



RELAZIONE SULLO STATO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

ANNO 2020

Direttore Generale

(art. 147 d.lgs. 267/2000; art. 8 Regolamento Organizzazione, strumenti e modalità dei controlli interni)

Premessa

Parte I

I servizi educativi e scolastici:

- indagine di customer satisfaction sui servizi dei centri estivi nido d'infanzia, dal punto di vista delle famiglie.
- indagine di customer satisfaction sui servizi dei centri estivi scuola d'infanzia, dal punto di vista delle famiglie.

Parte II

I servizi sociali

- monitoraggio sulla qualità dei servizi previsto nella Carta dei servizi territoriali del settore servizi sociali dell'Unione Terre d'Argine.

Parte III

I servizi di polizia municipale

- monitoraggio sulla qualità dei servizi previsto nella Carta dei servizi della polizia municipale dell'Unione Terre d'Argine;

Premessa

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

Il presente report è stato redatto ai sensi dell'art.8 del Regolamento di Organizzazione, strumenti e modalità dei controlli interni approvato con delibera di Consiglio dell'Unione 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.”

Il report sulla qualità dei servizi anno 2020, in continuità con i report prodotti negli anni precedenti consiste nella ricognizione annuale delle indagini di customer satisfaction e dei monitoraggi della qualità dei servizi sulla base delle carte di servizio in vigore.

Nell'anno 2020 sono state svolte: due indagini di customer satisfaction riferite ai Servizi educativi e scolastici. Per quanto concerne il settore servizi sociali ed il settore di polizia municipale sono stati svolti monitoraggi in base agli standard previsti dalle carte dei servizi approvate rispettivamente con deliberazione di Giunta dell'Unione Terre d'Argine n. 126 del 29/12/2014 per la Polizia Municipale e con deliberazione di Giunta dell'Unione Terre d'Argine n. n. 47 del 10/05/2017 per i servizi sociali.

Lo strumento della customer satisfaction utilizzato per le due indagini dei servizi educativi e scolastici, contribuisce a “definire nuove modalità d'erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionando le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese” ed a “favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino”.

Parte I

I servizi educativi e scolastici

Nel 2020 sono state svolte due indagini dei servizi educativi e scolastici dell'Unione delle Terre d'Argine in collaborazione con i soggetti gestori dei rispettivi servizi:

- centri estivi nei nidi d'infanzia

L'indagine è stata condotta dal Settore Servizi Educativi e Scolastici 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 2020. Su 130 bambini iscritti hanno risposto al questionario on-line 79 famiglie. Il campione era costituito in prevalenza da madri di nazionalità italiana, con un lavoro dipendente, di età compresa tra 21 e 48 anni (media 35) e per la maggior parte in possesso di un titolo di studio di diploma di scuola media superiore.

- i centri estivi nelle scuole d'infanzia

L'indagine è stata condotta dal Settore Servizi Educativi e Scolastici 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 giugno, luglio, agosto e settembre 2020. Su 600 bambini iscritti nel periodo compreso tra giugno e settembre, hanno risposto al questionario on-line 373 famiglie. 62%

Il campione è costituito in prevalenza da madri di nazionalità italiana, con un lavoro dipendente, di età compresa tra 27 e 50 anni (media 38) e per la maggior parte in possesso di un titolo di studio di diploma di scuola media superiore.

Di seguito le due indagini in forma integrale.

LA QUALITA' dei CENTRI ESTIVI nido d'infanzia

RICERCA SULLA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE | ESTATE 2020

La qualità percepita

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

aree indagate	media	d.s.
ACCESSO	8,9	1,4
STRUTTURA e MATERIALI	8,9	1,4
SERVIZI ACCESSORI	8,4	1,5
PERSONALE EDUCATIVO	9,3	1,2
PROPOSTA EDUCATIVA	8,9	1,5
AZIONI PER CONTENIMENTO COVID-19	8,8	1,3
GIUDIZIO COMPLESSIVO	9,0	1,3

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 2020. Su 130 bambini iscritti hanno risposto al **questionario on-line 79 famiglie.** ➔ **61%**

Sedi del centro estivo

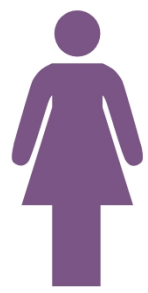
CAMPOGALLIANO
Nido Flauto Magico

CARPI
Nido Pettiroso
Nido Pollicino

NOVI DI MODENA
Nido Girotondo

SOLIERA
Nido Arcobaleno
Nido Grillo Parlante

Il campione

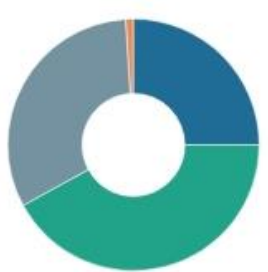


Il campione è costituito in prevalenza da **madri** di nazionalità **italiana**, con un lavoro dipendente, di età compresa **tra 21 e 48 anni** (media 35) e per la maggior parte in possesso di un titolo di studio di **diploma di scuola media superiore**.

Aspettative e motivazioni alla scelta

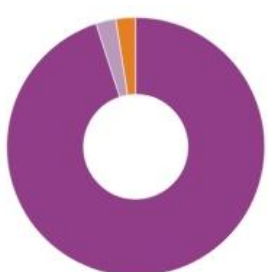


Il centro estivo è stato...

