistica programmata non è stata del tutto confermata.</p>	
<p>Proposta educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Costruire esperienze, contesti e proposte didattiche intenzionali e coerenti con i bisogni e le curiosità dei bambini ● Costruire obiettivi edu-cativi a sostegno dell'identità e delle conoscenze dei bambini ● Valorizzare la ricchezza portata dalle differenze dei bambini ● Favorire relazioni plurime tra i bambini ● Tenere traccia delle esperienze del bambino/a e della storia con i servizi educativi 	<ul style="list-style-type: none"> ● Proposte formative adeguate a fasce d'età e sviluppo ● Presenza di personale educativo a supporto delle sezioni in caso di bisogni speciali ● Progetto educativo individuale (PEI) per ogni bambino con bisogni speciali ● Proposte formative specifiche per valorizzare le differenze e le identità e sostenere le diverse competenze dei bambini/e ● Documentazione delle attività educative attraverso materiale specifico: fascicoli e/o foto, allestimenti, ecc... 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● materiali documentativi in itinere e finali condivisi con le famiglie con modalità diverse (pubblicazioni cartacee, online attraverso drive, ...) ● elaborazione del PEI per bambini con certificazione (scuola d'infanzia) e compilazione del "Quaderno del percorso educativo" (nidi e scuole) ● assunzione del personale (anche specializzato necessario) 	<p>Rispetto di quanto programmato e progettato: documentazioni (pubblicazioni, video, osservazioni, foto, redazione progetti, compilazione strumenti).</p> <p>A titolo solo esemplificativo per il 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● consolidamento dei progetti educazione outdoor; ● per sezioni 4 anni: continuazione di un percorso relativo allo sviluppo linguistico e logico matematico al fine di realizzare progetti di sezione di potenziamento delle abilità indicate ● per sezioni 5 anni: monitoraggio e potenziamento degli ambiti linguistici e logico-matematici a seguito dei percorsi avviati nell'anno precedente nelle sezioni dei 4 anni ● specifiche progettualità in bambini/e con disabilità certificata e progetto per l'accoglienza dei bambini/e con disabilità multipla complessa e le loro famiglie ● riattivazione degli scambi pedagogici ● progetti europei (Erasmus+) e nazionali/internazionali ● regolare funzionamento di tutti i servizi integrativi e complementari ai nidi ed alle scuole di infanzia 	<p>100% (↔ su 2022)</p>

<p>Coordinamento pedagogico:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Facilitare il riconoscimento e l'identità dei servizi 0/6 in tutta l'Unione Td'Ar pur nel rispetto e valorizzazione delle singole realtà ● Sostenere i gruppi di lavoro di nidi e scuole d'infanzia ● Avere cura della relazione con le famiglie ● Curare e mantenere il legame tra i servizi 0/6 e gli altri servizi del territorio ● Mantenere l'interesse e la curiosità verso altre esperienze o aspetti della pratica educativa innovativi 	<ul style="list-style-type: none"> ● Presenza periodica e continuativa delle coordinatrici nei nidi e nelle scuole d'infanzia ● Organizzazione di proposte di formazione permanente per educatori/insegnanti e personale di cucina, ausiliario ● Disponibilità alla relazione con le famiglie ● Incontri periodici tra Coordinamento pedagogico, personale educativo/insegnante, Operatori Neuropsichiatria Infantile e Operatori sociali ● Partecipazione a progetti di scambio a livello locale, nazionale e internazionale 	<ul style="list-style-type: none"> ● programmazione personale pedagogico ● 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. ● 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. ● 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.) 	<ul style="list-style-type: none"> ● presenza settimanale delle coordinatrici pedagogiche nei servizi educativi e scolastici per osservazioni, incontri, colloqui, gestione di questioni organizzative, progettazioni, ecc ● definizione e realizzazione piano formativo ● piena disponibilità e reperibilità per le famiglie del coordinamento pedagogico ● 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. ● Stesura del testo definitivo del Progetto Pedagogico a seguito del lavoro partecipato di revisione di quello precedente effettuato attraverso gruppi di approfondimento con educatori e insegnanti e coinvolgendo i comitati di gestione dei servizi. 	<p>90% (↔ su 2022)</p>
<p>Gruppo di lavoro educativo: Garantire l'elaborazione e l'attuazione del progetto pedagogico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Proposte e progetti didattici che partono dai bisogni e dagli interessi dei bambini e delle bambine ● Capacità d'accoglienza e d'ascolto ● Allestimento e cura degli spazi, dei tempi, dell'organizzazione complessiva del nido/scuola d'infanzia ● Monte ore obbligatorio di formazione / aggiornamento annuale ● Lavoro d'equipe tra educatori/insegnanti con personale ausiliario, coordinamento pedagogico, altri operatori del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> ● Osservazione del gruppo dei bambini ● Progettualità riformulata al fine di risultare coerente coi bisogni e le potenzialità dei bambini (rimane traccia documentata) ● Incontri e lavoro di equipe come dimensione essenziale per garantire un buon funzionamento dei servizi ● Interventi di consulenza e sostegno da parte del coordinamento pedagogico ● Percorsi formativi mirati. ● Documentazione delle progettazioni e degli incontri realizzati (pubblicazioni, video, foto, pannelli documentativi, diari di bordo, ...) 	<p>Rispetto di quanto programmato e progettato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● sono state individuate strategie per garantire accoglienza e ascolto ai bambini/e e alle loro famiglie nei diversi momenti della quotidianità e nei momenti dedicati ● gli spazi sono stati organizzati e allestiti tenendo conto delle indicazioni normative post-pandemiche ● ogni educatrice e insegnante ha partecipato a percorsi formativi per un monte ore di circa 30 ore ● ogni servizio ha rispettato e vissuto collegialmente il ciclo ricorsivo osservazione, programmazione, progettazione, documentazione, verifica, miglioramento; 	<p>100% (↔ su 2022)</p>

4. Partecipazione delle famiglie e della comunità

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
Diritti e doveri: <ul style="list-style-type: none"> ● Favorire l'ascolto reciproco e l'emersione dei reciproci diritti/doveri; ● Valorizzare ogni risorsa (famiglie, volontari, talenti) dentro ad una cornice chiara e condivisa di ruoli e responsabilità: 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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") 	<ul style="list-style-type: none"> ● Consegna del Vademecum del rappresentante e informazioni sull'Associazione di Terzo Settore "Agente Speciale 006" al primo consiglio di nido e scuola d'infanzia ● Raccolta delle adesioni e del numero di Consigli e nidi d'infanzia attivati (uno per ogni servizio di nido e scuola d'infanzia) ● Numero di soci appartenenti ai servizi 0/6 dell'Associazione di Terzo Settore "Agente Speciale 006" 	<ul style="list-style-type: none"> ● Circa 150 vademecum consegnati o consultati all'anno per i servizi di nido e scuola d'infanzia ● Un consiglio di nido e scuola d'infanzia per ogni servizio 0/6 ● Circa 400 soci dell'Associazione di Terzo Settore "Agente Speciale 006" che sono anche utenti dei servizi 0/6 	100% (↔ su 2022)
Modalità di partecipazione: <ul style="list-style-type: none"> ● Lavorare sui rapporti di fiducia, sulla convivenza civica e sulla conoscenza reciproca (tra genitori / educatori / insegnanti e tra famiglie); ● Integrare tra loro i punti di vista di educatori / insegnanti e famiglie valorizzando la corresponsabilità; ● Facilitare la presenza delle famiglie alle attività del nido/scuola d'infanzia; ● Sostenere l'integrazione socio-culturale tra famiglie italiane e straniere; ● Aprire i servizi educativi alla comunità e porsi in relazione con il territorio 	<ul style="list-style-type: none"> ● Presenza di organismi rappresentativi delle famiglie e del personale insegnante/educativo (Consigli di Nido e Scuola d'infanzia) ● Realizzazione di laboratori periodici a sostegno del ruolo di Presidente e Rappresentante dei servizi 0/6 ● Possibilità di portare i bambini alle riunioni (con personale aggiuntivo che si occupi di loro) ● Possibilità di utilizzo dei servizi educativi anche al di fuori dell'orario definito per attività coerenti con gli strumenti di partecipazione ● Realizzazione di attività di comunità (uscite, feste, ecc...) ● Iniziative congiunte con i servizi del territorio (es. Centri per le famiglie, Centri Bambini e Genitori, Terzo Settore) ● Coinvolgimento di tecnici e altri professionisti (es. pediatra) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● Sono presenti commissioni mensa per ogni territorio (Campogalliano, Carpi, Soliera, Novi di Modena) a cui partecipano i rappresentanti di nido e scuola d'infanzia ● 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 ● Utilizzo degli strumenti in dotazione all'Unione: Vademecum del rappresentante, regolamento della partecipazione servizi educativi-famiglia, programmazione e progettazione condivisa, incontri e uscite dedicate, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Un consiglio di nido e scuola d'infanzia per ogni servizio 0/6 anni, quindi 17 consigli (circa 3 incontri effettuati) ● Partecipazione delle famiglie 0/6 alle commissioni mensa ● Nel 2023 i rappresentanti e presidenti dei consigli di nido/scuola d'infanzia sono stati sostenuti attraverso il confronto e la pratica continua e continuativa dei consigli ● Realizzazione di azioni a favore di bambini/e, famiglie e comunità in collaborazione con enti del terzo settore (Associazione Agente Speciale 006), di cui n. 5 missioni "speciali", 38 missioni "oplà", 40 missioni "buongiorno", 37 missioni "gitarella" che hanno visto coinvolti famiglie e comunità ● Realizzazione di iniziative e feste nei servizi educativi fuori orario di nido/scuola d'infanzia 	100% (↑ su 2022)

