



CORSO BASE (8 ORE). La conoscenza dei principi e delle regole della comunicazione istituzionale e della comunicazione interpersonale non può essere riservata esclusivamente al personale operativo, ma deve essere ormai patrimonio di tutti gli attori dei pubblici servizi, poiché la comunicazione esterna verso i cittadini è costituita, non solo dai comunicati stampa o da iniziative pubblicitarie, ma dalle buone relazioni quotidiane con gli utenti.

Il corso base prevede la formazione dei partecipanti sui concetti di raccolta differenziata, tipologie di rifiuto, piena consapevolezza delle metodologie di raccolta previste del progetto operativo, compreso l'analisi del materiale informativo fornito all'utenza (opuscoli, calendari ecc). Per il personale impiegato direttamente nella raccolta o nei servizi di pulizia del suolo saranno trattati nel dettaglio gli aspetti legati all'uso dei dispositivi di sicurezza individuali, della normativa sanitaria e della sicurezza sul lavoro. Durante il corso è previsto la distribuzione ai partecipanti di materiale informativo fornito dalla Società.

Obiettivo del corso base è creare nei partecipanti una coscienza operativa rispetto al nuovo sistema di raccolta in modo da poter fornire un primo supporto rispetto a problemi e i dubbi che potrebbero insorgere nell'utenza durante l'avvio dei nuovi servizi.

CORSO AVANZATO (8 ORE). Riguarda solo alcune delle categorie presenti al corso base. Affronta aspetti operativi, tecnici e legali che consentano ai soggetti di poter individuare e risolvere conflittualità all'interno dell'utenza, l'individuazione e il trattamento di situazioni di conferimento illegale di rifiuti non urbani, la formazione a supporto del controllo dei rifiuti conferiti ecc., l'analisi della normativa vigente nazionale, regionale, provinciale e dei regolamenti comunali nell'ambito dei rifiuti solidi urbani, ecc.

I materiali utilizzati nel corso delle ore di formazione saranno i seguenti:

- Slides in Powerpoint;
- Elementi concreti desunti dai casi pratici analizzati;
- Strumenti multimediali audio-video (estratti di documentari, inchieste giornalistiche etc.)
- Opuscoli riassuntivi contenenti i temi affrontati nelle lezioni e i riferimenti utili per gli approfondimenti (bibliografie, normativa, siti web etc.)

9.21 CARTA DEI SERVIZI

La Carta di Servizio di igiene urbana è il documento attraverso il quale l'Azienda, in qualità di erogatore di pubblico servizio, dichiara ai cittadini gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio sulla base di quanto definito con il soggetto pubblico di regolazione del servizio.



utenti del territorio di competenza, garantendo inoltre che tutti i cittadini – utenti potranno usufruire del servizio. Particolare attenzione è riservata agli utenti portatori di handicap, agli anziani ed ai disabili in genere.

Imparzialità. Il comportamento dei dipendenti attuali e futuri dell' Azienda si ispirano a criteri di obiettività, equanimità e imparzialità.

Continuità. È impegno dell' Azienda garantire un servizio continuo e regolare. Nel caso di interruzioni impreviste o imprevedibili, oltre alle misure contemplate dal capitolato/progetto d'appalto, l'Azienda adotta tempestivamente provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata del disagio per il cittadino-utente e comunque ne da notizia, direttamente o mediante il Comune servito, nelle forme con quest'ultimo concordate come le più opportune.

Partecipazione. Per tutelare il diritto alla corretta prestazione del servizio stesso e per favorire la collaborazione tra utente e gestore, l'Azienda promuove la consapevolezza dei cittadini sulle modalità e sulle finalità dei servizi erogati. Per questo, l'Azienda riconosce che il cittadino-utente ha il diritto di ottenere le informazioni gestionali che lo riguardano, di presentare documenti, di formulare suggerimenti e di inoltrare reclami.

Parimenti, l'Azienda riconosce il proprio dovere:

- a) di trasmettere all'utente - nelle forme di capitolato/progetto ed in altre eventuali e conformi agli stessi principi - le informazioni sul servizio;
- b) di acquisire periodicamente le valutazioni degli utenti circa la qualità dei servizi prestati.