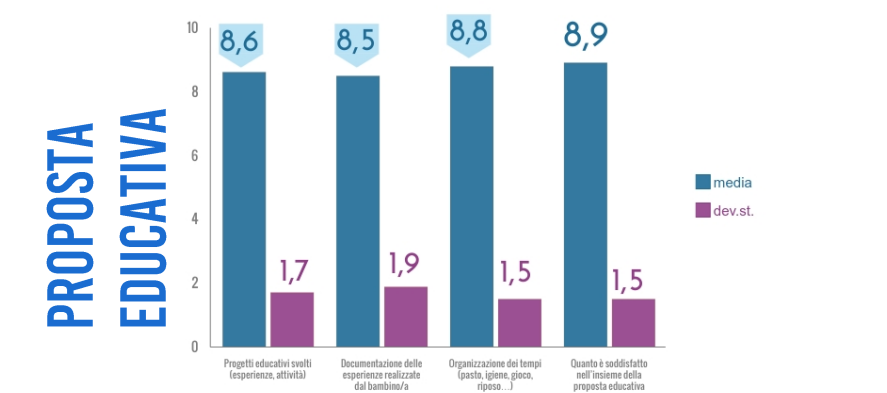
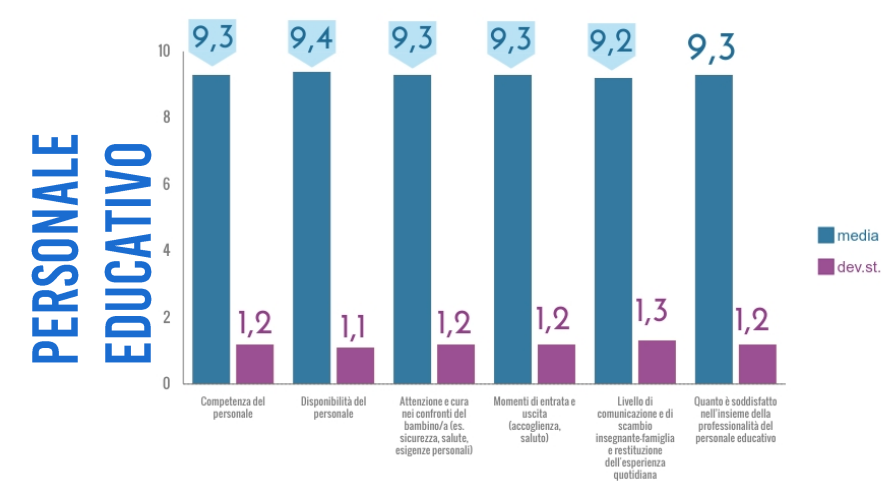
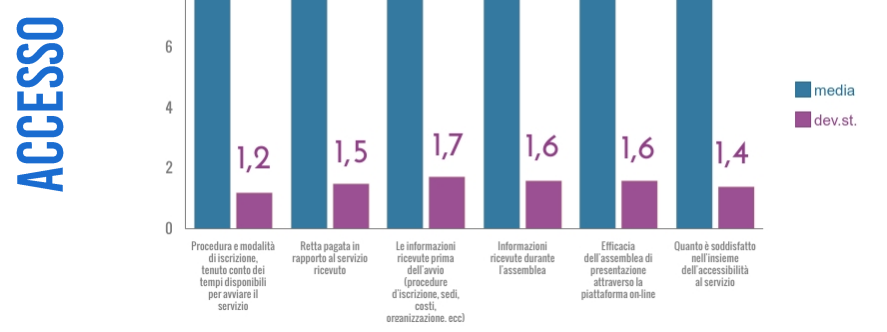
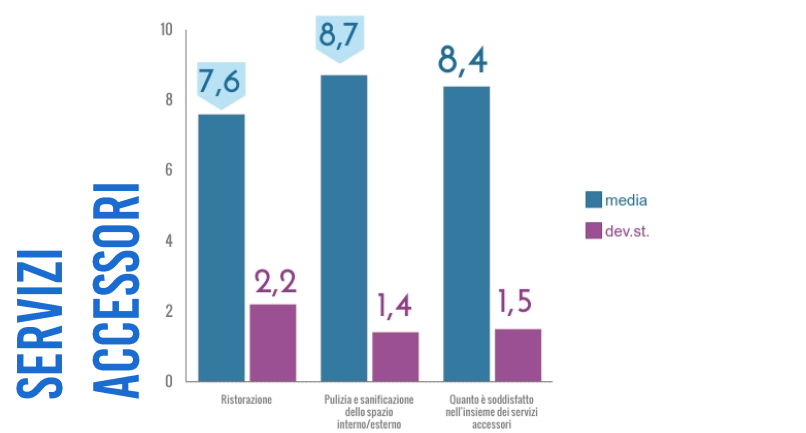
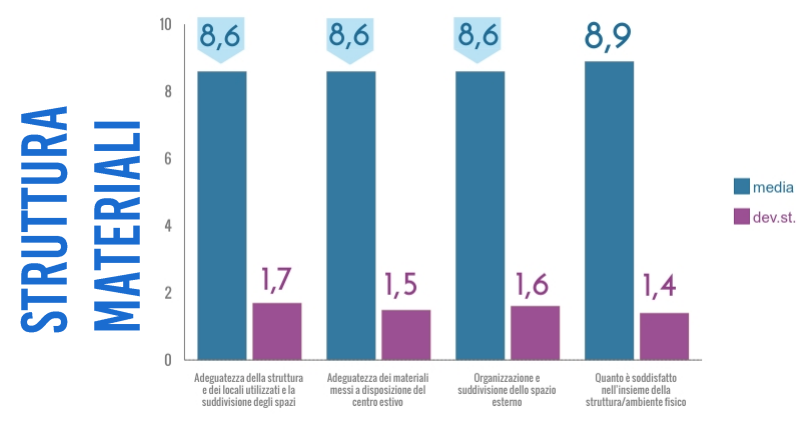


- Indispensabile, non avremmo saputo come fare: 25%
- Importante, potevano esserci altre soluzioni per accudire il bambino ma più difficili: 42%
- Abbiamo preferito questa tra altre opportunità: 32%
- Altro: 1%

Tornando indietro...



- Farei la stessa scelta: 95%
- Farei un'altra scelta: 2.5%
- Non saprei: 2.5%



LA QUALITA' dei CENTRI ESTIVI scuola d'infanzia

RICERCA SULLA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE | ESTATE 2020

L'indagine

L'indagine ha coinvolto le famiglie i cui bambini/e hanno frequentato il centro estivo **scuola d'infanzia** dell'Unione Terre d'Argine nei mesi di giugno, luglio, agosto e settembre 2020.

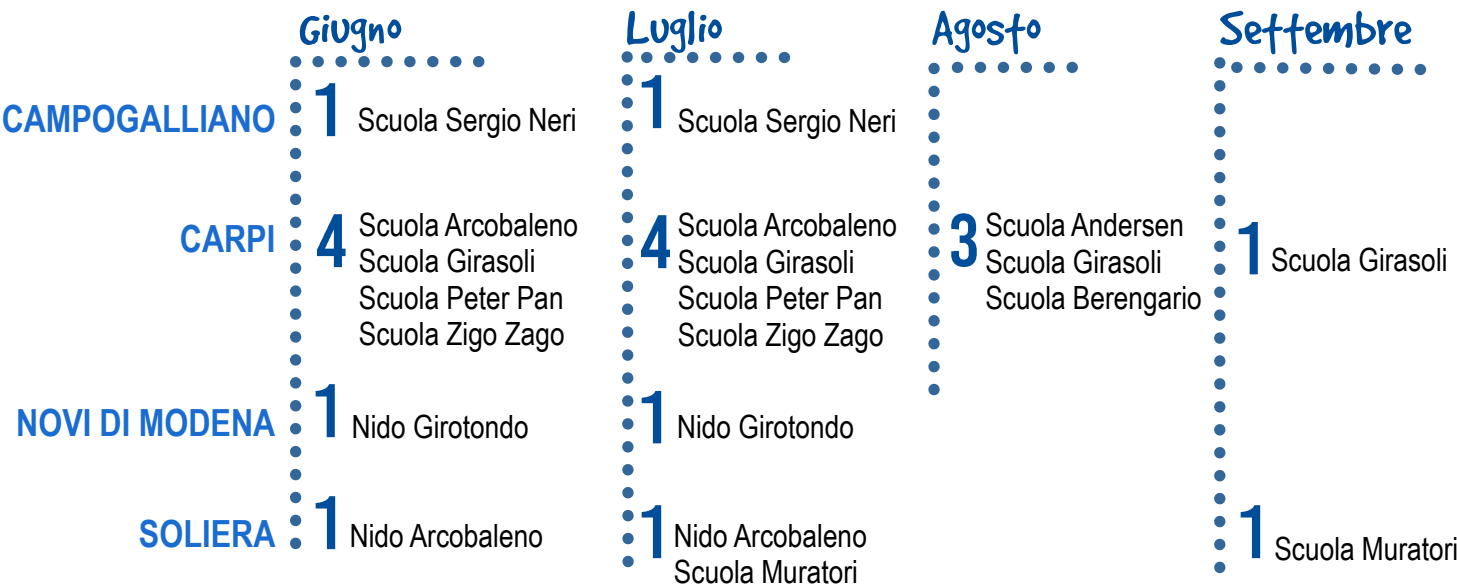
Su 600 bambini iscritti nel periodo compreso tra giugno e settembre, hanno risposto al **questionario on-line** 373 famiglie. ➔ **62%**