<p>Informazione e comunicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vicinanza dell'Unione Terre d'Argine ai territori comunali e ai cittadini; ● Aumentare la conoscenza; ● Facilitare la comprensione e aumentare la conoscenza dei servizi presenti sul territorio; ● Promuovere l'identità dei servizi educativi attraverso strumenti di comunicazione on-line 	<ul style="list-style-type: none"> ● Presenza di un ufficio scolastico in ogni Comune dell'Unione Terre d'Argine ● Sito web dedicato ai servizi 0/6 (anche in lingua inglese), http://servizi06.terredargine.it. ● Utilizzo di strumenti web per le comunicazioni con le famiglie (mail e sms) ● Adozione di codici colore per differenziare le diverse tipologie e priorità di contenuti ● Disponibilità del servizio di mediazione linguistico - culturale ● Occasioni di incontro individuali periodici e comunicazioni giornaliere tra personale educativo/insegnante e famiglie ● "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... 	<ul style="list-style-type: none"> ● Uffici scuola territoriali aperti su tutti i comuni ● 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 ● Utilizzo mail per comunicazioni con famiglie (es assemblee inizio anno) e sms in caso di notizie urgenti (es. chiusura scuole per emergenze) ● Servizio mediazione linguistico culturale (a richiesta, quando necessario) ● Scambio quotidiano di informazioni e comunicazioni tra personale educativo/scolastico e famiglie oltre che nei momenti dedicati (colloqui individuali, incontri, ...) ● Comunicazioni generali di presentazione del nido/scuola, menù esposto 	<ul style="list-style-type: none"> ● Apertura degli uffici scuola 6 giorni su 7, sabato compreso ● Aggiornamenti periodici e continuativi sui siti web e sulla pagina facebook (almeno due post a settimana) ● Non sono stati utilizzati codici colore 	<p>80% (↔ su 2022)</p>
<p>Monitoraggio e valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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"> ○ monitorare la qualità dei servizi attraverso la valutazione sistematica del punto di vista degli utenti sia 	<ul style="list-style-type: none"> ● Utilizzo di strumenti scientifici di autovalutazione da parte del Coordinamento Pedagogico e del personale educativo / insegnante ● Realizzazione di un'indagine di soddisfazione percepita all'anno su un servizio (nido, scuola d'infanzia, prolungamento orario, centro estivo, refezione...) ● Condivisione dei risultati delle indagini di soddisfazione percepita con personale dei servizi, ditte a cui è affidato il servizio, famiglie ● Risposta ai reclami/suggerimenti entro 30 giorni ● Adozione di un protocollo per la gestione delle non conformità rilevate dalle imprese che hanno in affidamento i servizi 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● Procedura e Strumento di valutazione del servizio di refezione scolastica da parte di una ditta esterna ● Realizzazione di report e iconografie per la diffusione dei risultati delle indagini di customer satisfaction ● Pubblicazione dei risultati sui siti istituzionali e sui canali social ● Modulo di reclamo/suggerimento pubblicato sul sito dell'Unione Terre d'Argine per la raccolta di richieste, opinioni e reclami da parte degli utenti dei servizi ● Gestione delle non conformità 	<ul style="list-style-type: none"> ● 3 rilevazioni all'anno di qualità percepita (due servizi 0/6 e un servizio ausiliario) ● 56 controlli sulle strutture aperte (centri pasti, cucine interne di nidi e scuole dell'infanzia) ● 3 "infografiche" per la diffusione dei risultati delle indagini di qualità percepita ● (1 contestazione su servizio di refezione, 2 contestazioni sul servizio di pre e post scuola, tutte con chiusura positiva del procedimento di non conformità ● Risposta al 100% delle richieste e reclami entro 30 giorni ● nessuna contestazione alla ditta che gestisce il servizio di centro estivo nido d'infanzia 	<p>100% (↔ su 2022)</p>

<p>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"> ○ adottare un sistema di controllo e valutazione dei servizi affidati a ditte/cooperative esterne ● Aggiornare e socializzare i dati utili ad inquadrare il contesto educativo e socio-culturale e il miglioramento della qualità 		<p>disciplinato nei capitolati d'appalto e coerentemente con le norme di riferimento</p>		
---	--	--	--	--

5. Tutela, salute e benessere

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
<p>Alimentazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● Assicurare la qualità degli alimenti secondo le indicazioni nutrizionali definite da organismi competenti e i principi di sostenibilità ambientale ● Monitorare la qualità degli alimenti e del processo di preparazione dei pasti 	<ul style="list-style-type: none"> ● Presenza di menù giornalieri, settimanali e stagionali alternati in base a tabelle dietetiche equilibrate e secondo i parametri definiti dall'Ausl ● Presenza di cucine interne nella maggior parte dei nidi e delle scuole d'infanzia ● Adozione di alimenti biologici, a limitata percorrenza chilometrica, a produzione integrata, tipici e tradizionali, del mercato equo- solidale ● Controlli periodici sulla qualità degli alimenti e del processo di preparazione dei pasti affidati a un ente specializzato esterno ● Possibilità di diete personalizzate per esigenze di natura sanitaria, culturale, religiosa ● Presenza di Commissioni mensa ● Laboratori con personale esperto in tema di alimentazione <p>/personale educativo/bambini e famiglie sul</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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, ...) ● incontri periodici con i rappresentanti delle famiglie e degli insegnanti nelle commissioni mensa ● validazione dei menù da parte del SIAN (servizio igiene alimenti e nutrizione) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 14 Cucine interne nei nidi e nelle scuole d'infanzia ● 7 Commissioni mensa con cui sono stati fatti 3 incontri all'anno, più un gruppo di Presidenti di Commissioni mensa, per un totale di 20 incontri fatti da gennaio a dicembre 2023 e n. 3 incontri del gruppo dei presidenti delle Commissioni mensa ● 56 controlli sulle strutture aperte (centri pasti, cucine interne di nidi e scuole d'infanzia) ● 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) 	<p>100% (↑ su 2022)</p>