Efficienza ed efficacia. L'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo che l'Azienda persegue adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più opportune e funzionali.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Società definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato. Gli standard, riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore ed espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'Utente o del Comune se di sua competenza e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

IGIENICITÀ DEL SERVIZIO

L'igiene del servizio di raccolta a cassonetti è assicurata con il lavaggio, ovvero la sanificazione tramite prodotti specifici, che sono effettuati con



1.01 CONTINUITÀ

L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO È GARANTITA IN MODO CONTINUO E REGOLARE

In caso di disservizio dovuto a cause indipendenti dalla volontà della società si impegna a limitarne la durata in modo da creare il minor disagio possibile per gli utenti. Nei casi di sciopero o astensione per questioni sindacali i servizi essenziali vengono comunque assicurati. Secondo facoltà in merito, infatti, si garantisce il servizio raccolta rifiuti come normale (con la stessa frequenza, orari, stazioni e merce) ed il servizio di trattamento e smaltimento attraverso la presenza del personale minimo necessario presso gli impianti in relazione alle caratteristiche tecniche degli impianti stessi.

1.02 CORTESIA

LA CORTESIA È IL RISULTATO DELLA BUONA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Ogni dipendente è tenuto a orientare le proprie generalità durante i contatti con gli utenti ed a rendere disponibile al pubblico nell'agente l'elenco dei dati che, nei limiti dei poteri, informazioni ed incarichi, sono a disposizione e fornendo le indicazioni richieste anche relative agli altri settori dell'azienda, con la formazione e l'aggiornamento del personale, affinché siano verso gli utenti comportamenti professionali che ne facilitino il rapporto e la comunicazione.



frequenza differenziata secondo la stagione. Il lavaggio dei contenitori è effettuato tramite specifici automezzi internamente e/o esternamente, con frequenze legate ad esigenze territoriali stagionali. Il rapporto tra il numero di cassonetti effettivamente trattati ogni giorno ed il numero di quelli previsti dal programma di servizio è rilevato e dettagliato nei resoconti inviati all'Ente.

CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI

Il Gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'Utente. Il Gestore assicura entro 3 gg dalla segnalazione la verifica tecnica della funzionalità del contenitore per i rifiuti urbani e assimilati, ed entro 20 giorni dalla data di verifica del malfunzionamento il ripristino della ricettività del contenitore stesso.

SCOSTAMENTO TRA IL SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

Il Gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma per cause quali:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- avverse condizioni climatiche;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali,

o per concomitanza di festività, entro le 48 ore successive nel caso di servizi con frequenza almeno quindicinale, ovvero entro i successivi 10 giorni nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all'utenza nel caso di servizi a domicilio).



1.06
**UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ
DI TRATTAMENTO**
SI COMPORTA NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI
SECONDO CRITERI DI UGUAGLIANZA, OBIETTIVITÀ, GIUSTIZIA
ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

A tutti i clienti-utenti è garantito pari trattamento, assicurando i servizi secondo standard qualitativi stabiliti nel Contratto di Servizio con la Comunità e recepito dal

Legge il sesso la razza la lingua e le opinioni politiche non sono motivo di discriminazione nell'erogazione del servizio da parte dell'azienda, che si impegna verso l'adeguamento de

Inoltre, a parità di condizioni tecniche, il servizio è ugualmente garantito a quelle fasce di utenza dislocate nel territorio in aree non facilmente raggiungibili.

INTERVENTI AVENTI CARATTERE DI EMERGENZA AMBIENTALE

Nella gestione delle piccole emergenze dello spazzamento, il Gestore garantisce l'inizio dell'intervento di ripristino del decoro ambientale entro 2 ore dalla richiesta, se pervenuta durante il normale orario di svolgimento dei servizi programmati e ad inizio del turno del giorno successivo negli altri casi.

Fuori dal normale orario di servizio il Gestore mette a disposizione, 24 ore su 24, un tecnico reperibile, per una prima valutazione dell'emergenza e per la successiva attivazione dei servizi.

In seguito ad incidenti stradali sulla viabilità comunale, Il Gestore, su richiesta delle forze dell'ordine, collabora al ripristino della qualità ambientale, nei limiti del personale in servizio e dei mezzi a disposizione.



FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI

La Diodoro Ecologia si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente, qualora si tratti di appuntamenti in cui sia necessaria la sua presenza: la fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente per eseguire la prestazione richiesta.

Il Gestore si presenta nel luogo e nel periodo di tempo fissati con l'Utente che assicura la propria disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore.

GLI STRUMENTI

Gli standard di qualità. L'Azienda monitora i fattori considerati determinanti per la riuscita del servizio e si prefigge standard qualitativi e quantitativi elevati delle proprie prestazioni.