Il campione

Il campione è costituito in prevalenza da **madri** di nazionalità **italiana**, con un lavoro dipendente, di età compresa **tra 27 e 50** anni (media 38) e per la maggior parte in possesso di un titolo di studio di **diploma di scuola media superiore**.



Sedi del centro estivo



Questionari compilati per sede di centro estivo

Comune	Centro Estivo	Numero
CAMPOGALLIANO	Scuola Sergio Neri	49
	Scuola Andersen	6
CARPI	Scuola Arcobaleno	64
	Scuola Berengario	7
	Scuola Girasoli	72
	Scuola Peter Pan	50
	Scuola Zigo Zago	30
	Nido Girotondo	20
NOVI DI MODENA	Nido Girotondo	20
	Nido Arcobaleno	53
SOLIERA	Scuola Muratori	22

risposte valide **373** su 373

La qualità percepita

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

aree indagate	Giugno		Luglio		Agosto		Settembre		media dei 4 mesi	d.s.
ACCESSO	8,5	1,6 d.s.	8,2	1,3 d.s.	8,2	1,4 d.s.	8,3	1,1 d.s.	8,3	1,4
STRUTTURA e MATERIALI	8,7	1,5 d.s.	8,4	1,6 d.s.	8,3	1,1 d.s.	8,7	1,1 d.s.	8,5	1,3
SERVIZI ACCESSORI	8,4	1,4 d.s.	8,0	1,5 d.s.	8,1	1,4 d.s.	8,2	1,3 d.s.	8,2	1,4
PERSONALE EDUCATIVO	9,1	1,3 d.s.	8,5	1,6 d.s.	8,7	1,2 d.s.	8,6	1,2 d.s.	8,7	1,3
PROPOSTA EDUCATIVA	8,7	1,4 d.s.	8,3	1,4 d.s.	8,4	1,3 d.s.	8,4	1,2 d.s.	8,5	1,3
AZIONI PER CONTENIMENTO COVID-19	8,8	1,3 d.s.	8,5	1,3 d.s.	8,4	1,2 d.s.	8,6	1,0 d.s.	8,6	1,2
GIUDIZIO COMPLESSIVO	8,8	1,3 d.s.	8,4	1,4 d.s.	8,3	1,3 d.s.	8,7	0,9 d.s.	8,6	1,2

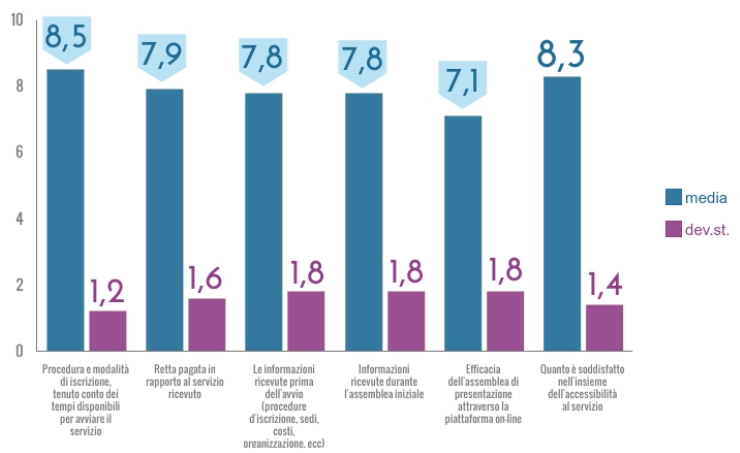
Tutte le aree di indagine riportano un alto livello di soddisfazione generale con valori **superiori all'8**.