<ul style="list-style-type: none"> ● Tenere conto di situazioni o esigenze particolari dei bambini/e e famiglie ● Facilitare scambi e conoscenze tra esperti, educatori/insegnanti, e famiglie in tema di alimentazione ● Individuare progetti e strumenti per ridurre lo spreco alimentare sul territorio 	<p>tema dell'alimentazione</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Visite alle cucine/centro pasti ● Progetti di sensibilizzazione alla riduzione dello spreco nei nidi/scuole d'infanzia 		<ul style="list-style-type: none"> ● 2 serate incentrate sull'educazione alimentare organizzate dalle commissioni mensa, in particolare una serata con un pediatra e una neuropsichiatra, l'altra con una nutrizionista e una chef a domicilio entrambe presidenti delle commissioni mensa 	
<p>Sicurezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Rispetto delle norme in materia di sicurezza e di gestione in caso di emergenza ● Educazione al rischio e alla sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> ● Eliminazione delle barriere architettoniche ● Piano di evacuazione e prova annuale di evacuazione ● Certificazione di conformità di arredi e attrezzature ● Programma annuale di manutenzione delle attrezzature ● Confronto con le famiglie sulla gestione consapevole dei rischi 	<ul style="list-style-type: none"> ● revisione ed aggiornamento di tutti i documenti in materia di sicurezza (DVR, piani di evacuazione, planimetrie, etc.) ● definizione di nuovi specifici protocolli di sicurezza, uno per servizio ● formazione di tutto il personale ● scambio con personale e famiglie, condivisione delle regole e delle procedure previste per la prevenzione pandemica, patto di corresponsabilità con le famiglie ● incontri con altri enti locali, ANCI, Regione Emilia-Romagna per la corretta interpretazione e applicazione normativa ● atti amministrativi coerenti per assicurare la corretta applicazione organizzativa delle disposizioni 	<ul style="list-style-type: none"> ● Completa e sostanziale applicazione della normativa pregressa in materia di sicurezza e di quella specifica, specialistica ● completa revisione di tutti i ruoli della sicurezza nei servizi 0-6 anni ● definizione del ruolo dei preposti alla sicurezza (coordinatrici pedagogiche) e relativa formazione ● Pianificazione e coerente esecuzione della formazione normata in materia di sicurezza ● Completato l'aggiornamento di tutti i documenti in materia di sicurezza e la loro concreta e sostanziale diffusione ● Effettuazione delle prove di evacuazione di tutti i servizi 0-6 anni 	<p>100% (↔ su 2022)</p>
<p>Igiene ambienti: Garantire l'igiene dei locali, degli arredi e delle attrezzature</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Programma giornaliero di pulizie e sanificazione ● Utilizzo di prodotti per la pulizia e l'igiene a basso impatto ambientale 	<ul style="list-style-type: none"> ● definizione di nuovi specifici protocolli di sicurezza in materia di prevenzione e di igiene degli ambienti di ogni servizio ● aggiornamento di tutto il personale ● scambio con personale e famiglie, condi-visione delle regole e delle procedure previste per la prevenzione pandemica, patto di corresponsabilità con le famiglie ● atti amministrativi coerenti per assicurare la corretta applicazione organizzativa delle disposizioni 	<ul style="list-style-type: none"> ● Completa e sostanziale applicazione della normativa in materia di prevenzione e minimizzazione dei rischi ● Pianificazione ed esecuzione coerente delle pulizie giornaliere e della sanificazione di giochi e materiali utilizzati dai bambini/e, in stretto raccordo con la Pediatria di Comunità territoriale 	<p>100% (↔ su 2022)</p>

<p>Norme sanitarie: 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"> ● Condivisione e diffusione delle norme igienico sanitarie di tutela della collettività con le famiglie in specifici incontri e attraverso il sito web ● Vigilanza sul rispetto delle norme per la salvaguardia della salute e prevenzione delle malattie ● 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 ● Adozione e applicazione dello specifico “Protocollo d’intesa sulla somministrazione dei farmaci a scuola” 	<ul style="list-style-type: none"> ● atti amministrativi coerenti per assicurare la corretta applicazione organizzativa delle disposizioni ● incontri di formazione e diffusione delle disposizioni con il personale e le famiglie 	<ul style="list-style-type: none"> ● Completa e sostanziale applicazione della normativa 	<p>100% (↔ su 2021)</p>
<p>Privacy: Tutelare la riservatezza dei bambini/bambine e delle famiglie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Rispetto delle norme in tema di tutela della privacy ● Pubblicazione delle graduatorie in forma anonima, sostituendo al nominativo il codice personale attribuito dall’Ufficio all’atto della registrazione della domanda d’iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> ● atti amministrativi coerenti per assicurare la corretta applicazione organizzativa delle disposizioni ● incontri di formazione e diffusione delle disposizioni con il personale e le famiglie 	<ul style="list-style-type: none"> ● Completa e sostanziale applicazione della normativa 	<p>100% (↔ su 2021)</p>

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 2023, relative a: Centri estivi nido d'infanzia, Nidi d'infanzia.

SERVIZIO	ANNI	INDAGINE (si riporta solo l'indagine più recente di ogni servizio)
Centri estivi nidi d'infanzia	2023 2022 2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015	L'indagine 2023 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 2023. Su 310 bambini/e iscritti hanno risposto al questionario on-line 189 famiglie (rientro del 61%, contro il 51% del 2022). Il campione è costituito in prevalenza da madri di nazionalità italiana, con un lavoro dipendente, di età compresa tra 25 e 51 anni (età media 37 anni) e per la maggior parte in possesso di un titolo di studio di diploma di scuola media superiore (43%) o di diploma di laurea (29%). Il giudizio complessivo ha una media di 8,3 con un range di soddisfazione che va da 8,7 come punteggio più alto e 8,00 come punteggio più basso.
Centri estivi scuole d'infanzia*	2022 2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015	L'indagine 2022 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 2022. Su 552 bambini iscritti al centro estivo hanno risposto al questionario on-line 233 famiglie. Rientro del 42% (rispetto al 25% del 2021). Il campione è costituito in prevalenza da madri di nazionalità italiana, con un lavoro dipendente, di età compresa tra 26 e 51 anni (media 39) e per la maggior parte in possesso di un titolo di studio di diploma di scuola media superiore. Il giudizio complessivo ha una media di 8,5 con un range di soddisfazione che va da 8,8 come punteggio più alto e 8,5 come punteggio più basso.
Nidi d'infanzia e spazio bambini	2023 2021 2018 2015	L'indagine 2023-24 è stata condotta dal Settore Servizi Educativi ed Istruzione dell'Unione delle Terre D'Argine. La rilevazione ha coinvolto le famiglie i cui bambini/e hanno frequentato i nidi comunali e privati convenzionati dell'Unione Terre d'Argine nell'anno scolastico 2023-2024. Su 698 bambini/e iscritti hanno partecipato all'indagine 672 famiglie di cui 342 famiglie hanno risposto al questionario on-line con un rientro del 50,9%. Il campione è costituito in prevalenza da madri (86,3%) di nazionalità italiana, con un lavoro dipendente. L'età di chi compila il questionario è compresa tra i 29 e i 39 anni e per la maggior parte sono in possesso di un titolo di studio di diploma scuola media superiore (33,6%). Le medie di soddisfazione generale sulle aree indagate (accesso, calendario e orari, struttura e materiali, personale educativo, proposta educativa, servizi accessori. partecipazione) vanno da un minimo di 8,4 a un punteggio massimo di 8,9 con una media di soddisfazione generale di 9,00, uguale alle ultime tre rilevazioni effettuate nel 2018 e nel 2021.
Scuole d'infanzia	2022 2019 2016	L'indagine 2022 è stata condotta esclusivamente on line, invitando le famiglie che frequentano le scuole d'infanzia a gestione comunale, statale e paritaria dell'Unione Terre d'Argine a rispondere ad un questionario. Hanno partecipato all'indagine 815 famiglie, per cui, rispetto alla numerosità degli iscritti, la percentuale di rientro dei questionari è stata del 36,6%.

		Le valutazioni di soddisfazione complessiva attribuite alle diverse aree indagate mostrano punteggi medi che si collocano tra l'8,1 (valutazione più bassa) e il 8,6 (valutazione più alta). 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 complessiva che si avvicinano all'8,6. Le aree della struttura e materiali e della partecipazione sono quelle con l'incremento più significativo dal 2011 al 2022. Le medie di soddisfazione complessiva delle altre aree (calendario e orari, servizi accessori), sono pressoché stabili e superiori all'8,00.
Refezione	2022	L'indagine 2022 è stata condotta su 3 scuole primarie a tempo pieno dell'Unione Terre d'Argine (tot. 2 a Carpi, 1 a Novi di Modena). E' stato somministrato un questionario a gruppi di circa 45/46 bambini/e provenienti dalle classi seconde, terze e quarte che lo compilavano autonomamente. Lo stesso questionario è stato somministrato al personale insegnante in servizio nell'orario di mensa scolastica. In totale hanno risposto al questionario 135 bambini e bambine e 7 insegnanti. In generale i punteggi attribuiti confermano una valutazione discreta su tutte le aree indagate (cibo, ambiente, servizio) con valori medi di soddisfazione generale che vanno dal 6.3 al 8.1. Le valutazioni del personale insegnante, in particolare, sono più critiche di quelle date dagli alunni/e.

