



**ESITO INDAGINE PERFORMANCE  
SERVIZIO DI GESTIONE  
INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI  
E IGIENE AMBIENTALE  
Maggio 2018**

## Premessa

Come per il 2016 e il 2017 anche quest'anno, al fine di monitorare la qualità percepita dall'utenza relativamente al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e igiene ambientale erogato, il servizio Ambiente d'accordo con Aprica spa (mandataria del R.T.I. Aprica spa/A2A spa/Ecosviluppo), è stato somministrato all'utenza un questionario di gradimento (Customer satisfaction) durante il mese di maggio 2018 contestualmente alla distribuzione annuale dei sacchi presso il magazzino comunale.

Il questionario inoltre è stato predisposto anche in formato elettronico, compilabile on-line e pubblicato sul sito web del comune di Seriate dal 2 maggio al 31 maggio 2018.



**INDAGINE PERFORMANCE MAGGIO 2018**  
**SERVIZIO GESTIONE INTEGRATA RIFIUTI URBANI**  
 PER COMINCIARE LE CHIEDIAMO DI FORNIRE ALCUNE INFORMAZIONI PERSONALI

\* campo obbligatorio

- \*Qual è la sua età?  
 18-30     30-50     50-70     oltre 70
- \*Il suo titolo di studio?  
 Diploma     Laurea     Altro: \_\_\_\_\_
- \*La sua professione?  
 Studente     Pensionato/ Casalinga     Impiegato     Altro: \_\_\_\_\_
- \*Di quante persone è composta la sua famiglia?  
 1     2     3     più di 3
- \*Quanti componenti hanno meno di 15 anni?  
 0     1     2     più di 2
- \*Quanti hanno più di 65 anni?  
 0     1     2     più di 2
- \*In quale area della città risiede?  
 Centro     Periferia     Comonte     Cassinone
- \*Qual è la tipologia della sua residenza?  
 Condominio     Villetta a schiera     Villa singola
- \*E' a conoscenza dei nuovi servizi attivati dal Comune in collaborazione con il gestore a partire dal 2016 (es. Ecocar, Dove lo butto?, apertura domenicale Centro di Raccolta, Carta dei Servizi, opuscoli vari e APP, ecc...)?  
 Sì     No     Altro: \_\_\_\_\_
- \*Se sì, come ne è venuto a conoscenza?  
 Calendario raccolta differenziata 2018     Sito web comunale  
 Tabelloni luminosi     Newsletters comunale  
 Passaparola     Altro: \_\_\_\_\_

Parliamo in generale dell'igiene urbana di Seriate... Su una scala da 1 a 10, in cui 1 rappresenta il voto minimo e 10 il voto massimo, COME VALUTA LA GESTIONE DEI RIFIUTI IN CITTA'?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Eventuali Osservazioni  
 \_\_\_\_\_

Parliamo della raccolta dei rifiuti. Sempre utilizzando un voto da 1 a 10 COME GIUDICA I SEGUENTI ASPETTI?

- Frequenza della raccolta porta a porta

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- Comodità degli orari della raccolta porta a porta

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Eventuali Osservazioni  
 \_\_\_\_\_

sempre utilizzando un voto da 1 a 10  
 COME GIUDICA I SEGUENTI ASPETTI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA?

- Chiarezza nelle istruzioni per fare la raccolta differenziata

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- Trasparenza nelle informazioni su come vengono riciclati i rifiuti

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- Facilità con cui si trovano i contenitori per lo smaltimento di prodotti particolari, come pile e medicinali

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- Giudizio complessivo sulla raccolta differenziata

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Eventuali Osservazioni  
 \_\_\_\_\_

Parliamo ora dello spazzamento stradale. Da 1 a 10 CHE VOTO DAREBBE AI SEGUENTI ASPETTI?

