



COMUNE DI MELFI

SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO E RECUPERO/SMALTIMENTO DEI RIFIUTI URBANI E ACCESSORI, DI RACCOLTA DIFFERENZIATA, SPAZZAMENTO DELLE STRADE, SANIFICAZIONI, DERATTIZZAZIONI E SERVIZI ACCESSORI NEL TERRITORIO DEL COMUNE DI MELFI



RELAZIONE TECNICA

CRITERIO D - Servizi di pulizia stradale e raccolta rifiuti: monitoraggio e controllo





INDICE

CRITERIO D – SERVIZI DI PULIZIA STRADALE E RACCOLTA RIFIUTI: MONITORAGGIO E CONTROLLO	1
1. Sistemi di programmazione e controllo operativo dei servizi svolti, monitoraggio e controlli di gestione (CRITERIO D1)	1
QUALITÀ DEL SERVIZIO DI INTERFACCIA CON LA STAZIONE APPALTANTE	2
RAPPORTI CON LA STAZIONE APPALTANTE	3
Rapporti periodici sul servizio	4
RAPPORTI CON L'UTENZA	6
Rapporti con il Pubblico	7
GESTIONE ECOSPORTELLO	7
SISTEMA ADOTTATO PER LA VERIFICA DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	8
CARTA DEI SERVIZI	9
2. SISTEMA DI ACQUISIZIONE E GESTIONE DEI DATI	10
GESTIONE INFORMATIZZA CENTRO SERVIZI	10
PORTALE WEB	11
NUMERO VERDE	11
3. CONTROLLO INFORMATIZZATO DEL SERVIZIO	12
SOFTWARE CARTOGRAFICO PER GPS	13
TEMPESTIVITA' DELLE INFORMAZIONE E FACILITA' DI ASSISTENZA ALL'UTENZA	14
TELERILEVAMENTO FLOTTA (offerta migliorativa)	14
ORGANIZZAZIONE GESTIONALE ED OPERATIVA DELLE EMERGENZE	18
4. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	19
5. IMPIEGO DI RISORSE LOGISTICHE E TECNICHE	19



CRITERIO D – SERVIZI DI PULIZIA STRADALE E RACCOLTA RIFIUTI: MONITORAGGIO E CONTROLLO

1. Sistemi di programmazione e controllo operativo dei servizi svolti, monitoraggio e controlli di gestione (CRITERIO D1)

La Ditta adotta da molti anni un sistema di autocontrollo sui servizi svolti. Tale sistema consente di adottare efficaci azioni di miglioramento che si traducono in benefici per i fruitori.

Nella tabella seguente sono descritte alcune delle operazioni più comuni per il monitoraggio e il controllo dei servizi e gli strumenti che è possibile utilizzare per eseguire tali operazioni.

Operazione	Strumento o funzione aziendale
Raccogliere automaticamente dati sulle prestazioni erogate	Attribuzione del Responsabile del Servizio munito di palmare
Tenere traccia della frequenza con cui gli utenti segnalano un disservizio.	Costituzione di un data base continuamente aggiornato
Raccogliere e visualizzare dati dettagliati sull'utilizzo delle risorse lavorative e strumentali	Sviluppo di un programma gestionale di controllo interno
Modificare le proprietà del sistema di raccolta	Attribuzione del Responsabile Tecnico
Monitorare i principali indicatori delle prestazioni del servizio.	Indagini di Customer Satisfaction

Lo svolgimento dei servizi di igiene ambientale richiede altresì notevole attenzione al fine di assorbire le eventuali punte di lavoro e gli eventi imprevisti.

Ma, in molti, casi è richiesto lo spostamento all'interno dei servizi delle risorse disponibili nonché una ottimizzazione del loro impiego. A ciò si aggiunga che il notevole numero delle unità lavorative impiegate con conseguente necessità di assolvere ai relativi compiti della gestione dei relativi rapporti.

Le attività di carattere generale sono suddivise tra i vari dipendenti di cui si è previsto l'impiego con le mansioni apicali di capoturno e di preposto.

Le mansioni assegnate sono riconducibili alle seguenti:

- o gestione amministrativa e tecnica del personale;
- o gestione rapporti con il competente settore del Comune;
- o raccolta ed elaborazione dei dati tecnici relativi ai servizi;
- o rapporti con il pubblico;
- o organizzazione turni e servizi di concerto con il Capo Ufficio;
- o avviamento dei servizi giornalieri;



- o controllo operativo sul personale e sui servizi.

I rapporti con il competente settore comunale saranno tenuti dal preposto che sarà nominativamente indicato dalla Ditta.

QUALITÀ DEL SERVIZIO DI INTERFACCIA CON LA STAZIONE APPALTANTE

La qualità del servizio di interfaccia con la Stazione Appaltante è congruente con i contenuti del Piano di Organizzazione e Funzionamento Aziendale (POFA) che la Società ha adottato.

Il POFA rispetta il contesto normativo soddisfacendo al contempo, esigenze di “personalizzazione” legate alla propria storia e alla tradizione nel mercato dei servizi pubblici locali.

Esso sviluppa sia gli aspetti strutturali dell’azienda ma anche e soprattutto gli aspetti di disciplina del funzionamento che la connotano nella sua dinamicità e che, richiedendo costanti adeguamenti in relazione all’evoluzione complessiva del sistema, consentono di contestualizzare le caratteristiche prestazionali del servizio in funzione delle prescrizioni imposte e di un dialogo costante con la Stazione Appaltante.

Le relazioni dell’impresa con l’esterno, ravvisano sostanzialmente tre livelli di interlocuzione:

1. i cittadini e la società nelle sue multiformi espressioni;
2. le istituzioni e, tra queste, il Comune quale Stazione Appaltante;
3. i fornitori.

La *mission* aziendale, alla luce dell’attuale contesto normativo, consente di attribuire un ruolo imprenditoriale alle società di servizi rendendo necessario un radicale mutamento di strategie. È opportuno, quindi, richiamare il passaggio storico da una fase prevalentemente centrata sulla gestione ordinaria di servizi, ad una fase detta di *governance*, attraverso una graduale conversione del ruolo delle aziende, da erogatrici di servizi a garanti del raggiungimento degli obiettivi di tutela e salvaguardia ambientali. In questa prospettiva si impone lo sviluppo ed il consolidamento delle capacità di programmazione, acquisto, vigilanza e controllo delle prestazioni da parte del prestatore di servizi.

Un altro passaggio fondamentale del POFA è l’individuazione e la declinazione delle funzioni ascritte a tutti gli organi e organismi individuati con il riconoscimento dell’apporto di ciascuno al raggiungimento della *mission* aziendale, così come della necessità di puntualizzare ambiti e confini di competenza sul piano funzionale.

I criteri ed i principi organizzativi, semplici e trasparenti, applicati a tutti gli ambiti della struttura societaria, nel rispetto di criteri di equilibrio e omogeneità, sono così riassumibili:

1. individuazione di differenti livelli di responsabilità;
2. esplicitazione di una mission e di un focus lavorativo per ciascun ambito organizzativo.

