

COMUNE DI OPPIDO MAMERTINA

SETTORE IGIENE E SANITA' PUBBLICA

DELEGA : DOTT. ROSARIO PALUMBO

***INDAGINE SUL SERVIZIO DI
RACCOLTA E SMALTIMENTO DEI
RIFIUTI SOLIDI URBANI E SUL
SERVIZIO DI RACCOLTA
DIFFERENZIATA***



Progetto di "customer satisfaction" elaborato
dal Settore Igiene e Sanità Pubblica

8 luglio 2004

1. IL CONTESTO

Nell'ambito della realizzazione dello sportello per l'utente nel rapporto con la P.A. ed al progetto di "customer satisfaction", il comune di Oppido Mamertina – Settore Igiene e Sanità Pubblica, ha deciso di svolgere un'indagine per capire il grado di soddisfazione dell'utenza in merito all'attuale servizio di raccolta dei rifiuti.

Organizzazione del servizio

La raccolta e lo smaltimento è garantito mediante contratto con la società **Piana Ambiente** (durata 5 anni con scad. 2006) e interessa l'intero territorio comunale, esclusa la frazione di Piminoro, mediante l'adozione di **120** cassonetti di cui **50** in acciaio zincato della capacità di 3200 lt ca., **30**, sempre in acciaio zincato, della capacità di 1700 lt. ca. e **40** in plastica di lt 240 ca. (verrà data disposizione al servizio di sorveglianza di comunicare il numero dei cassonetti effettivi)

I cassonetti sono stati collocati secondo un piano di ubicazione concordato con il Comune e che dovrà essere verificato ed eventualmente rivisto se le esigenze della popolazione sono cambiate.

Anche il servizio di raccolta differenziata è stato affidato alla società Piana Ambiente (durata 10 anni con scad. 2012) mediante la collocazione di appositi contenitori (da verificare numero e tipologia) installati nei punti indicati dall'amministrazione (verificare piano di collocazione). Non abbiamo al momento dati che ci permettano di verificare il raggiungimento o meno dell'obiettivo previsto dal D.Lgs.22/97.

2. LE PROBLEMATICHE

Dalle segnalazioni raccolte (non ci sono dati precisi) emerge che:

- a) La pulizia delle aree di stazionamento dei cassonetti non viene effettuata come da contratto due volte al mese (evidente è l'odore emanato);
- b) Il lavaggio e disinfezione dei cassonetti non avviene ogni 15 giorni (periodo maggio-settembre);
- c) Non si è a conoscenza di una manutenzione programmata dei cassonetti nonché di manutenzione straordinaria con sostituzione di quelli resi inservibili (sono stati segnalati cassonetti con chiusura difettosa o addirittura mancante);
- d) Non ci risulta, come da contratto, l'estirpazione delle erbe dei marciapiedi e murali da effettuarsi su tutto il territorio comunale (si rammenta intervento urgente a cura del Servizio Tecnico del comune nella zona PIP per i festeggiamenti di Maria SS delle Grazie);
- e) Non risulta lo spazzamento manuale o con mezzo meccanico in alcune vie secondarie soggette ad uso pubblico;
- f) Non risulta essere stato attivato numero verde di Piana Ambiente per la raccolta e il trasferimento dei materiali ingombranti;

i cittadini hanno aderito con poca sensibilità alla raccolta differenziata, ma si deve prendere atto che necessita proseguire ulteriormente nella differenziazione.

Con l'indagine proposta si vuole:

- a) capire il grado di soddisfazione del cittadino rispetto all'attuale sistema di organizzazione del servizio di raccolta dei rifiuti;
- b) recepire eventuali richieste di modifiche la servizio, quali accorgimenti adottare per migliorarlo;
- c) verificare la disponibilità del cittadino stesso ad un ulteriore impegno per una maggiore differenziazione dei materiali.

3. IL QUESTIONARIO

Il questionario che si intende predisporre indaga sui vari aspetti del servizio di nettezza urbana e si compone di una parte generale con la quale si cerca di capire come il

cittadino valuta il servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani, e una parte nella quale il cittadino può manifestare le proprie esigenze e proporre soluzioni per un miglioramento del servizio, soprattutto teso alla riduzione della per quantità di rifiuto prodotto.

4. I DESTINATARI DELL'INDAGINE

Il questionario è rivolto alle famiglie residenti nel comune.

5. GLI ATTORI INTERNI ED ESTERNI

Non è possibile, per ragioni economiche realizzare l'indagine affidandola per intero od in parte all'esterno.

Le risorse da impiegare sono quelle dei lavoratori LSU-LPU del costituendo Ufficio Relazioni con il Pubblico.

6. IL CAMPIONE

Per effettuare l'indagine il questionario sarà divulgato ad almeno 100 famiglie (da lavoratori selezionati LSU-LPU) e distribuito in tutti i quartieri.

Per migliorare il grado di precisione del campione l'universo verrà suddiviso in due "sotto-universi", i nuclei familiari residenti nel centro abitato e quelli delle frazioni, l'insieme dei quali formerà il campione globale.

In questo modo le diverse categorie di utenti saranno rappresentate con la giusta proporzione.

7. LE MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO

L'indagine verrà svolta ricorrendo all'intervista personale effettuata da addetti da individuare tra i lavoratori LSU/LPU in possesso dei requisiti (diploma di scuola media superiore) che permettano di utilizzare il questionario predisposto.

Rispetto al metodo dell'autocompilazione, la presenza dell'intervistatore rappresenta alcuni importanti vantaggi: stimola la collaborazione e crea in maggiore misura un rapporto umano, consente la spiegazione di eventuali incomprensioni e l'approfondimento di alcuni aspetti.

8. L'INSERIMENTO E L'ELABORAZIONE DEI DATI

I questionari saranno consegnati al responsabile Settore Igiene e Sanità Pubblica.

Verrà progettata, in collaborazione gratuita con dei tecnici informatici del luogo, una procedura informatica per l'inserimento e l'elaborazione dei dati.

9. LA REDAZIONE DI UN DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE

I risultati dell'indagine saranno presentati alla Giunta Comunale per la definizione degli atti di indirizzo finalizzati al miglioramento del servizio di raccolta dei rifiuti in vista anche della scadenza dell'attuale appalto esterno.

10. LE FASI DEL LAVORO

- Entro la fine di Agosto si procederà alle interviste e alla raccolta dei questionari.
- Nel mese di Settembre verranno inseriti ed elaborati i dati che saranno presentati alla Giunta Comunale.
-

SETTORE IGIENE E SANITA' PUBBLICA
DELEGA : DOTT. ROSARIO PALUMBO