- Frequenza dello spazzamento stradale

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- Orari dello spazzamento stradale

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- Rumorosità dello spazzamento stradale

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- Chiarezza dei cartelli che avvisano del giorno di spazzamento e/o divieti di sosta

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

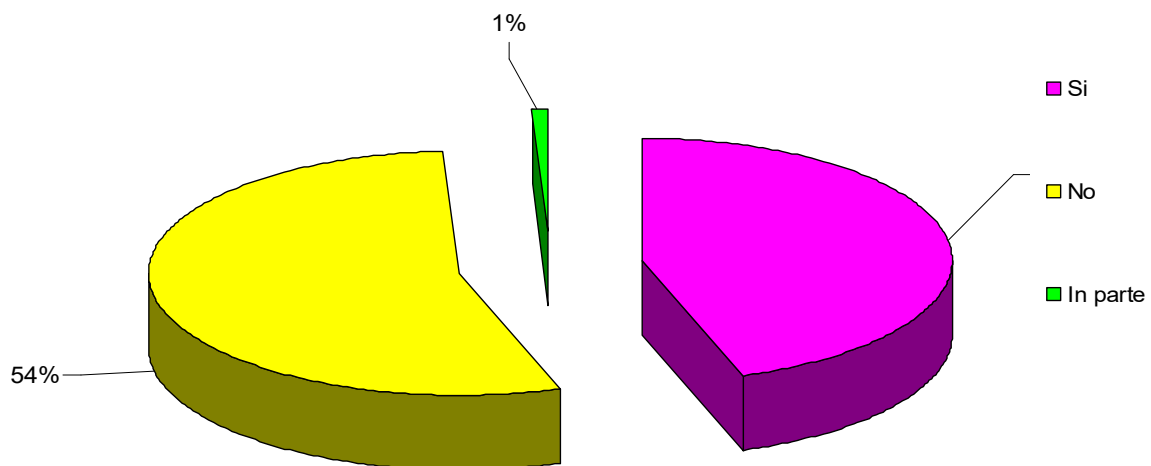
Eventuali Osservazioni  
 \_\_\_\_\_

GRAZIE PER LA SUA COLLABORAZIONE

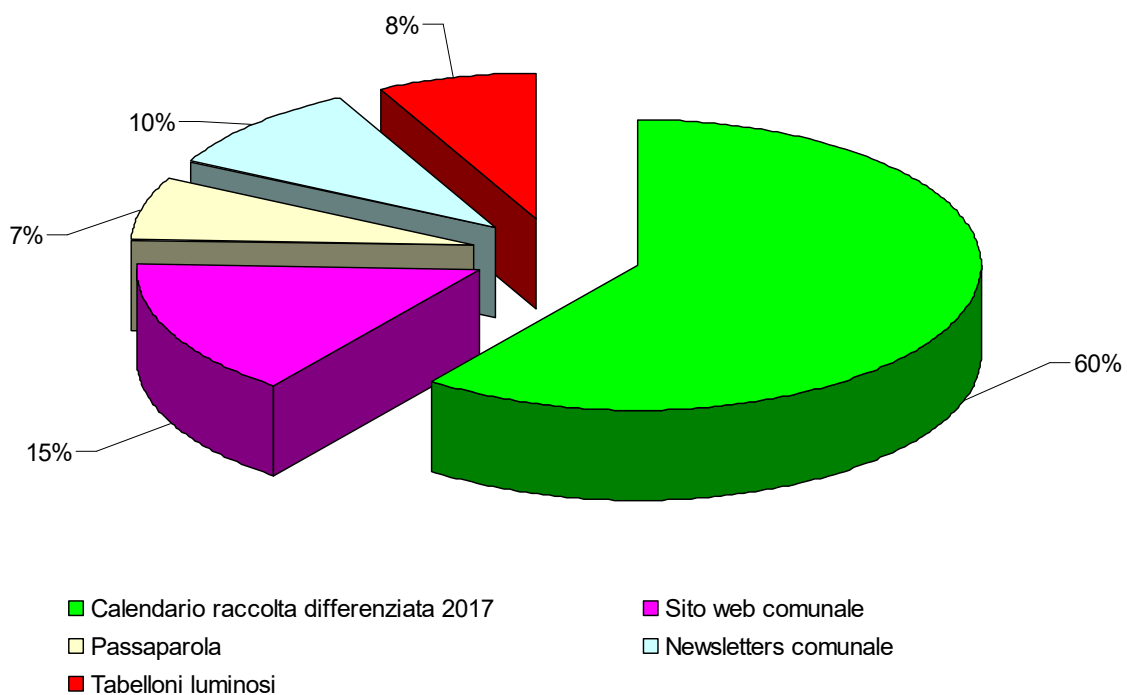
I dati ottenuti in modo sistemico e omogeneo nella loro totalità, opportunamente analizzati e valutati, costituiscono uno strumento fondamentale e pratico per potere avere una visione diretta della soddisfazione del consumatore finale del servizio (utenti) in modo tale da potere individuare azioni correttive finalizzate ad un continuo miglioramento dello stesso.