Ne risulta, di conseguenza, una struttura organizzativa che prevede:

- la Direzione Aziendale, quale organismo principale di governo;
- l’Ufficio Tecnico, in staff alla direzione aziendale, quale macrostruttura depositaria di *mission* specifiche, fortemente caratterizzata dal profilo professionale delle risorse umane dedicate, e, per questo motivo, destinataria dell’attuazione di specifici programmi; il responsabile è rappresentato da una professionalità tecnico ingegneristica;



- l'Ufficio Acquisti, in linea alla direzione aziendale, quale macrostruttura che individua le caratteristiche prestazionali dei beni strumentali e dei servizi necessari per lo svolgimento della *mission*.

Fondamentale risulta la definizione dei principali strumenti dell'azienda per poter svolgere compiutamente la sua funzione di governo del sistema, e cioè:

- la gestione delle risorse umane;
- la valutazione della qualità dei servizi (customer) in uno con l'intrattenimento di fluenti rapporti con la Stazione Appaltante;
- la sicurezza dei lavoratori;
- il controllo degli acquisti di servizi e beni strumentali;
- la funzione economico finanziaria (controllo di gestione e sistema budgetario).

La definizione dei suddetti sistemi operativi permette di fornire alla direzione e all'intera struttura organizzativa gli strumenti di governo, interni ed esterni, all'azienda.

Per il servizio nel Comune di Melfi, il piano organizzativo si può sintetizzare nelle seguenti azioni:

- 1. prevalenza dell'attività di informazione, comunicazione e sensibilizzazione dell'utenza;**
- 2. formazione accurata del personale addetto;**
- 3. adeguata supervisione, controllo e verifica della qualità percepita;**
- 4. flessibilizzazione del servizio e continua modificazione ed adeguamento degli elementi organizzativi che interfacciano direttamente con l'utenza;**
- 5. consultazione e coordinamento con i rappresentanti dell'A.C. al fine di introdurre elementi di miglioramento organizzativo.**

RAPPORTI CON LA STAZIONE APPALTANTE

I rapporti tra la Ditta e l'Ufficio preposto dal Comune saranno intrattenuti in via primaria dal Responsabile Aziendale (RA), che curerà anche i rapporti con il Comando di Polizia Municipale, l'U.T.C e l'ASL competente per territorio per tutto quanto riguarda lo svolgimento dei servizi di Igiene Urbana.

Eventuali circostanze e fatti che possono in qualche modo impedire il regolare svolgimento del servizio saranno inoltrate dalla Ditta al Responsabile dell'A.C. con almeno 15 giorni in anticipo.

Le comunicazioni inviate all'A.C. saranno trasmesse via Fax, posta elettronica, supporti elettronici magnetici o ottici.

Entro febbraio di ciascun anno, il RA comunicherà all'A.C. i dati consuntivi relativi alla gestione dell'anno precedente, in particolare :

- statistiche della produzione, trasporto e smaltimento/cessione dei rifiuti raccolti;
- proposte tecnico-economiche alternative;
- redazione schema-tipo per la compilazione annuale del MUD;
- i prospetti riassuntivi, i dettagli della RD.

Inoltre, il Responsabile del Servizio dell'azienda, nell'ottica di migliorare il servizio e stimolare una collaborazione dell'utenza, segnalerà al Comando di Polizia Urbana tutti quei comportamenti che creano nocumento per l'igiene pubblica quali abbandono incontrollato di rifiuti, imbrattamento del suolo, ecc.

Si garantirà l'apertura dell'ufficio negli stessi orari di servizio degli uffici comunali.



Comunque sarà attivato il servizio di segreteria telefonica di 24 ore su 24 e di reperibilità di 24 ore su 24 per il Responsabile del Servizio, al fine di far fronte a richieste urgenti che possano comportare modifiche nella organizzazione del lavoro nel più breve tempo possibile e, comunque, entro due ore dalla richiesta.

Rapporti periodici sul servizio

La Ditta fornirà alla Stazione Appaltante un rapporto almeno trimestrale sul servizio, che consenta di valutare l'efficacia del servizio stesso rispetto alle esigenze degli utenti e ne evidenzii gli impatti ambientali e le eventuali criticità.

Nei rapporti periodici sarà evidenziato il confronto con dati relativi a periodi precedenti eventualmente in possesso della Stazione Appaltante e forniti nei documenti di gara.

In particolare i rapporti periodici riporteranno i seguenti dati:

- orari apertura dei centri di raccolta,
- numero, gravità e localizzazione degli errati conferimenti,
- quantità di rifiuti delle diverse frazioni, provenienti dalla raccolta differenziata domiciliare, in rapporto alle diverse tipologie (dati derivanti dall'accoppiamento tra la matricola dei contenitori e il codice del trasponder),
- quantità di rifiuti delle diverse frazioni giunte mensilmente al centro di raccolta,
- quantità di rifiuti delle diverse frazioni consegnate mensilmente dall'appaltatore ai diversi impianti di trattamento, compostaggio e smaltimento, piattaforme CONAI
- numero e tipo di contenitori utilizzati per la raccolta differenziata domiciliare e stradale,
- quantità di pannolini eventualmente proveniente dalla raccolta differenziata,
- numero degli aderenti all'Albo dei Compostatori, variazioni e risultati delle verifiche ispettive,
- ogni altra informazione necessaria alla compilazione del MUD e documento equivalente,
- ed inoltre i rapporti debbono riguardare le comunicazioni agli utenti e le campagne per la sensibilizzazione degli utenti e degli studenti, di cui alle specifiche clausole contrattuali

L'impresa fornirà anticipatamente al Comune la programmazione dei servizi, suddivisi per le varie zone del territorio. In particolare fornirà:

1. la giornaliera dei servizi, entro il giorno prima dell'esecuzione;
2. settimanalmente, entro la giornata di lunedì, il piano di lavoro dei diversi servizi;
3. mensilmente:
 - a. un prospetto riepilogativo dei servizi effettuati con una chiara tabella riportante le non conformità, se verificatesi, tra programmazione e consuntivazione dei servizi, con l'indicazione delle motivazioni e delle soluzioni adottate per rimuovere tali scostamenti;
 - b. entro il giorno 10 del mese successivo, i dati, espressi in unità di peso omogenee, concernenti le singole frazioni di rifiuto raccolte. Per ogni frazione raccolta sarà fornita la documentazione sul conferimento;
 - c. l'elenco aggiornato del personale impiegato per lo svolgimento dei servizi indicante il nominativo, l'inquadramento e la qualifica;
 - d. la rendicontazione informatizzata degli spostamenti dei veicoli acquisite dalle attrezzature GPS montate sugli automezzi della raccolta. La predetta rendicontazione



sarà prodotta in *file* di formato compatibile con gli applicativi per *personal computer* in uso presso il Comune;