**Si specifica che, dal 2023, la gestione dei centri estivi infanzia è in carico a gestori privati:*

- *Accento Società Coop. soc. e C.S.I. Carpi sport, per i centri estivi nei Comuni di Campogalliano, Carpi e Soliera;*
- *Aneser e Anspi per i centri estivi nel Comune di Novi di Modena.*

Le rilevazioni integrali sono disponibili nel sito del settore istruzione: <https://servizi06.terredargine.it/it/famiglie/qualita-dei-servizi> e <https://www.terredargine.it/servizi/istruzione-utda/qualita-dei-servizi/12065-la-soddisfazione-dei-clienti/68862-la-qualita-percepita-del-servizio-di-refezione>.

Centri estivi nido d'infanzia – indagine 2023



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

Ricerca sulla soddisfazione delle famiglie | **ESTATE 2023**

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 2023. Su 310 bambini iscritti hanno risposto al **questionario on-line** 189 famiglie.

Rientro del 61%

Il campione

Il campione è costituito in prevalenza da **madri** di nazionalità **italiana**, con un lavoro dipendente, di età compresa **tra 25 e 51 anni** (media 37) e per la maggior parte in possesso di un titolo di studio di **diploma di scuola media superiore (43%)** seguito dalla laurea magistrale o vecchio ordinamento (29%).



Sedi del centro estivo

- CAMPOGALLIANO**
Nido Flauto Magico
- NOVI DI MODENA**
Nido Aquilone
- CARPI**
Nido Peltiroso
Nido Scarabocchio
Nido La Tartaruga
- SOLIERA**
Nido Grillo Parlante (Limidi)
Nido Arcobaleno

Soddisfazione generale:

Media dei valori espressi per aree indagate

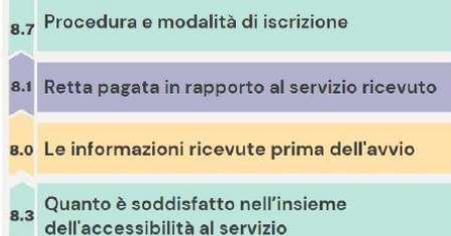
Qualità percepita

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
ACCESSO AL SERVIZIO (ISCRIZIONI)	8,3
STRUTTURA – AMBIENTE FISICO	8,4
SERVIZI ACCESSORI (RISTORAZIONE / PULIZIA)	8,4
PERSONALE EDUCATIVO	8,3
PROPOSTA EDUCATIVA	8,3
GIUDIZIO COMPLESSIVO	8,3

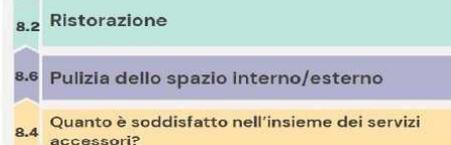


- ACCESSO AL SERVIZIO -



La maggioranza delle aree indagate, esprimono un gradimento con valori medi che superano l'8.

SERVIZI ACCESSORI



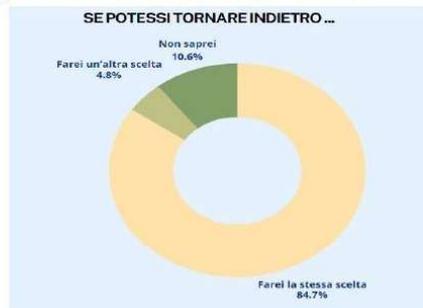
STRUTTURA - AMBIENTE FISICO



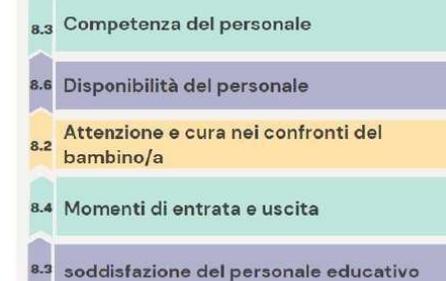
PROPOSTA EDUCATIVA



Aspettative e motivazioni alla scelta



PERSONALE EDUCATIVO



Servizio nido d'infanzia – indagine 2023



LA QUALITA' dei NIDI D'INFANZIA

Ricerca sulla soddisfazione delle famiglie | a.s. 2023/2024

L'indagine

L'indagine ha coinvolto le famiglie i cui bambini/e hanno frequentato i nidi d'infanzia **comunali e convenzionati** dell'Unione Terre d'Argine nell'anno scolastico 2023-2024. Su 698 bambini/e iscritti hanno partecipato all'indagine 672 famiglie di cui 342 hanno risposto al **questionario on-line**.



rientro dei questionari 50,9%

Il campione

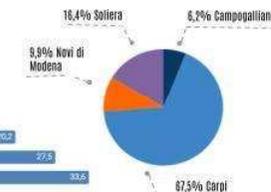


Al questionario hanno risposto in prevalenza genitori di nazionalità **italiana (86,3%)**, con un lavoro dipendente (84,5%). L'età di chi ha compilato il questionario è compresa **tra i 29 e 39 anni** e per lo maggior parte sono in possesso di un titolo di studio di **diploma scuola media superiore (33,6%)**.

TITOLO DI STUDIO conseguito



NIDO DI PROVENIENZA



Aspettative e Motivazioni alla scelta



La qualità percepita nei singoli aspetti

Complessivamente negli ultimi 8 anni (Lo stesso questionario è proposto dal 2015) le famiglie indicano una elevata e costante soddisfazione in tutti gli aspetti indagati. Le medie di soddisfazione generale si mantengono sopra il punteggio di **8.4**. 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** più alte. Oltre il 90% degli utenti rifarebbe la stessa scelta, e più del 50% dichiara che il servizio è stato migliore rispetto alle aspettative.

La qualità percepita nelle macroaree

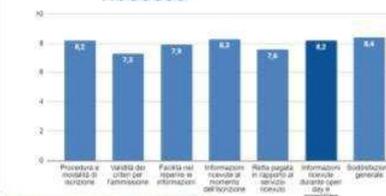
Soddisfazione	2018	2021	2023
ACCESSO	8,6	8,7	8,4
CALENDARIO E ORARI	8,7	8,7	8,5
STRUTTURA/MATERIALI	8,8	8,9	8,8
PERSONALE INSEGNANTE	9,1	9,2	9,0
PROPOSTA EDUCATIVA	9,1	9,2	8,9
SERVIZI ACCESSORI	9,1	9	8,9
PARTECIPAZIONE	8,6	8,6	8,4
GIUDIZIO COMPLESSIVO	9	9	9

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). Di seguito i valori più alti di questo ultima rilevazione.

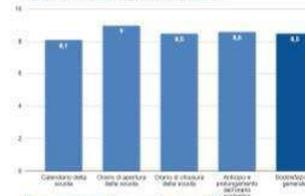


9 giudizio complessivo

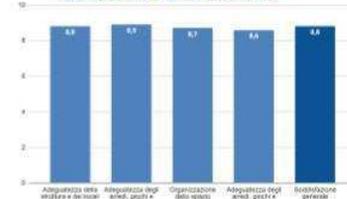
Accesso



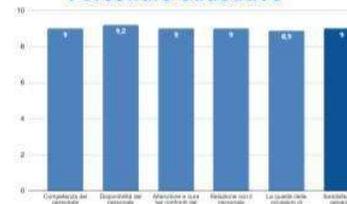
Calendario e orari



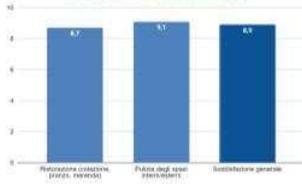
Struttura e materiali



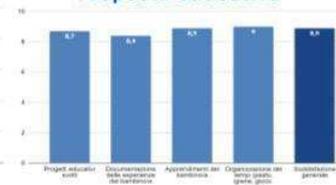
Personale educativo



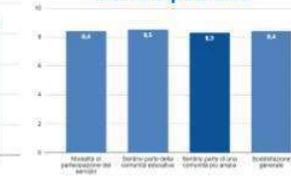
Servizi accessori



Proposta educativa



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 con un punteggio molto alto, mediamente sopra l'8 (in una scala da 1 a 10). 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 tra le più alte.