**Totale questionari raccolti = 194** (alcuni non sono però stati compilati in tutte le loro parti).

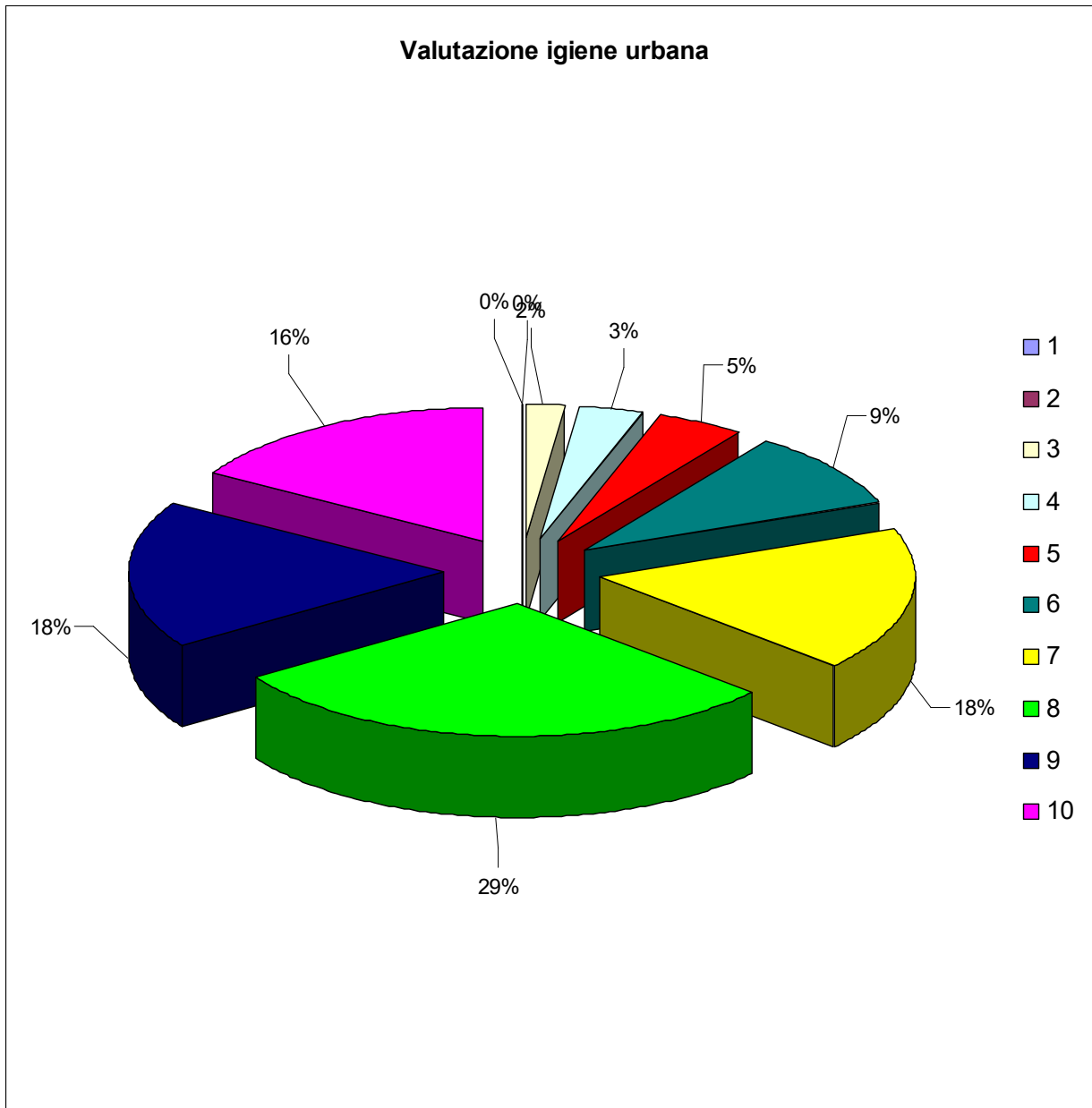
**E' a conoscenza dei servizi attivati dal Comune in collaborazione con il gestore a partire dal 2016?**