- e. gli interventi di carattere straordinario eventualmente eseguiti, con l'indicazione precisa e dettagliata di personale, mezzi e attrezzature impiegati. Tale resoconto, datato e sottoscritto dal responsabile, conterrà ogni altra informazione che possa consentire al Comune un monitoraggio costante e una rappresentazione completa, esaustiva e veritiera dell'andamento dell'appalto. Il resoconto sarà trasmesso al Comune entro il quindicesimo giorno del mese successivo a quello di riferimento, salvo che eventuali anomalie o problemi riscontrati non richiedano, per la loro natura, una comunicazione urgente e immediata.
4. ogni sei mesi, entro il decimo giorno del mese successivo a quello in cui è terminato il semestre di riferimento, una relazione, datata e sottoscritta, in cui l'impresa presenta eventuali proposte riferite a possibili interventi da avviare nel semestre successivo al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi. I rapporti periodici semestrali presenteranno le seguenti informazioni:
- modalità di raccolta dei rifiuti, per ambito territoriale e numero di utenti serviti;
 - orari di apertura dei singoli centri di raccolta;
 - quantità di rifiuti delle diverse frazioni giunte mensilmente ai singoli centri di raccolta,
 - report fotografici del servizio effettuato e delle eventuali anomalie;
 - quantità di rifiuti delle diverse frazioni, provenienti dalla raccolta differenziata, in rapporto alle diverse tipologie di utenti;
 - quantità di rifiuti derivanti dallo spazzamento stradale, in rapporto alle aree di provenienza;
 - quantità di rifiuti delle diverse frazioni consegnate mensilmente dall'appaltatore ai diversi centri di trattamento, riciclaggio (compreso il compostaggio), recupero, smaltimento e alle piattaforme di selezione e valorizzazione,
 - qualità documentata dei lotti di rifiuti raccolti in modo differenziato e loro destinazione,
 - numero, tipo e caratteristiche di contenitori utilizzati per la raccolta differenziata domiciliare e per quella stradale;
 - numero, tipo e caratteristiche dei mezzi impiegati nella raccolta, divisi per modalità di raccolta e produttività (quantità di rifiuti trasportati);
 - descrizione sintetica delle comunicazioni fatte agli utenti e delle campagne effettuate per la sensibilizzazione degli utenti e degli studenti;
 - numero e qualifica degli addetti al servizio e durata delle loro prestazioni in relazione alle diverse modalità di realizzazione della raccolta dei rifiuti;
 - ogni altra informazione necessaria alla compilazione del MUD o documento equivalente.

Tutti i report suindicati saranno trasmessi in formato elettronico sui modelli proposti entro 10 giorni dall'avvio dei servizi e preventivamente approvati dal Comune prima della trasmissione dei dati di interesse per banca dati nazionale Anci-Conai ad Ancitel E & A o altro soggetto successivamente individuato concordemente da Anci e Conai.



Tempestivamente, e comunque non oltre le quarantotto ore successive, la Ditta segnalerà all'Ufficio competente del Comune le inadempienze od irregolarità che si verificano o si possano prevedere nel servizio all'interno.

Gli automezzi adibiti alla raccolta (nell'ambito dell'introduzione sperimentale della tariffa puntuale) circolanti sul territorio oggetto saranno dotati di un sistema per conoscere in tempo reale la posizione del veicolo, dei contenitori e dei mastelli dotati di transponder.

Il sistema montato sugli automezzi è integrato a bordo con un ricevitore GPS che consente, in ogni istante, di conoscere la posizione geografica del mezzo, la sua velocità e la sua direzione di marcia. I dati provenienti dal GPS saranno elaborati con altri parametri rilevati a bordo e/o provenienti da terra, e processati dal microcontrollore interno. I dati di bordo relativi agli automezzi e ai contenitori/mastelli, forniti dai dispositivi potranno essere integrati con altri sistemi di cartografia, di gestione operativa, amministrativa o contabile di cui sarà fornita la centrale operativa della Stazione Appaltante.

La Ditta garantirà il collegamento in remoto da parte del Comune al sistema per il controllo dei mezzi di raccolta e dei dati di esposizione/svuotamento. La Ditta garantirà il servizio di reperibilità di uomini e mezzi. Il servizio si potrà attivare entro un'ora dalla segnalazione da parte del Comune e/o da altro soggetto dallo stesso autorizzato nell'orario diurno dalle ore 6.00 alle ore 18.00. Nel restante orario l'impresa dovrà comunque fornire un servizio di reperibilità in caso di emergenza.

L'impresa fornirà **ed installerà all'esterno ed all'interno degli ambienti di ingresso delle sedi degli Uffici pubblici, delle ASL, delle scuole primarie e secondarie, del CCR e del Centro del Riuso, appositi cartelloni/targhe che informeranno il pubblico che il servizio di gestione dei rifiuti urbani è svolto nel rispetto dei criteri ambientali minimi definiti dal Ministero dell'Ambiente.** Tali cartelloni/targhe riporteranno almeno le seguenti informazioni:

- gli estremi del Decreto del Ministro dell'Ambiente di approvazione dei pertinenti criteri ambientali minimi;
- i dati annuali relativi a: produzione dei rifiuti, raccolta differenziata e destinazione dei rifiuti raccolti.

Entro tre mesi dall'aggiudicazione del contratto l'impresa fornirà alla stazione appaltante, per accettazione, il progetto dei cartelloni/targhe, comprensivo dell'indicazione della loro collocazione. I cartelloni/targhe devono essere realizzati e collocati nelle sedi previste entro sei mesi dall'aggiudicazione del contratto.

RAPPORTI CON L'UTENZA

Il piano di comunicazione con l'utenza e l'Amministrazione Comunale sarà incentrato sul Centro Servizi che sarà il punto di riferimento aziendale principale e garantirà, costantemente, le seguenti funzioni:

- realizzare un efficace ed efficiente punto di contatto tra l'impresa ed i cittadini per richiedere informazioni relative ai servizi di igiene urbana, interventi su chiamata, solleciti e quant'altro connesso con la comunicazione permanente con l'utenza.
- fornire all'Amministrazione Comunale un riferimento per ogni comunicazione riguardante il servizio e/o questioni di natura amministrativo-contabile, coordinamento e controllo delle attività aziendali.



Nel centro operativo dovrà essere realizzata tutta la logistica necessaria per lo svolgimento ed il coordinamento dei servizi.

Rapporti con il Pubblico

Saranno garantiti anche i rapporti con il pubblico e per garantire la massima efficacia nell'espletamento dei servizi, sarà attivato un:

- **NUMERO VERDE**, con un canale di comunicazione e per le prenotazioni degli utenti;
- Una segreteria telefonica, un indirizzo di posta elettronica;
- numero di fax;
- un sito web per l'interazione con la Ditta ed i servizi erogati
- la gestione dell'ecosportello (di seguito descritto).

Inoltre saranno predisposti appositi modelli cartacei per le segnalazioni di eventuali disservizi da parte degli utenti alle quali il Responsabile del Servizio darà immediata comunicazione sulle iniziative intraprese per sopperire alle lamentele.

Il monitoraggio ed il controllo dei servizi già consente di attivare un sistema di feedback con l'utenza.

Richiamiamo qui sinteticamente le azioni principali:

- tenere traccia della frequenza con cui gli utenti segnalano un disservizio;
- costituzione di un data base continuamente aggiornato;
- indagini di customer satisfaction.

Gli strumenti per realizzare un'efficace raccolta delle segnalazioni, ai fini della successiva valutazione ed eventuale accoglimento, si realizzano con strumenti informatici in grado di garantire una tracciabilità delle azioni anche in relazione a tempi di intervento adeguati a garantire un'efficiente risposta agli utenti.

GESTIONE ECOSPORTELLO ON-LINE

La scrivente metterà a disposizione un efficiente servizio telefonico per la gestione dei reclami e per i servizi a prenotazione. Tale servizio sarà implementato tramite l'attivazione di un **NUMERO VERDE** gratuito. Il servizio sarà implementato anche tramite il portale web come Ecosportello online.