In una lettura longitudinale, prendendo a riferimento gli ultimi sette anni, si rileva una tenuta significativa dei servizi educativi dell'Unione Terre d'Argine nel tempo, considerando anche le sfide poste dai diversi avvenimenti degli ultimi anni. L'attenzione ad offrire servizi che siano il più possibile connessi e coerenti con i cambiamenti sociali e comunitari ed i relativi bisogni della cittadinanza ha portato ad avviare nel 2023 la revisione del progetto pedagogico, uno degli strumenti cardine dell'offerta educativa, in un percorso partecipato con il personale educativo e insegnante.

Per gli stessi motivi è in previsione per l'anno 2024/25 la revisione della carta dei servizi, altro documento fondamentale e fondante per il patto con la comunità.

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 2023 rispetto allo standard di qualità sono stati integrati, quando necessario, da note che meglio descrivono l'erogazione delle prestazioni.

Nel corso del 2023 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 2023 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
Apertura al pubblico dello Sportello Sociale				
N° giorni di apertura ad ingresso libero*	Almeno 3 giorni a settimana	Orari effettivi di apertura	<p>Sportello di Carpi: da lunedì a sabato 8,30-12,30 martedì e giovedì 14 -16,30</p> <p>Sportello di Novi: martedì 8,30-13,30 14,00-16,00 mercoledì 9,30-13,00 giovedì 9,30-13,30 14,00-17,00</p> <p>Sportello di Soliera: martedì 8,30-13,00 13,30-17,00 giovedì 8,30-14,00 sabato 8,00-12,30</p> <p>Sportello di Campogalliano: martedì e sabato 9,00-13,00 su appuntamento</p> <p>A partire da 01/07/2023</p> <p>Sportello di Carpi: da lunedì a sabato 8,30-12,30 martedì e giovedì 14 -17,30</p> <p>Sportello di Novi: martedì 8,30-13,30 mercoledì 9,00-12,00 giovedì 14,00-17,00</p> <p>Sportello di Soliera: martedì 14,00-17,00 giovedì 8,30-13,30</p> <p>Sportello di Campogalliano: martedì e sabato 8,30-12,30 su appuntamento</p>	conforme (↔ su 2022)
N° giorni di ascolto telefonico	Almeno 5 giorni a settimana	Orari effettivi di apertura	<p>Sportello di Carpi: da lunedì a sabato 8,30-12,30 martedì e giovedì 14 -16,30</p> <p>Sportello di Novi: martedì 8,30-13,30 14,00-16,00 mercoledì 9,30-13,00 giovedì 9,30-13,30 14,00-17,00</p> <p>Sportello di Soliera: martedì 8,30-13,00 13,30-17,00 giovedì 8,30-14,00 sabato 8,00-12,30</p> <p>Sportello di Campogalliano: martedì e sabato 9,00-13,00</p> <p>NUMERO UNICO Da lunedì a sabato 9-12, martedì e giovedì 9-16</p>	conforme (↔ su 2022)

			<p>A partire da 01/07/2023</p> <p>Sportello di Carpi: da lunedì a sabato 8,30-12,30 martedì e giovedì 14 -17,30</p> <p>Sportello di Novi: martedì 8,30-13,30 mercoledì 9,00-12,00 giovedì 14,00-17,00</p> <p>Sportello di Soliera: martedì 14,00-17,00 giovedì 8,30-13,30</p> <p>Sportello di Campogalliano: martedì e sabato 8,30-12,30 su appuntamento</p> <p>NUMERO UNICO Da lunedì a sabato 8-12,30, martedì e giovedì 8,00-17,30</p>	
N° giorni di ricevimento appuntamenti*	N° 4 giorni	Orari effettivi di apertura	<p>Il ricevimento in presenza, quando indifferibile, avviene su appuntamento, nei giorni di apertura dei servizi</p> <p>Da 01/07/2023 apertura accesso libero martedì e giovedì dalle 9 alle 12</p>	conforme (↔ su 2022)
Apertura al pubblico dell'Ufficio Casa/Inclusione Sociale				
N° giorni di apertura ad ingresso libero*	N° 4 giorni	Orari effettivi di apertura	Il ricevimento in presenza avviene su appuntamento	conforme (↔ su 2022)
N° giorni di ascolto telefonico	N° 6 giorni	Orari effettivi di apertura	<p>Sportello di Campogalliano: da lunedì al sabato</p> <p>Sportello di Carpi: da lunedì al venerdì</p> <p>Sportello di Novi: da lunedì al venerdì.</p> <p>Sportello di Soliera: da lunedì al venerdì</p>	conforme (↔ su 2022)
N° giorni di ricevimento su appuntamento*	N° 4 giorni	Orari effettivi di apertura	<p>Sportello di Campogalliano: appuntamenti lunedì, martedì, venerdì e sabato.</p> <p>Sportello di Carpi: appuntamenti martedì, mercoledì, giovedì, venerdì.</p> <p>Sportello di Novi: appuntamenti martedì, mercoledì, giovedì, venerdì.</p>	conforme (↔ su 2022)

			Sportello di Soliera: appuntamenti martedì, mercoledì, giovedì, venerdì.	
--	--	--	---	--

b) *Sostegno ed accompagnamento*

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
Ricevimento delle assistenti sociali				
Su appuntamento*	Min. 2 gg alla settimana	Agenda appuntamenti "I-plan"	<p>Assistenti sociali Campogalliano: appuntamenti lunedì, martedì, giovedì, venerdì e sabato.</p> <p>Assistenti sociali Carpi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● area adulti/anziani/disabili: ricevono su appuntamento lunedì, martedì, giovedì e venerdì ● area minori: appuntamenti lunedì, martedì, giovedì, venerdì e sabato <p>Assistenti sociali Novi: appuntamenti lunedì, martedì, giovedì e venerdì.</p> <p>Assistenti sociali Soliera: appuntamenti lunedì, martedì, giovedì venerdì, sabato.</p>	conforme (↔ su 2022)

c) *Progettazione partecipata col territorio*

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
Richieste di collaborazione da parte di realtà del territorio (scuole, gruppi di cittadini, associazioni, società sportive, parrocchie, centri sociali, circoli, cooperative sociali)				
% di approfondimento delle richieste di collaborazione	100%	Istruttorie relative ai progetti ed eventuali determine	Nel 2023 inizia un percorso formativo molto articolato e complesso il cui scopo è comporre un modello innovativo di sanità che trova nella nascita della "Casa della Comunità" la possibilità di costruire un nuovo	conforme (↔ su 2022)

			<p>modello organizzativo, riconducibile ad un approccio integrato e di prossimità. E' infatti nella "governance" integrata tra sanitario, sociale, terzo settore e cittadini che si cerca di raggiungere l'obiettivo di una prassi di lavoro partecipativa e vicina ai bisogni delle persone. La formazione congiunta ha cercato di sviluppare il lavoro di rete e di comunità e di sciogliere qualche nodo problematico.</p>	
--	--	--	---	--

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

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
Ricevimento da parte degli operatori				
Su appuntamento*	Min. 2 gg alla settimana	Agenda appuntamenti "I-plan"	<p>Sportello di Campogalliano: appuntamenti lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e sabato.</p> <p>Sportello di Carpi: appuntamenti martedì e giovedì.</p> <p>Sportello di Novi: appuntamenti martedì, mercoledì e giovedì.</p> <p>Sportello di Soliera: appuntamenti martedì, mercoledì, venerdì</p>	conforme (↔ su 2022)

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
Colloquio con l'operatore dello Sportello Sociale				
Tempi di attesa ad ingresso libero (qualora, su proposta dell'operatore, dato l'ingente afflusso contingente, il cittadino non accetti di ritornare su appuntamento)*	Da 0 a 80 minuti	Rilevazione tempo medio effettivo di attesa	Non rilevabile	non rilevabile (↔ su 2022)
Tempi di attesa al telefono	Da 0 a 15 minuti	Rilevazione tempo medio effettivo di attesa	Non rilevabile, sono presenti linee per i messaggi registrati di attesa	non rilevabile (↔ su 2022)
Tempi di attesa su appuntamento*	Da 1 a 15 giorni	Agenda appuntamenti "I-plan"	7 gg	conforme (↔ su 2022)

f) Sostegno ed accompagnamento

AREE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO DI VERIFICA	VALORE REALIZZATO	% - esito
Colloquio con l'assistente sociale				
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 (↔ su 2022)