Alcuni di tali parametri hanno carattere generale ed attengono al complesso delle prestazioni; altri hanno carattere specifico e del loro rispetto il cittadino-utente può chiedere rendiconto diretto.

L'Azienda assicura l'aggiornamento periodico degli standard prefissati al fine di provvedere ad adeguamenti qualitativi e quantitativi in linea con le esigenze dei servizi.

L'Azienda s'impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di igiene urbana, attraverso strumenti organizzativi che consentono il controllo sistematico delle attività di servizio programmate, quali:

- la presenza costante durante i turni di lavoro di assistenti addetti alla verifica dei servizi e alla risoluzione delle situazioni problematiche o impreviste
- il collegamento tra gli operatori ed il centro servizi a mezzo di sistema voce connessi al sistema di comunicazione telefonica
- il monitoraggio delle operazioni svolte da ciascuna unità operativa
- la disponibilità di un'officina di pronto intervento per la riparazione degli automezzi durante il turno di lavoro

In caso di sciopero, oltre agli obblighi di capitolato / progetto, l'Azienda si impegna a concordare con i lavoratori - e con le strutture sindacali ove presenti - l'organizzazione funzionale e operativa destinata a garantire i servizi minimi indispensabili.

Compatibilmente con i necessari criteri di economicità e con le tecnologie offerte sul mercato dell'igiene urbana, l'Azienda è impegnata a limitare il disagio potenzialmente derivante all'utenza:

1162

LA COMUNICAZIONE



La consapevolezza e la partecipazione del cittadino (cooperazione) per elementi fondamentali per il pagamento della propria utenza.

- Per questa ragione grande attenzione viene dedicata alle attività di comunicazione che rispondono a diversi obiettivi tra loro integrati:
- 1- alimentare una cultura e un'educazione ambientale sull'importanza della gestione sostenibile dei rifiuti;
 - 2- informare in forma, correttamente, questa gestione azione, nelambito della nostra provincia;
 - 3- informare in particolare, sulle modalità e sulle finalità dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani affinché i cittadini possano collaborare pienamente con la nostra attività di separazione dei rifiuti e il loro conferimento;
 - 4- offrire ai cittadini opportunità di confronto con l'azienda per individuare soluzioni e servizi.

Molteplici sono gli strumenti utilizzati con cui vengono perseguiti i punti sopra indicati.

- 1- il sito internet: in costante aggiornamento, offre una vasta gamma di informazioni sulle diverse attività, indica le diverse modalità per dialogare con l'Azienda e per la sua caratterizzazione di sito di servizio, offre anche l'opportunità di scaricare materiali di utilità pratica (es. moduli tariffa igiene urbana);
- 2- i servizi agli utenti, che attraverso il sito internet, il numero verde 800 00 00 00, i punti di contatto diretti con gli utenti, hanno sempre garantito un modo di comunicare dell'Azienda spedito da argomenti di "servizio" a quelli più incentrati sulle strategie per la gestione integrata dei rifiuti e specifici aspetti ad essi legati.



- per i rumori prodotti durante lo svuotamento dei contenitori e nelle operazioni di pulizia meccanizzata delle vie, adottando tutti gli accorgimenti che a ciò si rendono necessari

Per i servizi di igiene urbana vengono impiegati automezzi, motomezzi e spazzatrici:

- idonei al trasporto dei rifiuti;
- dotati di caratteristiche tecniche tese a limitare i rumori e gli odori e ad evitare le perdite di liquidi;
- di dimensioni conformi alla viabilità della zona operativa;
- tenuti in perfetta efficienza;

Per migliorare l'impatto del servizio di lavaggio dei cassonetti, l'Azienda s'impegna:

- ad effettuare il lavaggio nelle frequenze di capitolato/progetto con acqua calda e ad alta pressione;
- ad utilizzare prodotti a base biologica (enzimi) che prevengono la formazione di odori ed incrostazioni;
- a mantenere i cassonetti in buono stato, provvedendo alla manutenzione periodica programmata e alla immediata sostituzione ove necessario.

STANDARD SPECIFICI INERENTI LA RACCOLTA DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI

La frequenza di svuotamento dei contenitori viene rispettata indipendentemente dal livello di riempimento. L'eventuale mancato svuotamento è da imputare a cause di forza maggiore, quali veicoli in sosta non autorizzata o interruzioni stradali.

L'Azienda s'impegna a che:

- i servizi di raccolta rifiuti siano puntuali, completi ed efficaci
- lo svuotamento dei contenitori e la pulizia dell'area sottostante e circostante siano puntuali ed efficaci.