L'impresa, inoltre, metterà a disposizione un ufficio relazioni con il pubblico così detto "**ecosportello**" (presso il Centro di Raccolta). Il personale presente sarà a disposizione dell'utenza per fornire e gestire:

- le informazioni sui servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti in merito a modalità di conferimento dei rifiuti, orari, tipi di materiali oggetto di raccolta;
- le richieste per l'assegnazione o la sostituzione di contenitori;
- le prenotazioni dei servizi a chiamata;
- fornire informazioni sull'ubicazione e sugli orari di apertura del CCR;
- raccogliere le segnalazioni di eventuali disservizi e presentare reclami.

Tutte le richieste saranno gestite attraverso un sistema software che consentirà di gestire le informazioni e fornire statistiche all'A.C. sulla attività svolta e sugli indicatori di qualità dei servizi erogati dall'ecosportello e dall'impresa.

Inoltre l'ecosportello saranno affidate le indagini telefoniche per la gestione della qualità percepita dall'utenza ogni due anni ed adeguare gli standard di erogazione dei servizi per migliorare la qualità dei servizi.



Tra le indagini si segnalano le seguenti:

1. INDAGINE TELEFONICA DI CUSTOMER SATISFACTION

Mirante a valutare il grado di soddisfazione dell'utenza, sarà effettuata annualmente o semestralmente, con fornitura dei risultati sintetizzati in apposita scheda concordata con i competenti Uffici della Stazione Appaltante sia supporto cartaceo sia supporto informatico e pubblicati sul portale.

2. CONTATTI TELEFONICI

In ogni edizione saranno realizzati 100 contatti telefonici casuali con somministrazione di domande mediante format con massimo 8 quesiti a risposte chiuse, fornitura alla Stazione Appaltante di report con risposte singole e risposte incrociate.

3. GRUPPO D'ASCOLTO

È ipotizzabile, all'interno dei 100 contatti previsti, la costituzione di un gruppo di ascolto stabile (10% dei contatti) per una valutazione in continuo della qualità dei servizi.

4. FLYER/QUESTIONARIO PER CUSTOMER SATISFACTION

All'attivazione dell'appalto e negli anni successivi, con diffusione presso gli Uffici comunali e altri luoghi pubblici. Il flyer ricalca quanto contenuto negli altri vettori e propone alla Cittadinanza di comunicare il proprio livello di soddisfazione sui servizi o di segnalare eventuali problematiche.

Il monitoraggio ed il controllo dei servizi già consente di attivare un sistema di feedback con l'utenza. Richiamiamo qui sinteticamente le azioni già riportate nei paragrafi precedenti :

- Tenere traccia della frequenza con cui gli utenti segnalano un disservizio;
- Costituzione di un data base continuamente aggiornato;
- Indagini di *customer satisfaction*.

Gli strumenti per realizzare un'efficace raccolta delle segnalazioni, ai fini della successiva valutazione ed eventuale accoglimento, si realizzano con strumenti informatici in grado di garantire una tracciabilità delle azioni anche in relazione a tempi di intervento adeguati a garantire un'efficiente risposta agli utenti.

SISTEMA ADOTTATO PER LA VERIFICA DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Lo strumento principale per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza è costituito dalle indagini di *customer satisfaction*.

In linea più generale la misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio, in un'ottica di riprogettazione, dunque di miglioramento delle performance.

Come tale, un'indagine di *customer satisfaction* deve essere innanzitutto adeguatamente progettata, ovvero seguire un percorso corretto che consenta di stabilire con chiarezza obiettivi, strumenti, attori e modalità di indagine, nonché monitorare la corretta attuazione del progetto, le relative azioni di supporto e le modalità di verifica dei risultati ottenuti.

Nella progettazione e realizzazione di un'indagine di *customer satisfaction* è opportuno seguire alcuni step fondamentali, cronologicamente correlati:



- Elaborazione del disegno dell'indagine (obiettivi dell'intervento, modalità di realizzazione e scelta del modello di indagine);
- Realizzazione dell'indagine preliminare (raccolta dati e informazioni di partenza per definire meglio i confini delle problematiche oggetto di indagine e costruire gli strumenti di rilevazione in modo più puntuale);
- Raccolta dei dati (individuazione del campione di indagine, costruzione dello strumento di indagine, successiva somministrazione);
- Elaborazione e interpretazione dei risultati (calcolo delle medie delle valutazioni espresse, associate eventualmente ad indicatori di variabilità che consentono di evidenziare il livello di dispersione dei dati raccolti rispetto al valore medio);
- Presentazione e utilizzo dei risultati (fase di reporting);
- Raccordo della rilevazione ai processi decisionali e ai processi gestionali (la *customer satisfaction* rappresenta uno strumento strategico per orientare le scelte dell'amministrazione verso più elevati livelli di efficienza ed efficacia dei servizi erogati);
- Continuità della rilevazione (la *customer satisfaction* non può costituire un evento sporadico. Il monitoraggio costante consente di capire e interpretare efficacemente l'evoluzione dei bisogni del contesto socio-economico di riferimento, dunque tenere sotto controllo nel tempo la capacità dei servizi di rispondere adeguatamente a tali sollecitazioni.

Definite nel dettaglio le modalità di utilizzo dello strumento, la ns. costituenda ATI ritiene di concretizzarlo mediante interviste telefoniche, via web e questionari scritti indirizzate ad un campione rappresentativo delle varie tipologie di utenze (residenza, industria, commercio).

I contenuti dell'indagine sulle macro aree di interesse sono i seguenti:

- qualità del servizio percepita;
- accuratezza;
- frequenza;
- tempistica di riscontro ad esigenze specifiche;
- suggerimenti.

L'indagine sarà svolta con frequenza biennale. I relativi esiti saranno oggetto di esame congiunto con la Stazione Appaltante nei tre mesi successivi.

CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** costituisce in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti nell'ambito dei "Servizi di igiene urbana". Costituisce altresì un innovativo e privilegiato canale di comunicazione e dialogo tra il Gestore del Servizio ed i cittadini per valorizzarne l'apporto ai fini del miglioramento dei servizi attraverso la conoscenza diretta dell'attività svolta, dei propri diritti e delle modalità per colloquiare con la Società.

La Carta dei Servizi per la gestione dei servizi di igiene urbana, rappresenta un patto tra la Società ed i cittadini attraverso la quale la stessa informa sulle attività che svolge in questo particolare e delicato ambito di intervento e rende esplicite le modalità con cui si impegna ad erogare i propri servizi in una prospettiva di miglioramento continuo.



Essa rappresenta cioè una dichiarazione di impegno di qualità valutabile ed esigibile, ed un'opportunità per i cittadini di contribuire a controllare e correggere il servizio ed a farlo evolvere.

In particolare, la Carta dei Servizi per la gestione dei servizi di igiene urbana, ispirandosi alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, nel rispetto dei principi della Costituzione della Repubblica Italiana, della normativa vigente, definisce i principi fondamentali a cui si ispira la scrivente nella sua attività a sostegno dei cittadini in momenti particolari della loro vita e gli standard di qualità che si intende garantire nella gestione dell'appalto in coerenza con le disposizioni del Regolamento comunale e delle normative di rango superiore.