Numero di colloqui con l'assistente sociale durante il 1° anno del percorso di sostegno/accompagnamento	**Minimo 3 (compreso quello iniziale – un colloquio può essere telefonico). Il colloquio può essere proposto dall'assistente sociale oppure richiesto dal cittadino	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 (↔ su 2022)
Numero di colloqui con l'assistente sociale dopo il 1° anno del percorso di sostegno/accompagnamento	**Minimo 1 Il colloquio può essere proposto dall'assistente sociale oppure richiesto dal cittadino	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), in base al progetto personalizzato che viene condiviso con l'utente.	conforme (↔ su 2022)

Monitoraggio del progetto di sostegno ed accompagnamento da parte dell'assistente sociale				
Contatti, scambi, confronti tra assistente sociale e referente del servizio di cui usufruisce il cittadino	**Minimo 2 step di verifica	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 (↔ su 2022)

**** 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
Colloquio con operatori				
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 (↔ su 2022)

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
Accessibilità dello Sportello Sociale e dell'Ufficio Casa / Inclusione Sociale				
Parcheggio	Parcheggio pubblico adiacente al servizio	Layout effettivo delle sedi	Parcheggi adiacenti in tutte le sedi	conforme (↔ su 2022)
Ascensore	Min. 1 per disabili nel servizio	Layout effettivo delle sedi	A Soliera e Campogalliano, le altre sedi sono a piano terreno	conforme (↔ su 2022)
Supporti per la distribuzione di materiale di pubblica utilità	E' garantito l'aggiornamento mensile del materiale	Layout effettivo delle sedi	100%	conforme (↔ su 2022)

Funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento al pubblico dello Sportello Sociale e dell'Ufficio Casa e Inclusione Sociale				
Locali adibiti all'attesa	Presenti	Layout effettivo delle sedi	Presenti in tutte le sedi	conforme (↔ su 2022)
Servizi igienici	Min. 1 servizio igienico accessibile a disabili	Layout effettivo delle sedi	Presenti in tutte le sedi	conforme (↔ su 2022)

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
Competenza del personale				
Possesso delle qualifiche professionali adeguate	100%	Qualifiche del personale	100%	conforme (↔ su 2022)
Incontri di aggiornamento periodici	E' garantito l'aggiornamento professionale annuale ad almeno il 20% del personale	Calendario formazione	<p>Nel 2023 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 specificamente inerenti allo svolgimento della propria professione, che temi di interesse di settore, quali corsi sulla sicurezza, primo soccorso, informatica, contratti, ecc...</p> <p>Gli operatori dello Sportello Sociale (servizio Esternalizzato) svolgono incontri periodici di approfondimento e aggiornamento con operatori di sportello (equipe) e la formazione obbligatoria sulla sicurezza.</p>	conforme (↔ su 2022)

3. Indagini di customer satisfaction

Nel 2023 nel servizio non sono state svolte indagini di customer satisfaction,

4. Conclusioni e criticità rilevate

Nell'estate 2023 è proseguita l'attività di ridefinizione del servizio di segretariato sociale e front office, affidato, nel 2023, a Caleidos Società Cooperativa Sociale.

Il lavoro di un gruppo misto di operatori (assistenti sociali e addetti amministrativi), ha permesso di realizzare un servizio creato “su misura” sulle esigenze degli utenti dei diversi territori dell'Unione. Il sistema vede la presenza di operatori nelle diverse sedi territoriali dei servizi sociali e un'unità operativa principale operante in sede messa a disposizione dall'appaltatore nel centro di Carpi, con il compito di accogliere, informare e orientare gli utenti all'interno delle diverse aree di intervento.

Il modello organizzativo dello sportello sociale ha senza dubbio portato esiti positivi nel rapporto con i cittadini; tra questi si possono annoverare: una maggiore copertura oraria del servizio telefonico rispetto alla gestione diretta, 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; maggior facilità e riduzione tempi di contatto con il servizio da parte dei cittadini, grazie ad un team di operatori dedicati; l'aumentata capacità di fornire informazioni su un'ampia gamma di servizi e interventi, grazie alla formazione degli operatori e alla graduale acquisizione di competenze nell'ambito dei servizi socio-assistenziali. Lo sportello si è rivelato un insostituibile supporto alle assistenti sociali nello svolgimento del loro ruolo di sostegno e accompagnamento degli utenti. Visti anche i continui cambiamenti che impattano sul welfare, con introduzione continua di nuove misure e interventi, anche a livello nazionale (da ultimo l'Assegno di Inclusione), occorre promuovere percorsi di formazione continua per gli operatori dello sportello, mantenendo uno stretto legame con il servizio sociale territoriale; restano essenziali costanti momenti di confronto e scambio con le assistenti sociali e le responsabili dei diversi servizi dell'Unione, così da favorire tutte le possibili sinergie e mantenere modelli di risposta al bisogno unitari e funzionali alle scelte strategiche dell'ente.

Relativamente alla progettazione partecipata col territorio, nel 2023 prosegue la coprogettazione del progetto “Unione non spreca”, la cui azione di rete coinvolge tutto il territorio dell'Unione e diversi enti del terzo settore. Il progetto ha implementato le azioni di raccolta e distribuzione di eccedenze alimentari, ha aperto l'Emporio Solidale Cibus di Carpi, ha promosso la cultura del dono e della solidarietà, ha patrocinato iniziative volte a favorire il risparmio familiare e ha raccolto le donazioni di servizi (es. taglio di capelli, fototessera, revisione auto ...).

Sono state promosse attività di collaborazione con le Associazioni che si occupano di Salute mentale sia all'interno della settimana del programma Mèt che in corso d'anno.

È inoltre proseguito il lavoro del Tavolo permanente sulla Disabilità a cui partecipano gli enti del terzo settore.

Ancora, si è collaborato con scuole, gruppi di cittadini, associazioni, società sportive, parrocchie, centri sociali, circoli, 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, trasporti sociali.

Per quanto riguarda il ricevimento dell'utenza si è consolidata la modalità “su appuntamento”, rivelatasi efficace per ridurre i tempi di attesa dell'utenza, e prosegue l'azione di promozione dell'impiego della modalità on line per la presentazione di qualsiasi tipo di istanze e/o documenti (ad es. richiesta di assegnazione degli alloggi ERP).

Il servizio sociale vive, anche nel 2023, una fase di grande trasformazione nelle modalità di accesso e risposta all'utenza, di cui la digitalizzazione di numerose fasi dei procedimenti amministrativi rappresenta un esempio su tutti; la revisione della Carta dei Servizi si pone come passaggio rilevante, da attuare a seguito del completamento del contesto di funzionamento dei servizi attualmente ancora in corso, con il ripensamento dei fattori di qualità da

indagare. La revisione dovrà infatti individuare nuovi standard adeguati a consentire un monitoraggio annuale più in linea sia con le nuove modalità di erogazione dei servizi che con la nuova “cultura” degli stessi che va delineandosi nelle amministrazioni e diffondendosi fra i cittadini.

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 2023 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 rilievi tecnici su strada (misurazioni), planimetrici (redazione di planimetrie), assunzione di documentazione, sommarie informazioni rese dalle parti o testimoniali per la ricostruzione della dinamica del Sinistro Stradale, elaborazione di rapporto finale.