ACCENTIO

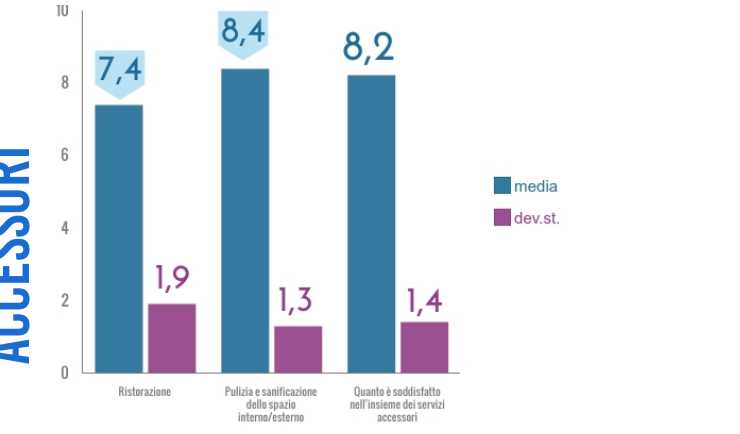
Soddisfazione generale

dati aggregati

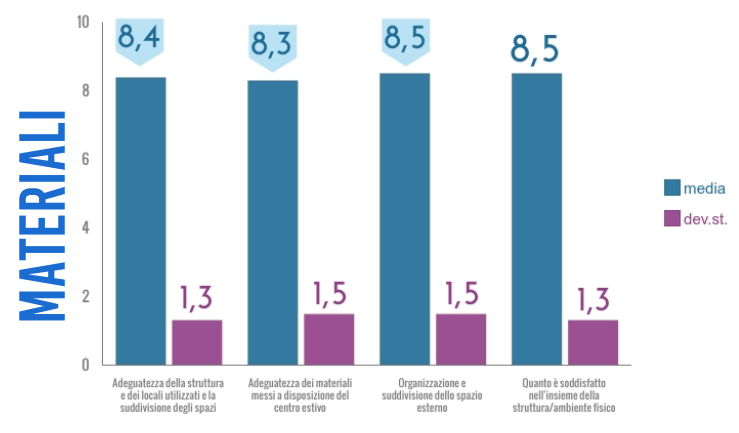
ACCESSO



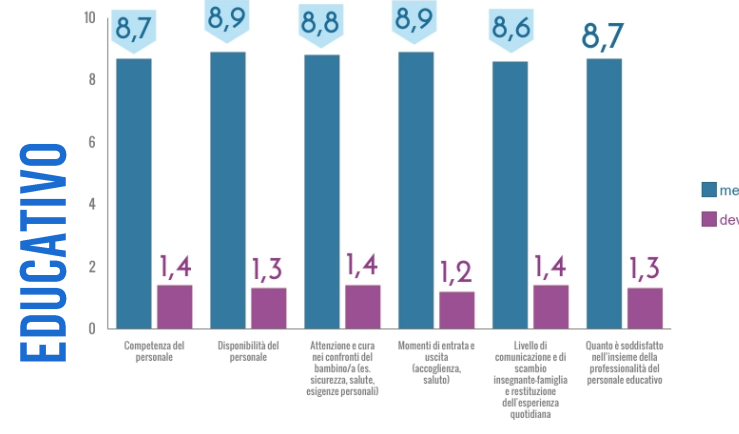
SERVIZI ACCESSORI



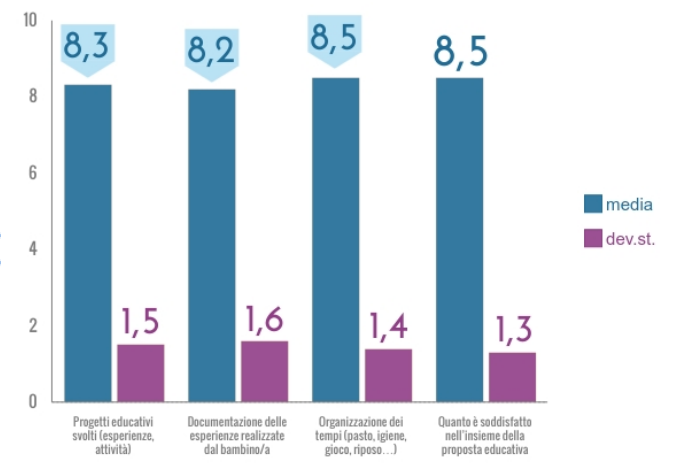
STRUTTURA MATERIALI



PERSONALE EDUCATIVO



PROPOSTA EDUCATIVA



Le aree del *Personale educativo* e della *Proposta educativa* continuano ad essere quelle maggiormente apprezzate, insieme all'area *Struttura e materiali*, con medie di soddisfazione generale tra 8,5 e 8,7.

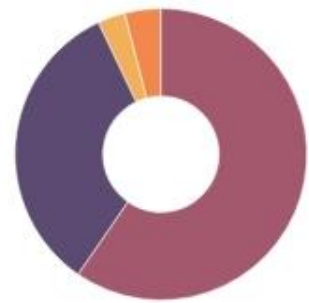
Riflessioni finali

L'organizzazione dei centri estivi e le modalità di accesso e frequenza hanno tenuto conto delle disposizioni contenute nelle "Linee Guida centri estivi e servizi educativi COVID-19" del Ministero della Famiglia, dettagliate e specificate dalla Regione Emilia Romagna. Nonostante le complessità derivate dalla pandemia COVID-19, relative agli aspetti organizzativi, gestionali e progettuali del servizio di centro estivo, anche quest'anno la soddisfazione delle famiglie registra **valori medi che superano l'8**.

Questo dato restituisce l'impegno, l'attenzione, la professionalità di tutti coloro (gestori, coordinatori, insegnanti e personale ausiliario) che hanno collaborato per co-costruire un servizio di qualità, capace di promuovere il benessere fisico, emotivo e relazionale di bambini e adulti. La cura dei luoghi (contesti educativi) e delle relazioni continuano ad essere aspetti importanti che qualificano i servizi dell'Unione Terre d'Argine, attraverso nuove modalità e strumenti per accogliere e gestire le sfide poste dalla complessità e dall'incertezza della contemporaneità.

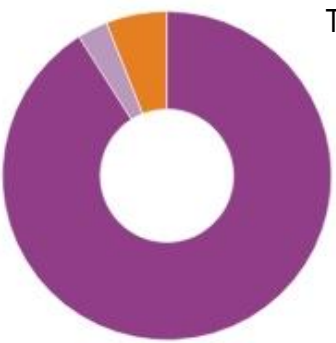
Aspettative e motivazioni alla scelta

Rispetto alle aspettative il centro estivo è stato...



- Migliore di quello che si aspettava 59%
- Uguale a quello che si aspettava 33%
- Peggior di quello che si aspettava 3%
- Non saprei 4%

Il centro estivo è stato...



Tornando indietro...

- Farei la stessa scelta 91%
- Farei un'altra scelta 3%
- Non saprei 6%



- Indispensabile, non avremmo saputo come fare 41%
- Importante, potevano esserci altre soluzioni per accudire il bambino ma più difficili 33%
- Abbiamo preferito questa tra altre opportunità 25%
- Altro 1%

Parte II

I servizi sociali

Nella carta dei servizi si prevede il monitoraggio annuale degli standard di qualità previsti che è stato realizzato con una griglia redatta a cura del dirigente di settore.

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

I valori realizzati per l'anno 2020 rispetto allo standard di qualità sono stati integrati, quando necessario, con note che descrivono meglio l'erogazione delle prestazioni nella situazione venutasi a creare a seguito del contesto pandemico.

Di seguito la griglia di rilevazione relativa alle attività svolte nell'anno 2020.

Monitoraggio della qualità dei servizi indicati nella Carta dei Servizi Territoriali

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.

9.2.1 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

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	VALORE REALIZZATO*
Apertura al pubblico dello Sportello Sociale	N° giorni di apertura ad ingresso libero*	Almeno 3 giorni a settimana	Sportello di Carpi: apertura nei giorni di martedì, giovedì e sabato. Sportello di Novi: apertura martedì, mercoledì e giovedì. Sportello di Soliera: apertura martedì, mercoledì, venerdì e sabato Sportello di Campogalliano: apertura lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e sabato
	N° giorni di ascolto telefonico	Almeno 5 giorni a settimana	Sportello di Carpi: da lunedì al sabato. Sportello di Novi: da lunedì al venerdì. Sportello di Soliera: da lunedì al sabato. Sportello di Campogalliano: apertura lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e sabato
	N° giorni di ricevimento appuntamenti*	N° 4 giorni	La fissazione degli appuntamenti avviene ogni giorno di apertura e anche telefonicamente