La carta dei servizi, in caso di aggiudicazione, sarà sottoposta al vaglio della Stazione Appaltante e pubblicata entro tre mesi dall'attivazione del servizio. In caso di approvazione l'Azienda provvederà a renderla disponibile sul sito internet, presso l'eco-sportello, presso gli uffici della Stazione appaltante e della scrivente Ditta.

La carta dei servizi avrà durata biennale e sarà sottoposta a revisione periodica con frequenza semestrale.

In caso di revisioni o modifiche, la carta, se approvata dalla Stazione appaltante, sarà portata a conoscenza tramite gli strumenti informativi appositamente individuati.

2. SISTEMA DI ACQUISIZIONE E GESTIONE DEI DATI

GESTIONE INFORMATIZZATA CENTRO SERVIZI

Per la gestione del rapporto con l'utenza sarà utilizzato un modulo operativo, con "call/contact center" per la gestione di:

- Comunicazione disservizi;
- Prenotazioni dei servizi pianificati;
- Prenotazioni dei servizi a chiamata;
- Informazioni;
- Altre attività all'utenza.

Il Modulo permette la registrazione dell'evento e tutte le informazioni relative: l'utenza contatta il Contact Center che apre un ticket di richiesta il quale viene processato e trasmesso all'area servizi. Il flusso così generato confluisce in modo unificato nel planning delle attività ove viene opportunamente programmato, processato ed elevato a status "in esecuzione" attraverso la stampa dell'ODS (Ordine di Servizio).

Successivamente la fase di CONSUNTIVAZIONE rileva per tutte le tipologie di servizio (Raccolta, Raccolta domiciliare, Spazzamento, Servizi Vari, etc) i dati sensibili.

Il Contact Center controlla lo stato di attuazione e in ogni momento può rispondere all'utenza circa lo stato di avanzamento e programmazione del Servizio o dell'intervento richiesto.

Vengono consuntivati tutti i dati sensibili nel processo che saranno oggetto di rendicontazione specifica, ovvero produzione di statistiche su richiesta per tipologia o evento.

Il sistema consente l'accesso remoto agli archivi da parte dell'Amministrazione.

L'accesso al portale servizi, oltre alla gestione completamente dematerializzata, consente di stampare la relativa modulistica per le segnalazioni.



PORTALE WEB

Il sito web rappresenterà il cuore della comunicazione con l'Amministrazione Comunale, oltre che con il Cittadini. Il sito sarà organizzato in aree front/desk, back/office e il portale.

Collocazione temporale preferibile: permanente.

Organizzazione del portale: area back office per gestione informazione, area front office per gestione informazioni utenza, area interattiva su campagna di comunicazione.

L'Azienda realizzerà un apposito portale web. In particolare, per lo sviluppo di tale servizio, sarà messa a disposizione l'esperienza già acquisita dalla Azienda e dai consulenti e tecnici nello sviluppo di altri portali sui servizi di igiene pubblica.

Tale strumento riscuote un notevole successo tra gli Utenti rendendolo uno degli strumenti di comunicazione più utilizzati tra Utenti ed Azienda.

Il portale sarà costituito da **due moduli differenti uno per l'accesso al pubblico ed il secondo invece per la Stazione appaltante.**

Il **modulo dedicato ai Cittadini** avrà le seguenti sezioni:

1. **informazioni** di carattere generale e informazioni in materia ambientale per la sensibilizzazione della popolazione; in tale sezione saranno inserite con frequenza mensile notizie, report sulla raccolta differenziata, sul destino dei rifiuti prodotti ecc.
2. **form per prenotazioni** di raccolta ingombranti a domicilio, attraverso il quale l'Utente potrà effettuare la richiesta di ritiro domiciliare dei rifiuti ingombranti inserendo le proprie generalità, l'indirizzo, il numero di pezzi. Una volta inviata la richiesta, questa sarà processata del sistema centrale che accetterà o meno la prenotazione inviando una mail di conferma riportante data ed ora presunta del servizio.
3. **form per segnalazioni** da parte dell'utenza; L'utenza che avrà da segnalare un disservizio o qualsivoglia altra informazione inerente al servizio svolto sul territorio comunale e potrà farlo compilando i campi presenti. La mail sarà ricevuta direttamente dal Responsabile dei Servizi che si occuperà, mediante i suoi assistenti, di verificarne la veridicità o meno della segnalazione. **A ciascuna mail sarà sempre garantita una risposta.**

Il **modulo dedicato alla Stazione appaltante** avrà le seguenti sezioni:

1. programma dei servizi;
2. comunicazione a/da l'Impresa;
3. accesso ai dati sulla produzione dei rifiuti in maniera strutturata, sintetica con informazioni statistiche o puntuali.
4. gestione dei documenti mediante area condivisa; **si evidenzia che tale area sarà utilizzata per l'inoltro dei rapporti dai quali si evinceranno l'elenco del personale presente, i servizi in corso di svolgimento oltre ad eventuali comunicazioni e/o osservazioni così come concordato con l'A.C..**

NUMERO VERDE

Al fine di agevolare le utenze nella fruizione dei servizi di raccolta differenziata e dei servizi collaterali nel rispetto di quanto prescritto dal Capitolato Speciale d'appalto la scrivente istituirà un **Numero verde** disponibile dalla **8.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30** (con dotazione di segreteria telefonica, attivata al di fuori di tali orari in modo da poter



garantire il servizio 24 ore su 24) a cui corrisponderà un'apposita struttura con risorse dedicate, con elevati requisiti di professionalità ed esperienza.

Sarà cura del personale incaricato:

- fornire informazioni all'utenza sui servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti in merito a modalità di conferimento, orari, tipi di materiali;
- ricevere le richieste di forniture gratuite del materiale come previsto dal Capitolato;
- segnalare eventuali disservizi e reclami.

Il personale parteciperà ad almeno due corsi di aggiornamento all'anno tenuti da società specializzate e sarà inoltre invitato a riunioni periodiche (trimestrali) con la struttura direttiva al fine di far emergere eventuali criticità a cui porre immediatamente rimedio.

Per eseguire tutte queste operazioni sono messe a disposizione della struttura, procedure operative e un modulo del sistema di business intelligence in grado di gestire informaticamente tutte le summenzionate e produrre apposito report delle chiamate con l'oggetto delle stesse che sarà accessibile, mediante accesso autenticato, alla Stazione appaltante.

3. CONTROLLO INFORMATIZZATO DEL SERVIZIO

Il sistema di controllo e monitoraggio dei servizi è basato su una infrastruttura di comunicazione costituita dalla rete GSM/GPRS di cui l'azienda si avvale per gestire le proprie comunicazioni tra le squadre operative ed il Centro di Servizio.

Varie sono le funzioni del sistema di controllo dei mezzi, tra cui le più importanti sono:

1. Localizzazione del veicolo con precisione entro 5 metri e visualizzazione su mappe computerizzate.

Tale funzione, che avviene in tempo reale ed in continuo – automatico, consente di visualizzare sullo schermo del personal computer la esatta posizione di ogni veicolo

2. Completa teleprogrammabilità dell'unità di bordo al fine di personalizzare la gestione logistica del mezzo.

Consente di programmare i percorsi, predefinendo le zone operative e l'impostazione delle priorità e/o degli orari di intervento; allo stesso modo consente alla centrale operativa di modificare le indicazioni di percorso per indirizzare l'automezzo ove ne sia richiesta la disponibilità, come da indicazioni ricevute dal sistema di rilevazione di riempimento dei contenitori.