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 "Gestio-ne ripetizioni periodiche", la media della presenza giornaliera, distinta a seconda della tipologia diurna e serale, festiva e feriale, degli agenti impegnati nella ricezione delle telefonate)	- N 2,9 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 è occupato della ricezione delle telefonate; - N 2 Agenti/Ufficiale 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 alla segnalazione dei sinistri stradali, è stata effettuata per tutti i 365 gg	conforme (↔ su 2022)
	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 (↔ su 2022)
Rilascio di copia rapporto relativo a sinistro stradale su richiesta degli interessati	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta del rapporto	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	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 (↔ su 2022)
	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 23,62 su 106 copie rilasciate, dato relativo alle istanze cartacee richieste all'Ufficio Infortunistica. Le istanze presentate dagli utenti via web tramite il portale Incidentistradali.com sono state 1112, ma non è possibile attualmente rilevare il tempo medio di rilascio	conforme (↔ su 2022)

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> <p>-Campogalliano, Piazza Vittorio Emanuela II, 2 il Martedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.30 Sono esclusi il Lunedì, Giovedì ed i giorni festivi</p> <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</p> <p>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>Gestionale Software Concilia 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"> - N 1 Agente in divisa che nei giorni feriali si è occupato del ricevimento del pubblico; <p>Carpi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - N 4 Amministrativi che 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; <p>Novi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - N 1 Agente in divisa che nei giorni feriali si è occupato del ricevimento del pubblico; <p>Soliera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - N 1 Amministrativo che nei giorni feriali si è occupato del ricevimento del pubblico; - N 1 Agente in divisa che nei giorni feriali si è occupato del ricevimento del pubblico; 	<p>conforme (↔ su 2022)</p>
	Rispetto del tempo medio di attesa dell'utenza, 10-15 minuti	Rilevazione interna	Nel corso dell'anno 2023 il tempo medio di attesa è stato di 3 minuti per utente.	conforme (↔ su 2022)

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 (↔ su 2022)
	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. 20,88 su n. 58 richieste Il procedimento di rilascio delle copie atti rispetta una media inferiore a 30 gg dalla richiesta	conforme (↔ su 2022)
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 (↔ su 2022)
	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. 167 richieste. Il rilascio dei provvedimenti di concessione di pagamenti rateali di sanzioni pecuniarie rispetta una media inferiore a 30 gg dalla richiesta.	conforme (↔ su 2022)

Rilascio di provvedimenti di autorizzazioni temporanee di suolo pubblico per svariate esigenze su richiesta degli interessati (solo per il Comune di Carpi)	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	Eseguita la pubblicazione del modulo rilascio di provvedimenti di autorizzazioni temporanee di suolo pubblico per svariate esigenze, pertanto il modulo risulta essere presente sul Sito Internet Istituzionale dell'Unione Terre d'Argine, a disposizione dell'utenza	conforme (↔ su 2022)
	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. 6,88 su n. 459 richieste Il rilascio dei provvedimenti di occupazione di suolo pubblico rispetta una media inferiore a 10 gg dalla richiesta	conforme (↔ su 2022)
Rilascio di ordinanze temporanee relative alla viabilità e traffico su richiesta degli interessati	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	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 (↔ su 2022)

	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)	TOTALE ORDINANZE Unione: 864; tempo medio rilascio ordinanze Unione Terre D'Argine: gg. 8,46 Il rilascio dei provvedimenti di ordinanza viabile rispetta una media inferiore a 10 gg dalla richiesta	conforme (↔ su 2022)
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 (↔ su 2022)
	Rilascio della documentazione entro 30 giorni dalla richiesta	Registro Informatico di registrazione delle pratiche	Il tempo medio di rilascio è di gg. 5 su n. 19 atti Il rilascio di autorizzazioni in deroga ai limiti di peso presenta una media inferiore a 30 gg dalla richiesta	conforme (↔ su 2021)
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 (↔ su 2022)
	Rilascio della documentazione entro 30 giorni dalla richiesta	Registro Informatico della Trasparenza per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica	Il tempo medio di rilascio è di gg 3,72 su 334 richieste. Il rilascio delle autorizzazioni comprende sia le deroghe per la ZTL che per l'Area Pedonale	non rilevabile (↔ su 2022)

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 (↔ su 2022)
	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. 10 su n. 73 atti. Il rilascio dei certificati d' idoneità alloggio rispetta una media inferiore a 40 gg dalla richiesta.	conforme (↔ su 2022)
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 (↔ su 2022)
	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. 3,15 su n. 734 pratiche 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 (↔ su 2022)

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 e serale, festiva e feriale, degli agenti impegnati nella ricezione delle telefonate)	N 2,9 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 è occupato 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, in particolare quelle relative all'effettuazione di sopralluoghi e verifiche d'iniziativa, è stata effettuata per tutti i 365 gg	conforme (↔ su 2022)
	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 (↔ su 2022)

Intervento non differibile su segnalazione da parte degli interessati per la rimozione di veicolo davanti passo carraio regolarmente autorizzato	Ricezione telefonate tutti i giorni feriali (07,00- 01,25) e festivi (07,25 -1,25)	<p>Gestionale Software Concilia 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, distinta a seconda della tipologia diurna e serale, festiva e feriale, degli agenti impegnati nella ricezione delle telefonate)</p>	<p>N 2,9 Agenti che nei giorni feriali durante i turni diurni si sono occupati della ricezione delle telefonate;</p> <p>N 1 Agente che nei giorni feriali e festivi durante i turni serali si è occupato della ricezione delle telefonate;</p> <p>N 2 Agenti/Ufficiali che nei giorni festivi durante i turni diurni si sono occupati della ricezione delle telefonate;</p> <p>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 365 gg.</p>	conforme (↔ su 2022)
	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 (↔ su 2022)

Intervento differibile per svariate problematiche derivanti da segnalazioni, esposti, denunce e reclami	<p>Ricevimento delle segnalazioni, esposti e con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Campogalliano, Piazza Vittorio Emanuela II, 2 il Martedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.30 Sono esclusi il Lunedì, Giovedì ed i giorni festivi 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 - 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 - 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>Gestionale Software Concilia 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"> - N 1 Agente in divisa che nei giorni feriali si è occupato del ricevimento del pubblico; <p>Carpi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - N 2,9 Amministrativi che nei giorni feriali si è occupato del ricevimento del pubblico; - N 1 Agente in divisa che nei giorni feriali si è occupato del ricevimento del pubblico; <p>Novi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - N 1 Agente in divisa che nei giorni feriali si è occupato del ricevimento del pubblico; <p>Soliera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - N 1 Amministrativo che nei giorni feriali si è occupato del ricevimento del pubblico; - 1 Agente in divisa che nei giorni feriali si è occupato del ricevimento del pubblico; <p>L'attività di ricevimento delle segnalazioni, esposti, reclami è stata effettuata per tutti i giorni feriali in tutti i presidi territoriali</p>	<p>conforme (↔ su 2022)</p>
	<p>Publicazione 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 (↔ su 2022)</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 del dato "tempo medio della richiesta"</p>	<p>non rilevabile (↔ su 2022)</p>

3. Indagini di customer satisfaction

Nel 2023 nel servizio non sono state svolte indagini di customer satisfaction.

4. Conclusioni e criticità rilevate

L'analisi evidenzia come nel complesso il numero delle istanze complessive sia in aumento rispetto all'anno 2022 (lieve aumento di occupazioni suolo pubblico, ordinanze viabili, idoneità alloggio, contrassegni per la circolazione e richieste rateali; aumento sostanziale delle richieste di contrassegni per la circolazione e sosta dei veicoli a servizio delle persone invalide); fanno eccezione le richieste di accesso atti, che hanno invece registrato una flessione. Tutte le istanze rispettano complessivamente il tempo medio normato dalla carta dei servizi.

Il Totem Elimina Code (introdotto da novembre 2021 nell'ufficio Ricevimento del Pubblico) ha confermato, per il 2023, un tempo di attesa medio dell'utenza pari a 3 minuti (analogo a quello registrato nel corso dell'anno 2022); il dato rispetta con ampio margine il tempo medio normato dalla carta dei servizi (10/15 min). Attraverso la progressiva informatizzazione e digitalizzazione dei processi, il Settore si propone di potenziare le azioni rilevabili.

PARTE 4 – Sistemi Informativi

1. Considerazioni generali

In relazione ai servizi erogati dai Sistemi Informativi, nel corso del 2023 non sono state svolte indagini di customer satisfaction; resta quindi il riferimento alla rilevazione 2022, proposta nell'ambito della più complessiva analisi periodica della coerenza tra l'organizzazione dell'amministrazione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, che ha avuto l'obiettivo di migliorare la soddisfazione dell'utenza e la qualità dei servizi e di ridurre i tempi e i costi dell'azione.