Apertura al pubblico dell'Ufficio Casa/Inclusione Sociale	N° giorni di apertura ad ingresso libero*	N° 4 giorni	<p>Sportello di Carpi: apertura nei giorni di martedì, mercoledì, giovedì e sabato.</p> <p>Sportello di Novi: apertura martedì, mercoledì e giovedì.</p> <p>Sportello di Soliera: apertura martedì, mercoledì, venerdì e sabato</p> <p>Sportello di Campogalliano: apertura lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e sabato</p>
	N° giorni di ascolto telefonico	N° 6 giorni	<p>Sportello di Carpi: da lunedì al sabato.</p> <p>Sportello di Novi: da lunedì al venerdì.</p> <p>Sportello di Soliera: da lunedì al sabato.</p> <p>Sportello di Campogalliano: lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e sabato</p>
	N° giorni di ricevimento su appuntamento*	N° 4 giorni	<p>Sportello di Carpi: appuntamenti martedì, mercoledì, giovedì e sabato.</p> <p>Sportello di Novi: appuntamenti martedì, mercoledì, giovedì, venerdì</p> <p>Sportello di Soliera: appuntamenti martedì, mercoledì, venerdì e sabato</p> <p>Sportello di Campogalliano: appuntamenti lunedì, martedì mercoledì, venerdì e sabato</p>

*Nei periodi di lockdown dall'08/03/2020 al 17/05/2021 (DPCM 08/03/2020) e al 06/11/2020 al 03/12/2020 (DPCM 03/11/2020) a causa dell'emergenza sanitaria COVID-19 gli uffici sono stati chiusi al pubblico; tuttavia il personale in servizio era sempre presente al fine di rispondere alle richieste socio-sanitarie connesse al covid o all'aggravamento di persone non auto-sufficienti (es. assistenza domiciliare). L'appuntamento in presenza è stato garantito solo per questioni indifferibili e nel rispetto delle norme anti contagio (tracciabilità, mascherine, gel, ecc...) come da disposizioni aziendali. A lockdown terminato il numero di appuntamenti nei giorni di ricevimento è stato ridotto per evitare assembramenti in sala d'attesa o per consentire la sanificazione degli spazi utilizzati tra un incontro o l'altro. Come durante il lockdown, l'utilizzo del telefono ha sopperito alle necessità di raccogliere domande e richieste

cercando di evitare il più possibile l'accesso in presenza al fine di contenere il contagio. Ciò non ha impedito di assicurare le ordinarie attività (es. raccolta domande per Casa protetta, raccolta per aiuti alimentari, raccolta domande maternità...) privilegiando le relazioni a distanza (telefono, mail...) e le attività consulenziali e di supporto a distanza;

b) Sostegno ed accompagnamento

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	VALORE REALIZZATO*
Ricevimento delle assistenti sociali	Su appuntamento*	Min. 2 gg alla settimana	<p>Assistenti sociali Carpi area adulti/anziani/disabili: ricevono su appuntamento lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì e sabato.</p> <p>Assistenti sociali Carpi area minori: appuntamenti lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì e sabato.</p> <p>Assistenti sociali Novi: appuntamenti martedì, mercoledì, giovedì e venerdì</p> <p>Assistenti sociali Soliera: appuntamenti martedì, mercoledì, venerdì, sabato</p> <p>Assistenti sociali Campogalliano: appuntamenti lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e sabato</p>

* Nei periodi di lockdown dall'08/03/2020 al 17/05/2021 (DPCM 08/03/2020) e al 06/11/2020 al 03/12/2020 (DPCM 03/11/2020) a causa dell'emergenza sanitaria COVID-19 gli uffici sono stati chiusi al pubblico; tuttavia il personale in servizio era sempre presente al fine di rispondere alle richieste socio-sanitarie connesse al covid o all'aggravamento di persone non auto-sufficienti (es. assistenza domiciliare). L'appuntamento in presenza è stato garantito solo per questioni indifferibili e nel rispetto delle norme anti contagio (tracciabilità, mascherine, gel ecc..) come da disposizioni aziendali. A lockdown terminato il numero di appuntamenti nei giorni di ricevimento è stato ridotto per evitare assembramenti in sala d'attesa o per consentire la sanificazione degli spazi utilizzati tra un incontro o l'altro. Come durante il lockdown, l'utilizzo del telefono ha sopperito alle necessità di raccogliere domande e richieste cercando di evitare il più possibile l'accesso in presenza al fine di contenere il contagio. Ciò non ha impedito di assicurare le ordinarie attività (es. raccolta domande per Casa protetta, raccolta per aiuti alimentari, raccolta domande maternità...) privilegiando le relazioni a distanza (telefono, mail...) e le attività consulenziali e di supporto a distanza;

c) *Progettazione partecipata col territorio*

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	VALORE REALIZZATO
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%	Nel 2020 è stato avviato un percorso di programmazione relativo al contrasto alla povertà e focalizzato in via prioritaria sui temi dell'accesso ai beni di prima necessità. Il percorso ha coinvolto i diversi soggetti che nei quattro territori operano su questi temi e porterà nel 2021 allo sviluppo di percorsi di co-progettazione. Inoltre è stato istituito un Tavolo permanente sulla Disabilità a cui partecipano gli enti del terzo settore. Inoltre si è collaborato con scuole, gruppi di cittadini, associazioni, società sportive, parrocchie, centri sociali, circoli, 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.

Domanda alloggi ERP / ERS e in Affitto Garantito

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	VALORE REALIZZATO
Ricevimento da parte degli operatori	Su appuntamento*	Min. 2 gg alla settimana	Sportello di Carpi: appuntamenti martedì, giovedì e sabato. Sportello di Novi: appuntamenti martedì, giovedì e venerdì Sportello di Soliera: appuntamenti martedì, mercoledì, venerdì e sabato Sportello di Campogalliano: appuntamenti lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e sabato

*Nei periodi di lockdown dall'08/03/2020 al 17/05/2021 (DPCM 08/03/2020) e al 06/11/2020 al 03/12/2020 (DPCM 03/11/2020) a causa dell'emergenza sanitaria COVID-19 gli uffici sono stati chiusi al pubblico; tuttavia il personale in servizio era sempre presente al fine di rispondere alle richieste socio-sanitarie connesse al covid o all'aggravamento di persone non auto-sufficienti (es. assistenza domiciliare). L'appuntamento in presenza è stato garantito solo per questioni indifferibili e nel rispetto delle norme anti contagio (tracciabilità, mascherine, gel ecc...) come da disposizioni aziendali. A lockdown terminato il numero di appuntamenti nei giorni di ricevimento è stato ridotto per evitare assembramenti in sala d'attesa o per consentire la sanificazione degli spazi utilizzati tra un incontro o l'altro. Come durante il lockdown, l'utilizzo del telefono ha sopperito alle necessità di raccogliere domande e richieste cercando di evitare il più possibile l'accesso in presenza al fine di contenere il contagio. Ciò non ha impedito di assicurare le ordinarie attività (es. raccolta domande per Casa protetta, raccolta per aiuti alimentari, raccolta domande maternità...) privilegiando le relazioni a distanza (telefono, mail...) e le attività consulenziali e di supporto a distanza.