3. Completa architettura I/O con disponibilità di ingressi digitali ed uscite digitali di potenza.

Consente tra le altre funzioni il controllo di consumo di carburante e/o il livello di autonomia, la misura della velocità del mezzo, utile ad esempio a verificare l'efficacia dell'intervento.

4. Utilizzo del vettore telefonico cellulare, oltre che come mezzo di comunicazione tra la centrale operativa e l'unità di bordo, anche per le conversazioni in voce, limitando l'uso del telefono solo verso numeri predefiniti e non modificabili.

Consente all'operatore, anche con la funzione tasti veloci, di segnalare ogni anomalia di servizio, richiesta di soccorso medico, incidente, richiesta di intervento di altro mezzo specifico, segnalazione di incidenti ad altri veicoli, segnalazione di intralci o blocchi alla circolazione che impediscono ad esempio l'arrivo sul posto di intervento entro gli orari prefissati.



Dalla centrale consente di interrogare l'operatore sullo stato del servizio e di segnalare le necessità di spostamento e/o di interventi aggiuntivi o a supporto di altre squadre.



5. Possibilità di scambiare messaggi tra centrale operativa e mezzo mobile.

Consente di visualizzare sul display del mezzo mobile i messaggi inviati dalla centrale e di utilizzare lo stesso display per inviare alla centrale messaggi pre programmati, i messaggi possono essere anche resi su stampante di bordo, consentendo ad esempio l'emissione in tempo reale di bollettini di intervento.

6. Possibilità di memorizzare i percorsi effettuati dal mezzo (storico) e di memorizzarli sull'unità della centrale.

Consente di avere la esatta descrizione dei servizi effettuati, dei percorsi, delle soste, della velocità, del raggiungimento dei punti di servizio memorizzati presso la centrale operativa e disponibili per ogni interrogazione successiva, con ciò creando un archivio al fine di poter documentare l'attività del mezzo e dell'operatore.

7. Possibilità di programmare nella periferica – unità di bordo aree assegnate e di controllare che il mezzo resti all'interno di tali aree o vi entri con avviso automatico all'operatore.

8. Possibilità di stampare rapporti, statistiche, percorsi, ecc.

SOFTWARE CARTOGRAFICO PER GPS

Il sistema di localizzazione dei mezzi potrà essere integrato, su richiesta a carico del Comune, di un software cartografico, attraverso cui è possibile monitorare costantemente tutti i contenitori gestiti con calotta, l'andamento degli svuotamenti, e i giri di raccolta.

Il software proposto utilizza cartografia vettoriale della MAP&GUIDE GmbH costantemente aggiornate, ampliate e perfezionate.

È possibile monitorare costantemente tutti i contenitori, l'andamento degli svuotamenti dei contenitori e dei conferimenti delle utenze, i giri di raccolta.

Grazie ai numerosi report e alle statistiche disponibili, è possibile accedere rapidamente ad informazioni indispensabili per un'equa tariffazione e un significativo miglioramento nella gestione del servizio.



Anche i parametri operativi sono configurabili a piacere e possono essere riferiti a più automezzi che operano contemporaneamente.

Il sistema cartografico sarà basato su un potente e affidabile database, che permette la gestione dei dati da più postazioni in architettura client-server e a cui il Comune potrà collegarsi per verificare la gestione dei servizi erogati.

Sono inoltre disponibili e sviluppabili soluzioni per il trasferimento personalizzato di dati fra sedi e interlocutori diversi, come pure fra applicativi e banche dati già esistenti.

La solidità e le potenzialità del database SQL permette di gestire in real time i dati, rendendo agevole e immediata la ricostruzione dello storico riferito al percorso, al contenitore e all'utente.

Tra le funzioni principali si evidenziano le seguenti:

- Visualizzazione dei mezzi
- Gestione dati di svuotamento
- Posti di lavoro remoto o collegati via internet.

TEMPESTIVITA' DELLE INFORMAZIONI E FACILITA' DI ASSISTENZA ALL'UTENZA

Con il sistema informatizzato adottato si realizza un'efficace risposta all'utenza in termini di immediato accesso alle informazioni per l'adozione di correttivi, modifiche o comunque interventi tesi a fornire adeguata risposta.

L'intervento del Responsabile della Gestione, unitamente ai Capi Operaio delle Unità Operative consente di garantire una tempestività di assistenza all'utenza.

TELERILEVAMENTO FLOTTA (offerta migliorativa)

I dati trasmessi dai sistemi GPS di bordo sono integrabili con qualsiasi sistema di cartografia, di gestione operativa, amministrativa o contabile. I dispositivi satellitari sono programmabili in qualsiasi momento da remoto per consentire modifiche nei parametri di acquisizione della posizione o della trasmissione dei dati. I satellitari di bordo, quindi, trasmettono i dati al server centrale e questi vengono resi disponibili attraverso il sito web di controllo e gestione della flotta e del servizio di raccolta. Una volta eseguito l'accesso, è possibile controllare l'attività dei mezzi (in generale: percorsi, soste a motore acceso/spento, spazzamento stradale, scarico, raggiungimento di Punto di Interesse come C.C.R. o discarica). Il percorso e le soste sono sempre visibili in formati analitici e grafici. Oltre ai dati sopraelencati, è possibile verificare per ogni mezzo se si trova in stato acceso o spento, la velocità ed il tachigrafo generato dai dati elaborati.

Il sistema GPS inoltre consente di acquisire la posizione del veicolo in base alle seguenti variabili:

- tempo;
- distanza percorsa dal veicolo;
- angolo di curvatura del veicolo.

Queste condizioni coesistono nel sistema di cattura della posizione e consentono di ottenere un'accuratezza nella definizione dei percorsi estremamente performante come evidenziato nella figura successiva.