Le richieste che si porranno ai cittadini saranno di:

- porre i rifiuti in sacchi ben chiusi e conferire i sacchi all'interno dei contenitori;
- chiudere il coperchio del contenitore stradale dopo il conferimento del sacco;
- non depositare nessun tipo di rifiuto all'esterno dei cassonetti (per i beni durevoli ed i rifiuti ingombranti di origine domestica prenotare il ritiro a domicilio tramite un numero dedicato);
- per i rifiuti interessati dalle raccolte differenziate, utilizzare sempre le modalità di ogni specifica raccolta;



6

RAPPORTO
AZIENDA-UTENTE



- non spostare mai i cassonetti dalla loro posizione originaria;
- non posteggiare auto e moto davanti ai cassonetti;
- non appoggiare i cartoni da imballaggio sui cassonetti dei rifiuti né tentare di inserirli all'interno;
- provvedere invece a schiacciarli, legarli con spago e consegnarli ai servizi di raccolta differenziata.

Materiale – bollettino informativo. Ogni qualvolta vengono modificate le modalità di raccolta dei rifiuti o di espletamento delle raccolte differenziate, sia in modo continuativo che per sperimentazioni limitate nel tempo, viene data comunicazione ai cittadini interessati tramite volantaggio, abitazione per abitazione, o ricorrendo a cartelli posti a fianco dei punti di conferimento dei rifiuti.

Organi di decentramento. Per interventi radicali l'Azienda provvede al coinvolgimento delle Circoscrizioni, dei quartieri o di altre istanze locali interessate affinché organizzino eventuali incontri pubblici con la cittadinanza.

Mass-media. L'Azienda, attraverso gli organi di comunicazione, divulga le modalità di interruzione o sospensione dei servizi, le modificazioni delle prestazioni in caso di sciopero del personale, e ogni altra eventuale informazione la cui diffusione viene ritenuta opportuna e necessaria.

RAPPORTI CON L'UTENZA

I dipendenti dell'Azienda sono tenuti a rapportarsi ai cittadini-utenti con rispetto e cortesia, a rispondere alle loro domande ed alle loro esigenze.

Gli operatori dell'Azienda sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche, al fine di facilitare gli utenti in caso di eventuale ripetizione del contatto.

Il diritto di accesso degli utenti alla documentazione custodita nel Centro Servizi dell'Azienda in ottemperanza agli obblighi derivanti dalla normativa ambientale, sarà esercitato secondo modalità conformi alla legge sulla trasparenza dell'azione amministrativa.

SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E/O PER CORRISPONDENZA

Per informazioni su contratti, cessazioni, dilazioni, variazioni il Gestore assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite il numero verde (da cellulare la chiamata a pagamento come da piano tariffario del cliente) con un orario di accesso al servizio, **nell'intervallo 8.00 – 12.00**, nei giorni feriali da lunedì al sabato esclusi i festivi. Il servizio telefonico è integrato con un **risponditore automatico** che consente sia il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati sia di ottenere 24 ore su 24 informazioni relative a: ritiro dei rifiuti ingombranti e delle potature, conferimento dei rifiuti presso la stazione ecologica. Il Gestore svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali.



DOVERE DI VALUTAZIONE

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, l'Azienda intende promuovere verifiche presso i cittadini, per conoscerne il grado di soddisfazione. Anche l'analisi dei reclami telefonici e dei reclami scritti inoltrati dagli utenti costituiscono per l'Azienda un utile riferimento per la definizione di programmi di miglioramento continuo dei servizi di igiene urbana e collaterali.

LA SICUREZZA

L'Azienda considera prioritaria la sicurezza dei cittadini e dei propri lavoratori. In particolare:

- i veicoli utilizzati rispondono alle normative di sicurezza e sono sottoposti frequentemente a lavaggio e periodicamente a revisione; particolare attenzione è posta al controllo dei gas di scarico;
- i cassonetti sono dislocati in modo da facilitarne l'uso in condizioni di sicurezza da parte dei cittadini;
- in accordo con le normative vigenti, ogni lavoratore riceve adeguata informazione e periodica formazione sui rischi in cui può incorrere durante il lavoro ;
- ogni lavoratore che per funzione, mansione, turnazione possa esservi esposto, riceve una dotazione di mezzi protettivi contro eventuali agenti fisici o chimici rinvenibili tra i rifiuti.