9.2.2 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:

a) Accoglienza: Sportello Sociale

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	VALORE MEDIO ATTESO	VALORE REALIZZATO*
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 in un altro momento)*	Da 0 a 80 minuti	40 minuti	Valore medio stimato sulla base delle informazioni riferite dagli operatori 25 minuti
	Tempi di attesa al telefono	Da 0 15 minuti	7 minuti	L'operatore di sportello risponde ad ogni squillo di telefono; l'attesa dipende dalla linea occupata. Qualora la linea risultasse non disponibile, la telefonata automaticamente passa ai centralini <i>delle sedi municipali di Carpi e Novi di</i>

			<p><i>Modena. Comunque l'attesa telefonica non supera mai i 7 minuti.</i></p> <p><i>Per i territori di Soliera e Campogalliano è attiva la segreteria su ogni linea telefonica dei Servizi, gli utenti vengono pertanto richiamati solitamente lo stesso giorno in cui hanno effettuato la telefonata</i></p>
	Tempi di attesa su appuntamento*	Da 1 a 15 giorni	7 gg
			<p>Lo sportello di Borgofortino non fissa appuntamenti per sé, gli appuntamenti di sportello in presenza sono relativi alla raccolta domande, quali area casa e centro per le famiglie.</p> <p><i>Gli sportelli sociali dei territori di Novi Soliera e Campogalliano fissano appuntamenti per pratiche amministrative (bonus, ERP, assegno maternità, bando affitti) entro una settimana da richieste telefoniche e/o in presenza</i></p>

* Nei periodi di lockdown dall'08/03/2020 al 17/05/2021 (DPCM 08/03/2020) e al 06/11/2020 al 03/12/2020 (DPCM 03/11/2020) a causa dell'emergenza sanitaria COVID-19 gli uffici sono stati chiusi al pubblico; tuttavia il personale in servizio era sempre presente al fine di rispondere alle richieste socio-sanitarie connesse al covid o all'aggravamento di persone non auto-sufficienti (es. assistenza domiciliare). L'appuntamento in presenza è stato garantito solo per questioni indifferibili e nel rispetto delle norme anti contagio (tracciabilità, mascherine, gel ecc...) come da disposizioni aziendali. A lockdown terminato il numero di appuntamenti nei giorni di ricevimento è stato ridotto per evitare assembramenti in sala d'attesa o per consentire la sanificazione degli spazi utilizzati tra un incontro o l'altro. Come durante il lockdown, l'utilizzo del telefono ha sopperito alle necessità di raccogliere domande e richieste cercando di evitare il più possibile l'accesso in presenza al fine di contenere il contagio. Ciò non ha impedito di assicurare le ordinarie attività (es. raccolta domande per Casa protetta, raccolta per aiuti alimentari, raccolta domande maternità...) privilegiando le relazioni a distanza (telefono, mail ...) e le attività consulenziali e di supporto a distanza;

b) *Sostegno ed accompagnamento*

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	VALORE MEDIO ATTESO	VALORE REALIZZATO*
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	13 giorni	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. <i>Nei territori i tempi sono più brevi, al massimo 10 giorni.</i>
Colloqui con l'assistente sociale	Numero di colloqui con l'assistente sociale durante il 1° anno del percorso di sostegno ed accompagnamento	**Minimo 3 (compreso quello iniziale – un colloquio può essere telefonico). Il colloquio può essere proposto dall'assistente sociale oppure richiesto dal cittadino		<i>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</i>
	Numero di colloqui con l'assistente sociale dopo il 1° anno del percorso di sostegno ed accompagnamento	**Minimo 1 Il colloquio può essere proposto dall'assistente sociale oppure richiesto dal cittadino		<i>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</i>
Monitoraggio del	Contatti, scambi,	**Minimo 2 step di verifica		<i>La presa in carico dell'utente prevede</i>

progetto di sostegno ed accompagnamento da parte dell'assistente sociale	confronti tra assistente sociale e referente del servizio di cui usufruisce il cittadino		<i>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</i>
--	--	--	---

* Nei periodi di lockdown dall'08/03/2020 al 17/05/2021 (DPCM 08/03/2020) e al 06/11/2020 al 03/12/2020 (DPCM 03/11/2020) a causa dell'emergenza sanitaria COVID-19 gli uffici sono stati chiusi al pubblico; tuttavia il personale in servizio era sempre presente al fine di rispondere alle richieste socio-sanitarie connesse al covid o all'aggravamento di persone non auto-sufficienti (es. assistenza domiciliare). L'appuntamento in presenza è stato garantito solo per questioni indifferibili e nel rispetto delle norme anti contagio (tracciabilità, mascherine, gel ecc...) come da disposizioni aziendali. A lockdown terminato il numero di appuntamenti nei giorni di ricevimento è stato ridotto per evitare assembramenti in sala d'attesa o per consentire la sanificazione degli spazi utilizzati tra un incontro o l'altro. Come durante il lockdown, l'utilizzo del telefono ha sopperito alle necessità di raccogliere domande e richieste cercando di evitare il più possibile l'accesso in presenza al fine di contenere il contagio. Ciò non ha impedito di assicurare le ordinarie attività (es. raccolta domande per Casa protetta, raccolta per aiuti alimentari, raccolta domande maternità...) privilegiando le relazioni a distanza (telefono, mail...) e le attività consulenziali e di supporto a distanza.

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

c) Domanda assegnazione alloggi ERP / ERS e in Affitto Casa Garantito

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'GENERICO	VALORE MEDIO ATTESO	VALORE REALIZZATO
Colloquio con operatori	Tempo di attesa per il colloquio*	Da 7 a 20 giorni	13 giorni	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

* Nei periodi di lockdown dall'08/03/2020 al 17/05/2021 (DPCM 08/03/2020) e al 06/11/2020 al 03/12/2020 (DPCM 03/11/2020) a causa dell'emergenza sanitaria COVID-19 gli uffici sono stati chiusi al pubblico; tuttavia il personale in servizio era sempre presente al fine di rispondere alle richieste socio-sanitarie connesse al covid o all'aggravamento di persone non auto-sufficienti (es. assistenza domiciliare). L'appuntamento in presenza è stato garantito solo per questioni indifferibili e nel rispetto delle norme anti contagio (tracciabilità, mascherine, gel ecc...) come da disposizioni aziendali. A lockdown terminato il numero di appuntamenti nei giorni di ricevimento è stato ridotto per evitare assembramenti in sala d'attesa o per consentire la sanificazione degli spazi utilizzati tra un incontro o l'altro. Come durante il lockdown, l'utilizzo del telefono ha sopperito alle necessità di raccogliere domande e richieste cercando di evitare il più possibile l'accesso in presenza al fine di contenere il contagio. Ciò non ha impedito di assicurare le ordinarie attività (es. raccolta domande per Casa protetta, raccolta per aiuti alimentari, raccolta domande maternità...) privilegiando le relazioni a distanza (telefono, mail...) e le attività consulenziali e di supporto a distanza.

