



SCHEMA PROVVISORIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI
integrato e condiviso dai corsisti a scopo didattico

Raccolta Rifiuti

Organizzazione generale

ORIENTAMENTO AI CITTADINI	
Informazione e comunicazione	<ul style="list-style-type: none">• Numero aziendale per informazioni al pubblico e se si Numero verde Orario di funzionamento• Casi di mancato funzionamento del numero nell'orario indicato• Esistenza dell'Urp• Sito Web con possibilità di:<ul style="list-style-type: none">- consultare il contratto di servizio- consultare la Carta dei servizi- trovare l'indirizzo dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico- trovare il numero telefonico dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico- trovare gli orari di apertura dell'URP- trovare il nominativo del responsabile dell'URP- trovare l'indirizzo mail dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico- trovare un numero telefonico dedicato alle informazioni al pubblico- trovare l'indirizzo mail per la richiesta di informazioni- trovare il nominativo del responsabile dell'ufficio informazioni- trovare un numero telefonico per segnalazioni ed emergenze- Modalità di calcolo delle tariffe- Informazioni sugli orari di apertura delle isole ecologiche e modalità di accesso• Opuscoli informativi sul funzionamento del servizio recapitati al domicilio degli utenti con<ul style="list-style-type: none">- Indicazioni sugli standard e sugli impegni della carta dei servizi- Specifica dei servizi offerti e delle modalità di accesso- Opuscoli in varie lingue

	<ul style="list-style-type: none"> - Istruzioni per la raccolta differenziata - Numero telefonico per segnalazioni ed emergenze - Frequenze e orari delle raccolte - Rimborsi e reclami - Modalità di calcolo delle tariffe <ul style="list-style-type: none"> • Uffici chiusi in orario di servizio • Chiamate telefoniche inevase in orario di servizio • Email inevase dopo giorni x
Comfort	<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza di isole ecologiche per rifiuti particolari • Ritiro al domicilio di rifiuti particolari e ingombranti <ul style="list-style-type: none"> - eventuali orari del ritiro, modalità e costi - Numero telefonico ed indirizzo mail per ritiro al domicilio dei rifiuti particolari e ingombranti
Sistema di tutela dei diritti	<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza di procedure di conciliazione • Accessibilità alle procedure di conciliazione • Esistenza di un opuscolo informativo sui rimborsi (presenza nel sito del regolamento; come si può consultare; modalità di richiesta) • Esistenza di un depliant informativo sulle modalità di inoltro dei reclami (come si può consultare; presenza sul sito, allo sportello, modalità di richiesta) • Comunicazione nel sito di informazioni sulle modalità di inoltro dei reclami • Moduli per l'inoltro dei reclami (accessibilità per via telematica) • Possibilità di inoltrare reclami per via telefonica e per via telematica • Registrazione delle telefonate (previo consenso) • Tempo massimo di risposta ai reclami • Rapporto sui reclami • Bollette con indicazioni chiare sul calcolo della tariffe e sulle modalità di ricorso contro la tariffa calcolata

<p>Orientamento alla qualità</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza di certificazioni • Indagini sulla soddisfazione degli utenti • Caratteristiche dell'indagine <ul style="list-style-type: none"> - Qualità degli indicatori - Modalità di somministrazione dei questionari - Risultati resi pubblici - Azioni intraprese in seguito ai risultati dell'indagine
<p>POLITICHE AZIENDALI</p>	
<p>Gestione della raccolta / organizzazione del servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemi di misurazione e di registrazione delle quantità • Pulizia/disinfezione periodica dei cassonetti • Rilevazione periodica della adeguatezza dei contenitori e delle frequenze dei passaggi • Pulizia/disinfezione periodica dei marciapiedi • Presenza di contenitori/cestini per raccolta rifiuti
<p>Impatto ambientale / politiche ecologiche</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusione della raccolta differenziata <ul style="list-style-type: none"> - Organico - Carta - Vetro - Plastica/metalli - Secco residuo - Pile - Farmaci - Indumenti • Forme innovative di raccolta • Raccolta di rifiuti urbani pericolosi • Sgombero rifiuti abbandonati e macerie da crollo • Spazzamento mercati e fiere • Presenza di cartelli per il divieto di abbandonare le deiezioni di animali • Presenza di distributori automatici per strumenti raccolta deiezioni cani • Appropriatezza delle forme di smaltimento e di riciclo

	<ul style="list-style-type: none"> • Attività didattica e di ricerca con le scuole • “Comunicazione/Formazione” della cittadinanza (depliant, spot, documentari, progetti, concorsi, ecc. che coinvolgano le scuole e la cittadinanza, spettacoli...incontri, Forme innovative di comunicazione, comunicazione in varie lingue) • Appropriatezza delle forme di smaltimento e di riciclo <ul style="list-style-type: none"> - Luoghi di conferimento - Tipi di trattamento - Contratti per il riciclo
Politiche economiche	
PARTECIPAZIONE	
Partecipazione	<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza di una forma permanente di consultazione delle organizzazioni civiche • Riunioni pubbliche sull’andamento del servizio negli ultimi due anni • Richiesta di pareri alle organizzazioni civiche negli ultimi due anni • Iniziative congiunte di informazione negli ultimi due anni
Sistema di monitoraggio e controllo	
Sistema partecipativo su aspetti tecnici ed economici	

Luoghi di raccolta

ORIENTAMENTO AI CITTADINI	
Informazione e comunicazione	<ul style="list-style-type: none">• Presenza nei luoghi di raccolta di avvisi con:<ul style="list-style-type: none">- Indicazioni per l'uso corretto di campane e cassonetti- Numero telefonico per segnalazioni sui problemi- Numero telefonico dell'Urp- Numero telefonico per rifiuti particolari e/o ingombranti- Giorni e frequenza della raccolta- Presenza comunicazioni e cartelli in varie lingue
Comfort	<ul style="list-style-type: none">• Accessibilità delle isole ecologiche• Accessibilità dei luoghi di raccolta (per diversamente abili motori - e sensoriali)• Condizioni dei luoghi di raccolta<ul style="list-style-type: none">- Presenza di cassonetti maleodoranti- Presenza di cassonetti stracolmi- Presenza di cassonetti rotti- Rifiuti sparsi intorno ai contenitori- Stato dei marciapiedi• Tempi di permanenza dei rifiuti nei cortili o nelle abitazioni (porta a porta)• Periodicità , orari e modalità della raccolta porta a porta
POLITICHE AZIENDALI	
Affidabilità	<ul style="list-style-type: none">• Casi di ritardo nella raccolta rispetto alle frequenze previste• Impossibilità di segnalare irregolarità e/o emergenze• Mancato intervento dopo la segnalazione• Mancato rispetto dei tempi di intervento• Mancato rispetto degli orari nelle isole ecologiche• Mancato rispetto degli appuntamenti per il ritiro di rifiuti particolari o ingombranti• Sistematico presenza di sovraccarico di rifiuti senza interventi (aumento del numero dei cassonetti o della frequenza di raccolta)