2. Monitoraggio Carta dei Servizi

Il Servizio non dispone di una Carta dei Servizi.

3. Indagini di customer satisfaction

Nel 2023 nel servizio non sono state svolte indagini di customer satisfaction; si richiama qui in sintesi il monitoraggio effettuato a giugno 2022:

- Analisi del grado di soddisfazione sugli standard qualitativi del servizio offerto dai sistemi informativi;
- Rivolta ai dipendenti e agli amministratori dei 5 enti che nel corso del 2022 hanno usufruito dei servizi forniti dai sistemi informativi;
- Rilevazione anonima e in chiave collaborativa;
- Questionario compilato da 291 utenti, a fronte di 6.127 ticket complessivamente gestiti sui 5 enti tra gennaio e giugno 2022;

Esiti: buon livello del servizio reso, sia in termini di adeguatezza delle postazioni (adeguate o più per l'86,6% degli intervistati), che di relazione (contatto adeguato o più, facile e cortese per oltre il 90% degli intervistati), che di efficacia (soluzione adeguata o più, rapida -entro la settimana- ed efficace per oltre il 90% degli intervistati).

L'analisi ha anche permesso di individuare i punti di forza del servizio e le azioni di miglioramento.

Si rimanda alla Relazione sullo stato della qualità dei servizi anno 2022 per il dettaglio dell'indagine.

4. Conclusioni e criticità rilevate

In merito alle azioni individuate come spazi di miglioramento in sede di Relazione 2022, nel 2023:

- sono state realizzate le seguenti attività:
 - acquisto Workstation Grafiche ad alte prestazioni per i profili tecnici che richiedono maggiore capacità di elaborazione dati
 - sostituzione progressiva di tutti i dischi meccanici con dischi SSD più performanti;
 - collaborare con il servizio Acquisti in Comune per migliorare la gestione delle multifunzione (approvvigionamento carta, toner, etc): produzione di report
 - aggiungere nuove modalità di segnalazione Ticket (ad es. SMS collegati al sistema di gestione ticket): piattaforma di service desk
 - introdurre un sistema di FAQ da consultare in autonomia prima di avviare una segnalazione
 - fare formazione ai tecnici dei sistemi informativi sulla gestione dei conflitti e sulla comunicazione efficace;
 - migliorare la documentazione interna per la gestione delle problematiche più frequenti;
 - introdurre nel sistema di ticketing la possibilità di lasciare un feedback immediato sul servizio ricevuto alla soluzione del problema;

- sono ancora in corso le seguenti attività:
 - collaborare con il servizio Acquisti in Comune per migliorare la gestione delle multifunzione (approvvigionamento carta, toner, etc): analisi dei report prodotti
 - introdurre un sistema di FAQ da consultare in autonomia prima di avviare una segnalazione: applicazione dell'IA

La prossima rilevazione di customer satisfaction è prevista nel 2025.

Conclusioni e prospettive

La presente Relazione sullo Stato della Qualità dei Servizi, relativa all'anno 2023, evidenzia i seguenti risultati.

MONITORAGGIO CARTE DEI SERVIZI

Le prestazioni rese nel corso del 2023 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'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 2023 evidenziano una qualità percepita più che soddisfacente per tutti i servizi indagati:

- Centri estivi nido d'infanzia
- Nidi d'infanzia

Tali esiti vanno ad affiancarsi ai risultati, anch'essi buoni, dei restanti servizi d'istruzione e dell'assistenza Sistemi Informativi indagati in anni precedenti.

Anche nella customer si rilevano alcune aree di criticità, che dipendono principalmente dall'esigenza di rivedere le Carte alla luce dell'evoluzione e della ridefinizione dei servizi, conseguente ai processi di riorganizzazione (interni, di digitalizzazione e post Covid 19). 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)	
ISTRUZIONE	Centri estivi nido d'infanzia	2023 (centri estivi estate 2023)	310 iscritti	189 famiglie	61%	8,3	8,3	Accesso al servizio (iscrizioni)	0,00%
							8,4	Struttura/materiali	-4,5%
							8,4	Servizi accessori (ristorazione/pulizia)	-1,2%
							8,3	Personale educativo	-1,2%
							8,3	Proposta educativa	-1,2%
							8,3	Accesso al servizio (iscrizioni)	0,00%
	Centri estivi scuola d'infanzia	2022 (centri estivi estate 2022)	552 iscritti	233 famiglie	42,21%	8,5	8,6	Accesso al servizio (iscrizioni)	10,26%
							8,7	Struttura/materiali	-1,14%
							8,7	Servizi accessori (ristorazione/pulizia)	1,16%
							8,8	Personale educativo	6,02%
							8,7	Proposta educativa	10,13%
	Nidi d'infanzia	2023 (AS 2023-2024)	662 iscritti	339 famiglie	51,21%	9,0	8,4	Accesso	-3,45%
							8,5	Calendario e orari	-2,30%
							8,8	Struttura/materiali	-1,12%
							9,0	Personale educativo	-2,17%
							8,9	Proposta educativa	-3,26%
							8,9	Servizi accessori	-1,11%
	Scuole d'infanzia	2022 (AS 2022-2023)	2.241 iscritti	819 famiglie	36,6%	8,5	8,4	Partecipazione	-3,45%
							8,4	Accesso	-2,33%
							8,1	Calendario e orari	-4,71%
							8,3	Struttura/materiali	-2,35%
							8,6	Personale insegnante	-4,44%
							8,5	Proposta educativa	-4,49%
							8,5	Servizi accessori	-2,30%
Refezione Scuole d'infanzia	2022 (AS 2021-2022)	2.946 iscritti (primarie a tempo pieno)	135 bambini/e	4,58%	7,16	8,2	Partecipazione	-3,53%	
						6,20	Cibo	-14,84%	
						7,54	Ambiente	6,2%	
						7,31	Servizio	-6,04%	

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

Dall'analisi dei dati emergono quindi:

Punti di Forza	Criticità
<ul style="list-style-type: none"> - rispetto degli standard dei servizi proposti, sempre con livelli di qualità elevata, in un contesto complesso che si sta ridefinendo in base al nuovo assetto dei Settori competenti e dei relativi sistemi organizzativi e informativi 	<ul style="list-style-type: none"> - scostamento tra elementi delle Carte dei servizi e caratteristiche/modalità di erogazione dei servizi stessi
<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - la riprogettazione dei servizi richiede una continua ridefinizione degli assetti organizzativi e tecnici di erogazione, da condividere e verificare con il territorio e con l'utenza
<ul style="list-style-type: none"> - completezza del livello di qualità sia nelle sue diverse dimensioni (accessibilità, tempi, aspetti "soft") sia nel tempo 	<ul style="list-style-type: none"> - restano spazi di miglioramento nella gestione di dati presenti quali elementi/standard nella Carta dei Servizi, al momento non rilevabili in modo sistematico

Il 2023 è stato un anno caratterizzato dalla riorganizzazione dei servizi su nuovi paradigmi di risposta all'utenza, sulla spinta sia della transizione digitale che alla ridefinizione dei modelli organizzativi dopo la fine fase emergenziale; in particolare:

- i servizi di istruzione hanno effettuato il cambio di applicativo gestionale e aumentato in modo significativo l'offerta di servizi digitali; si conferma inoltre l'approccio trasversale e partecipato, sia all'interno dell'amministrazione (per favorire la semplificazione e l'integrazione dei processi) sia verso l'esterno (utenti e altri portatori di interessi),
- i servizi sociali hanno completato l'adozione dello sportello sociale, quale punto d'accesso ai servizi.

Durante queste attività, i servizi hanno mantenuto i consueti livelli di qualità, grazie anche ad azioni di verifica e adeguamento delle novità introdotte.

Per il futuro, la Relazione conferma gli spazi di azione evolutiva già individuati nel 2022:

- 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,
- consolidamento delle nuove rilevazioni di customer satisfaction sui sistemi informativi (periodiche o occasionali),
- potenziamento della formazione dei dipendenti,
- 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 (azioni performance 2024: S5.00017 - Consolidamento, qualificazione e innovazione del sistema territoriale integrato dalla nascita fino ai 6 anni); in parte, invece, costituiranno l'analisi per la progettazione di future azioni di miglioramento.