9.2.3 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).

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	VALORE REALIZZATO
Accessibilità dello Sportello Sociale e dell'Ufficio Casa / Inclusione Sociale	Parcheggio	Parcheggio pubblico adiacente al servizio	Parcheggi adiacenti in tutte le sedi
	Ascensore	Min. 1 per disabili nel servizio	A Soliera e Campogalliano, le altre sedi sono a piano terreno
	Supporti per la distribuzione di materiale di pubblica utilità	E' garantito l'aggiornamento mensile del materiale	100%
Funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento al pubblico dello Sportello Sociale e dell'Ufficio Casa e Inclusione Sociale	Locali adibiti all'attesa	Presenti	Presenti in tutte le sedi
	Servizi igienici	Min. 1 servizio igienico accessibile a disabili	Presenti in tutte le sedi

9.2.5 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).

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	VALORE REALIZZATO
Competenza del personale	Possesso delle qualifiche professionali adeguate	100%	100%
	Incontri di aggiornamento periodici	E' garantito l'aggiornamento professionale annuale ad almeno il 20% del personale	Nel 2020 ogni operatore ha svolto almeno un corso di aggiornamento, come si evince dal registro della formazione, gestito in collaborazione con il settore risorse umane. I corsi riguardano sia l'approfondimento di temi specifici lo svolgimento della propria professione, che temi di interesse di settore, quali corsi sulla sicurezza, primo soccorso, informatica.

Parte III

I servizi di polizia municipale

Per quanto concerne la polizia municipale 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.

La griglia di rilevazione dei dati è stata elaborata a cura del dirigente di settore.

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

I valori realizzati per l'anno 2020 rispetto allo standard di qualità sono stati integrati, quando necessario, con note che descrivono meglio l'erogazione delle prestazioni nella situazione venutasi a creare a seguito del contesto pandemico.

Di seguito la griglia di rilevazione relativa alle attività svolte nell'anno 2020.



STANDARD DI QUALITA'

ANNO 2020

CARTA dei SERVIZI della POLIZIA LOCALE

dell'UNIONETERRE d'ARGINE

SERVIZIO OFFERTO	ATTIVITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO VERIFICA	MISURAZIONE RISULTATO	RISULTATO RAGGIUNTO % 2020
Rilievo e Gestione completa del Sinistro Stradale: esecuzione di rilievi tecnici su strada (misurazioni), planimetrici (redazione di planimetrie), assunzione di documentazione, sommarie informazioni rese dalle parti o testimoniali per la ricostruzione della dinamica del Sinistro Stradale, elaborazione di rapporto finale	Intervento sul luogo dell'Incidente Stradale per l'esecuzione dei rilievi tecnici su strada (metrici, fotografici ecc) nonché di tutte le operazioni tecniche necessarie alla ricostruzione della dinamica del Sinistro Stradale	Ricezione telefonate tutti i giorni feriali (07,00- 01,25) e festivi (07,25 -1,25)	Gestionale Software Concilia ove vengono inseriti turni e relativi servizi del personale. (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 3,2 Agenti che nei giorni feriali durante i turni diurni si sono occupati della ricezione delle telefonate; N 1 Agente che nei giorni feriali e festivi durante i turni serali si sono occupati della ricezione delle telefonate; N 2 Agenti che nei giorni festivi durante i turni diurni si sono occupati della ricezione delle telefonate; L'attività di ricezione delle telefonate, con particolare riferimento a quelle relative alla segnalazione dei sinistri stradali, è stata effettuata per tutti i 365 gg	100%
		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 rilevato

	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	100%
		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 14,52 su 239 copie rilasciate	100%

<p>Sportello Front /Back Office: 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</p>	<p>Ricevimento del pubblico, gestione delle richieste d'informazioni ed acquisizione delle domande</p>	<p>Ricevimento del pubblico, gestione delle richieste d'informazioni ed acquisizione delle domande con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carpi, via Tre Febbraio 2 c/o Ufficio Amministrativo dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.30 il giovedì dalle ore 08.00 alle ore 18.30. Sono esclusi i giorni festivi -Campogalliano, Piazza Vittorio Emanuela II, 2 il Martedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.30 Sono esclusi il Lunedì, Giovedì ed i giorni festivi - Novi di Modena, 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>A seguito dei provvedimenti di contenimento del Coronavirus, gli uffici ricevevano solo su appuntamento</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>Carpi:</p> <ul style="list-style-type: none"> -N 3 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>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>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 sono occupati del ricevimento del pubblico; <p>L'attività di ricevimento del pubblico, gestione delle richieste d'informazioni ed acquisizione delle domande, è stata effettuata per tutti i giorni feriali in tutti i presidi territoriali</p> <p>A seguito dei provvedimenti di contenimento del Coronavirus, gli uffici ricevevano solo su appuntamento</p>	<p>100%</p>
		<p>Rispetto del tempo medio di attesa dell'utenza, 10-15 minuti</p>		<p>Attualmente il servizio non è dotato di uno strumento/contatore che rilevi giornalmente in automatico il numero utenti, orario di arrivo e presa in carico.</p> <p>-verso la fine del 2020 è stata acquistata la strumentazione che in futuro permetterà di rilevare i tempi medi di attesa dell'utenza</p>	<p>Non rilevabile</p>

	Rilascio di copia di atti detenuti su richiesta degli interessati	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	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	100%
		Rilascio della documentazione entro 30 giorni dalla richiesta	Registro Informativo 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. 11, 65 su n. 68 richieste Il procedimento di rilascio delle copie atti rispetta una media inferiore a 30 gg dalla richiesta	100%
	Rilascio di provvedimenti di concessione di pagamenti rateali di sanzioni pecuniarie su richiesta degli interessati	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	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	100%
		Rilascio della documentazione entro 30 giorni dalla richiesta	Registro Informativo 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. 19 su n. 56 richieste Il rilascio dei provvedimenti di concessione di pagamenti rateali di sanzioni pecuniarie rispetta una media inferiore a 30 gg dalla richiesta	100%

	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	100%
		Rilascio della documentazione entro 10 giorni dalla richiesta	Registro Informativo 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. 6,70 su n. 344 richieste Il rilascio dei provvedimenti di occupazione di suolo pubblico rispetta una media inferiore a 10 gg dalla richiesta	100%
	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.	100 %