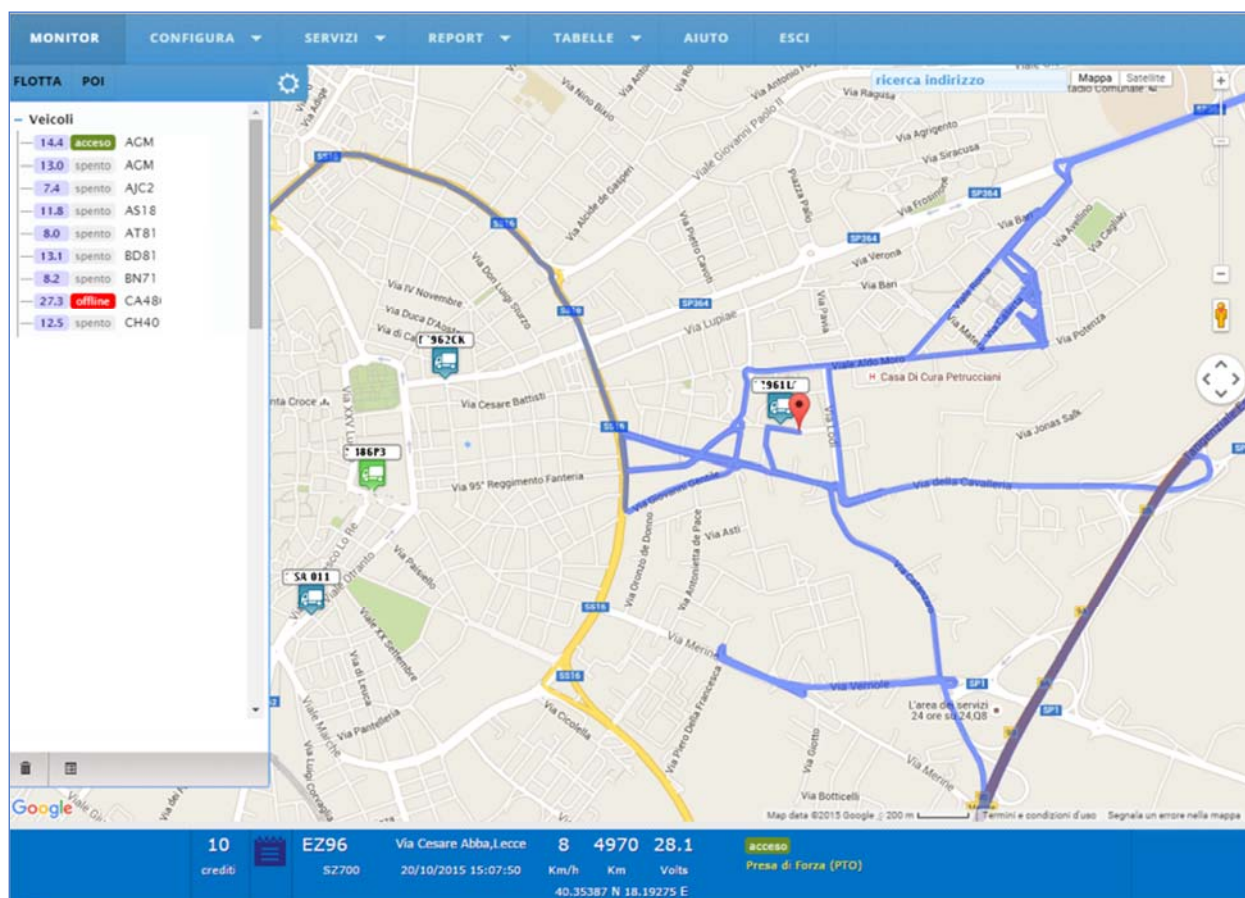


Figura – Servizio di Telerilevamento Flotta

Nel sistema sono integrate le mappe Google (licenza software Google Maps for Business). Sono consentite le seguenti viste:

- Mappa;
- Satellite;
- Street View (foto navigabile della strada).

Oltre al controllo, lo strumento software permette di definire in formato grafico e analitico i percorsi che dovranno tenere i mezzi coinvolti nella raccolta degli RSU e assimilati. Tali informazioni sono estraibili in formato report e vengono trasmesse in automatico mensilmente (o ogni qualvolta che vi sono variazioni) via mail al comune interessato all'appalto.

Sulla mappa possono essere inseriti dei Punti di Interesse (discariche, C.C.R., sedi, officine, ecc.) mentre attraverso la reportistica dedicata è possibile tracciare l'arrivo dei mezzi presso tali punti.



Figura – Telerilevamento Flotta Vista POI Satellite

I veicoli sono opportunamente configurati (nome, colore dell'icona, suddivisione in categorie). Tutta l'attività del mezzo viene tracciata nella tabella "Percorso", estraibile in formato Excel/Pdf.

È possibile verificare sulla mappa dove sono avvenute le operazioni effettuate dal mezzo: PTO attivata/disattivata, cicli di compattazione, scarico, spazzole attivate/disattivate e ogni altra operazione riconducibile all'attività di raccolta.

Per ogni mezzo è possibile verificare le Ore di lavoro o di inattività attraverso la funzione tachigrafo.

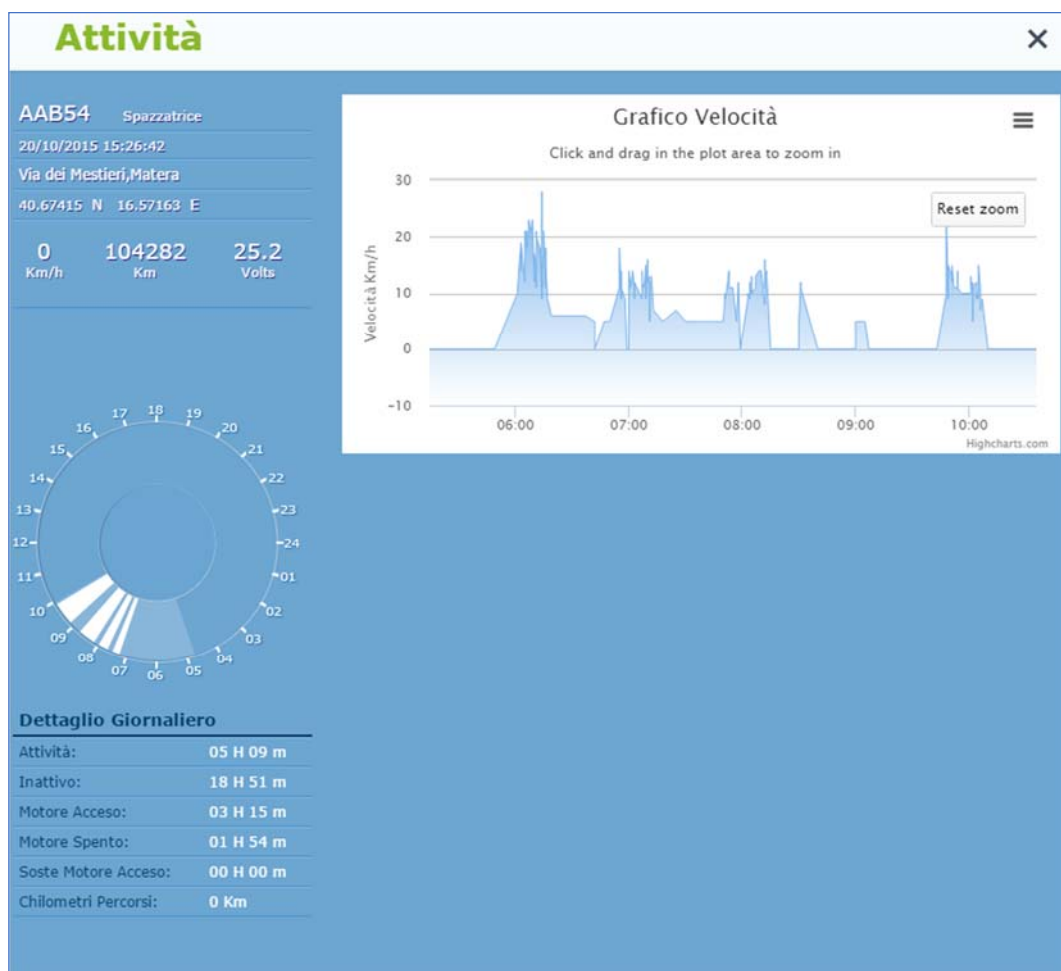


Figura – Tachigrafo digitale veicolo

Attraverso il sito web, viene inoltre gestito il sistema di Avvisi che garantisce una corretta gestione della manutenzione dei mezzi: attraverso una mail automatica è possibile essere avvisati quando il mezzo ha raggiunto un certo numero di chilometri (tagliando, inversione gomme, ecc.), oppure ad una certa data (bollo, assicurazione, ecc.), o se il mezzo si mette in moto in giorni/orari non previsti o, ancora, quando è stata utilizzata per un certo numero di ore o di volte la Presa di Forza, gli scarichi, ecc.

Ciò garantisce un'ottimizzazione della manutenzione dei mezzi e quindi la continuità operativa.

Infine, la tutela contro i furti è garantita dalla possibilità di inviare un comando di blocco motore direttamente dal sito web.



ORGANIZZAZIONE GESTIONALE ED OPERATIVA DELLE EMERGENZE

La scrivente Azienda garantirà la massima tempestività per tutti gli interventi a carattere di emergenza ed imprevedibili che dovessero verificarsi nel corso della durata dell'appalto.

A tal fine le squadre operative assumeranno il ruolo di "Squadra di Pronto Intervento", e all'uopo gli operatori componenti saranno opportunamente formati per eseguire in sicurezza ed a regola d'arte ogni e qualsivoglia evenienza urgente ed extra-ordinaria.

A disposizione per la segnalazione da parte dell'Ente Appaltante sarà disponibile l'utenza telefonica del Responsabile della commessa, 24 ore su 24, per 365 giorni/anno, oltre al numero verde gratuito aziendale, cui risponderanno tecnici qualificati in grado di dare prontamente risposte. La procedura di Pronto Intervento si comporrà delle seguenti fasi:

1. Segnalazione: l'Ente inoltra la richiesta di intervento, che viene immediatamente classificata in base al grado di urgenza e registrata;
2. Attivazione del servizio: la squadra operativa, ricevuta la segnalazione dal Responsabile aziendale, a prescindere dall'orario (lavorativo o fuori dalle normali fasce orarie lavorative), si organizza in relazione all'intervento da eseguire e si attiva per raggiungere prontamente il luogo di intervento;
3. Esecuzione e chiusura dell'intervento: giunta in loco, la squadra operativa, interfacciandosi con il Referente dell'Ente Appaltante, dà avvio alle operazioni, ripristinando le ottimali condizioni igieniche, affinché sia possibile riprendere le normali funzionalità dei luoghi. Terminata l'operazione, viene registrata la chiusura dell'intervento.

Per quanto attiene i tempi di intervento, distinguiamo i casi:

- Nel caso in cui l'emergenza si presenti durante il normale orario lavorativo giornaliero, la squadra operativa interverrà in tempo reale;
- Nel caso in cui la richiesta di intervento giunga, invece, fuori dalle fasce orarie previste per gli interventi, si interverrà con le tempistiche di seguito indicate, in funzione del grado di emergenza assegnato:
-

CLASSIFICAZIONE EMERGENZA		TEMPO DI RISPOSTA GARANTITO
Emergenza di tipo A	Interventi da svolgere impiegando il personale operante in quel momento in cantiere	In tempo reale
Emergenza di tipo B	Intervento da svolgere impiegando il personale assegnato al cantiere, mobilitando il personale non presente in quel momento ed autorizzando lavori straordinari	Dall'immediato a 60 minuti
Emergenza di tipo C	Intervento da svolgere coinvolgendo sub - fornitori dotati di mezzi particolari	Dall'immediato ad 1 giorno



4. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Per conoscere e governare un sistema organizzato occorre prendere in esame tutti gli aspetti che ne condizionano il funzionamento e le possibilità di sviluppo attraverso una serie di indicatori e misure non tradizionali.

Il miglioramento delle condizioni di un'impresa, infatti, non si ottiene, soltanto, attraverso investimenti nell'ambito finanziario, né con l'adozione di politiche di monitoraggio delle risorse.

Non sono poche, infatti, le società che raggiungono l'obiettivo del pareggio di bilancio, senza avere raggiunto gli standard di efficacia attesi.

L'attenzione che l'Azienda dedica al capitale economico e patrimoniale, si estende anche a ciò che viene definito il "capitale intellettuale e operativo", intendendo con questa espressione una delle più importanti risorse intangibili da cui dipende la funzionalità e l'efficacia di ogni organizzazione.

Le politiche di sviluppo delle risorse umane, pertanto, non le intendiamo come definizione di piani attribuzione di benefici economici, bensì come attenzione verso l'individuo, inteso come risorsa, nel senso della potenzialità, il cui impiego non può, alla stregua delle risorse materiali, essere limitato alla mera collocazione o all'utilizzo materiale, ma deve orientarsi al coinvolgimento e all'adozione di percorsi di sviluppo e crescita professionale, nell'interesse della stessa organizzazione in cui opera. Le risorse umane, infatti, rispetto al quelle materiali, hanno la caratteristica di accrescere con il tempo il livello di efficienza ed efficacia, se orientate in direzione di politiche di sviluppo che insieme all'esperienza ne migliorino le conoscenze e le abilità.

In tal senso la scrivente società ha sempre promosso e attuato una politica organizzativa tesa a privilegiare le risorse umane e finalizzata al raggiungimento di elevati standard qualitativi dove sono state tenute in massima considerazione:

- risorse (asset) tangibili non tangibili;
- macchinari;
- impianti;
- strumenti tecnologici;
- conoscenze;
- innovazione;
- cultura aziendale.

I processi di evoluzione nella gestione delle risorse umane hanno il vantaggio di fare acquisire sempre maggiore consapevolezza sulla funzione strategica esercitata dai dipendenti, considerati, da tutte le componenti, come investimento, piuttosto che mero costo.

5. IMPIEGO DI RISORSE LOGISTICHE E TECNICHE

Di seguito sono riportate le schede di sintesi dell'organizzazione del personale impiegato nei servizi. In esse è possibile verificare l'adeguatezza delle risorse individuate per allocazione/impegno e per la qualità in relazione al profilo delle risorse umane nell'impiego dei servizi di igiene urbana



RIEPILOGO PERSONALE FULL TIME

Qualifica	Contratto	Totale Ore Anno Lavorate	UNITA' LAVORATIVE	
			Unità lavorative a progetto	Unità lavorative attualmente in forza
liv. 4B	Full-Time	6.225,00	4,00	4,00
liv. 3A	Full-Time	10.983,00	7,00	7,00
liv. 2A	Full-Time	4.866,00	3,00	3,00
liv. 2B	Full-Time	12.934,00	8,00	8,00
liv. 6A imp	Full-Time	1.602,00	1,00	1,00
liv. 4A imp	Full-Time	5.402,00	3,00	3,00
TOTALE		42.012,00	26,00	26,00

RIEPILOGO PERSONALE PART TIME (IMPIEGO 4H/GIORNO)

Qualifica	Contratto	Totale Ore Anno Lavorate	UNITA' LAVORATIVE	
			Unità lavorative a progetto	Unità lavorative attualmente in forza
liv. 2B	PART-TIME 4 h/giorno	13.144,00	12,00	12,00
TOTALE		13.144,00	12,00	12,00

RIEPILOGO OPERATORI ADDETTI AL VERDE PUBBLICO - PART TIME (IMPIEGO 4,5 H/GIORNO)

Qualifica	Contratto	Totale Ore Anno Lavorate	UNITA' LAVORATIVE	
			Unità lavorative a progetto	Unità lavorative attualmente in forza
liv. 2 (addetti al verde pubblico)	PART-TIME 4,5 h/giorno	10.920,00	10,00	10,00
TOTALE		10.920,00	10,00	10,00