		Rilascio della documentazione entro 10 giorni dalla richiesta	Registro Informativo della Trasparenza per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica (Il risultato è stato ottenuto calcolando, mediante la funzione del registro excel "Tempi medi", la media dei giorni impiegati per il rilascio del provvedimento di ordinanza viabile, considerando rispettivamente i termini di protocollazione/acquisizione dell'istanza e di protocollazione/produzione del provvedimento)	Il tempo medio di rilascio è di gg. 7,38 su n. 674 atti Il rilascio dei provvedimenti di ordinanza viabile rispetta una media inferiore a 10 gg dalla richiesta	100%
	Rilascio di autorizzazioni in deroga ai limiti di peso su strade comunali su richiesta degli interessati	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	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	100%
		Rilascio della documentazione entro 30 giorni dalla richiesta	Registro Informativo di registrazione delle pratiche	Il tempo medio di rilascio è di gg. 17,64 su n. 14 atti Il rilascio dei provvedimenti di ordinanza viabile rispetta una media inferiore a 30 gg dalla richiesta	100%
	Rilascio di autorizzazioni in deroga in zona a traffico limitato su richiesta degli interessati	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	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	100%
		Rilascio della documentazione entro 30 giorni dalla richiesta	Registro Informativo della Trasparenza per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica	Attualmente lo strumento consente l'estrapolazione del dato "tempi medi" delle varie tipologie di permessi, senza possibilità di scorporare le autorizzazioni "ZTL" da quelle "Area Pedonale"	Non rilevabile

	Rilascio di certificato che attesti l'idoneità dell'alloggio su richiesta degli interessati (solo per il Comune di Novi di Modena)	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 certificato d'idoneità dell'alloggio, pertanto il modulo risulta essere presente sul Sito Internet Istituzionale dell'Unione Terre d'Argine, a disposizione dell'utenza	100%
		Rilascio della documentazione entro 40 giorni dalla richiesta	Registro Informativo 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. 20 su n. 27 atti Il rilascio dei certificati d'idoneità alloggio rispetta una media inferiore a 40 gg dalla richiesta	100%
	Rilascio di autorizzazione, rinnovi o duplicati e relativi contrassegni per la circolazione e sosta dei veicoli al servizio delle persone invalide su richiesta degli interessati	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	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	100%

		Rilascio della documentazione entro 10 giorni dalla richiesta	<p>Registro Informativo della Trasparenza per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica</p> <p>(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)</p>	<p>Il tempo medio di rilascio è di gg. 2,99 su n. 682</p> <p>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</p>	100%
<p>Interventi in generale: 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</p>	<p>Intervento non differibile sul luogo oggetto segnalazione per il compimento di tutte le operazioni necessarie alla risoluzione della problematica</p>	<p>Ricezione telefonate tutti i giorni feriali (07,00- 01,25) e festivi (07,25 -1,25)</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, distinta a seconda della tipologia diurna e serale, festiva e feriale, degli agenti impegnati nella ricezione delle telefonate)</p>	<p>N 3,2 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 sono occupati della ricezione delle telefonate;</p> <p>N 2 Agenti 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 all'effettuazione di sopralluoghi e verifiche d'iniziativa, è stata effettuata per tutti i 365 gg</p>	100%
		<p>Rispetto del tempo medio di arrivo sul luogo della segnalazione, 15-20 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari)</p>	<p>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</p>	<p>Attualmente l'ora di arrivo sul luogo non viene segnalata.</p>	Non rilevabile

	<p>Intervento non differibile su segnalazione da parte degli interessati per la rimozione di veicolo davanti passo carraio regolarmente autorizzato</p>	<p>Ricezione telefonate tutti i giorni feriali (07,00- 01,25) e festivi (07,25 -1,25)</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, distinta a seconda della tipologia diurna e serale, festiva e feriale, degli agenti impegnati nella ricezione delle telefonate)</p>	<p>N 3,2 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 sono occupati della ricezione delle telefonate;</p> <p>N 2 Agenti 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>	<p>100%</p>
		<p>Rispetto del tempo medio di arrivo sul luogo della segnalazione, 15-20 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari)</p>	<p>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</p>	<p>Attualmente l'ora di arrivo sul luogo non viene segnalata.</p>	<p>Non rilevabile</p>

	Intervento differibile per svariate problematiche derivanti da segnalazioni, esposti, denunce e reclami	<p>Ricevimento delle segnalazioni, esposti e con le seguenti modalità:</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>- Campogalliano, Piazza Vittorio Emanuele II, 2 il Martedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.30 Sono esclusi il Lunedì, Giovedì ed i giorni festivi</p> <p>- Novi di Modena, P.zza I° Maggio il Martedì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 ed il giovedì pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 17.30. Il sabato su appuntamento. Sono esclusi i giorni festivi . Rovereto di Novi Di Modena Via Curiel il lunedì' dalle ore 09.00 alle ore 12.00 Sono esclusi i giorni festivi</p> <p>- Soliera, Piazza Repubblica, 1 Il giorno di Martedì dalle ore 08.45 alle ore 12.45 e dalle ore 15.30 alle ore 17.30. Il Mercoledì, Venerdì e Sabato dalle ore 08.45 alle ore 12.45 Sono esclusi i giorni festivi</p> <p><i>A seguito dei provvedimenti di contenimento del Coronavirus, gli uffici ricevevano solo su appuntamento</i></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>Carpi:</p> <p>-N 3,05 Amministrativi che nei giorni feriali si sono occupati del ricevimento del pubblico;</p> <p>- N 1 Agente in divisa che nei giorni feriali si sono occupati del ricevimento del pubblico;</p> <p>Campogalliano:</p> <p>- N 1 Agente in divisa che nei giorni feriali si è occupato del ricevimento del pubblico;</p> <p>Novi:</p> <p>- N 1 Agente in divisa che nei giorni feriali si è occupato del ricevimento del pubblico;</p> <p>Soliera:</p> <p>-N 1 Amministrativo che nei giorni feriali si è occupato del ricevimento del pubblico;</p> <p>- N 1 Agente in divisa che nei giorni feriali si sono occupati del ricevimento del pubblico;</p> <p>L'attività di ricevimento delle segnalazioni, esposti, reclami è stata effettuata per tutti i giorni feriali in tutti i presidi territoriali</p> <p><i>A seguito dei provvedimenti di contenimento del Coronavirus, gli uffici ricevevano solo su appuntamento</i></p>	100%
		<p>Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti</p>	<p>Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita</p>	<p>Eseguita la pubblicazione del modulo presentazione di segnalazioni, pertanto il modulo risulta essere presente sul Sito Internet Istituzionale dell'Unione Terre d'Argine, a disposizione dell'utenza</p>	100%
		<p>Rispetto del tempo medio di evasione della richiesta entro 90 giorni dalla presentazione</p>	<p>Gestionale Software Verbatel, Rifedeur e Gastone</p>	<p>I gestionali in uso non consentono la rilevazione in automatico la rilevazione dal dato "tempo medio della richiesta"</p>	Non rilevato