**Come ne è venuto a conoscenza?**



**Parliamo in generale dell'igiene urbana di Seriate.... su una scala da 1 a 10, in cui 1 rappresenta il voto minimo e 10 il voto massimo, come valuta la gestione dei rifiuti in città?**



Circa il 90% dei cittadini che ha partecipato al questionario ha dato una valutazione buona (valutazioni dal 6 al 10) del servizio di igiene urbana.

Le principali osservazioni dei cittadini (in campo libero) hanno riguardato:

- la mancanza di cestini per i rifiuti in alcune zone della città e il miglioramento del servizio di svuotamento degli stessi, soprattutto in prossimità dei parchi; la sensazione dei cittadini è che il servizio manchi o non sia fatto correttamente;
- l'utilizzo scorretto dei cestini gettacarte da parte degli utenti che vengono utilizzati per smaltire rifiuti di qualsiasi genere;

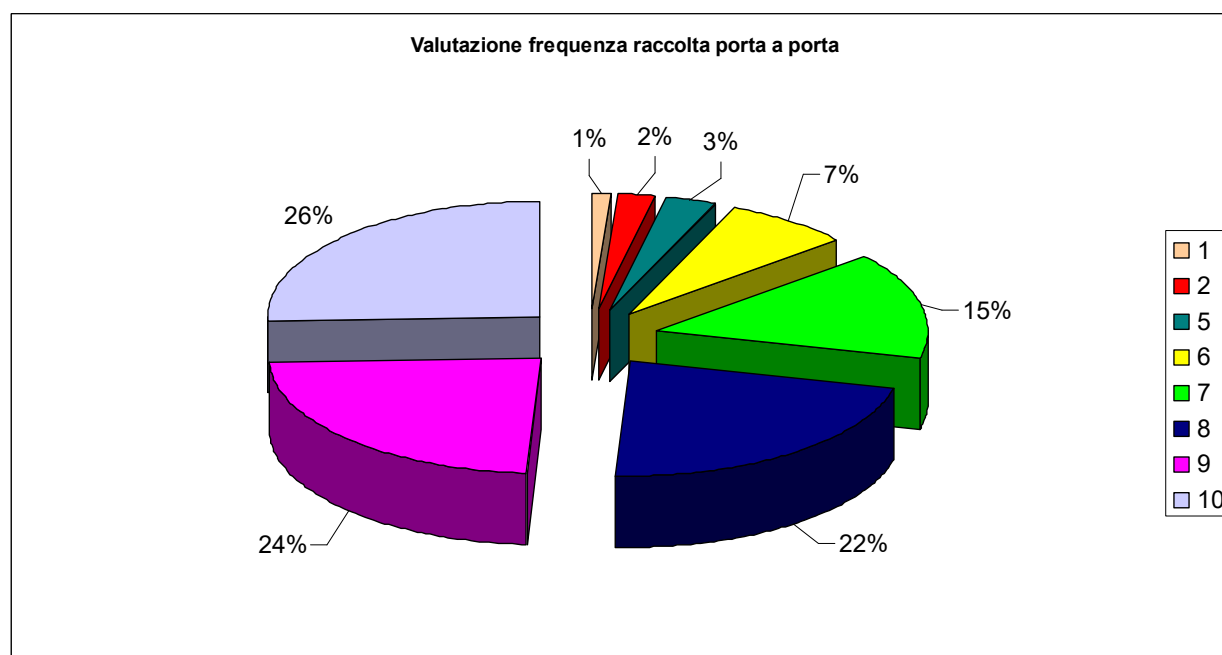
- la scarsa o nulla raccolta differenziata nei cestini presenti in parchi e vie pubbliche;
- i sacchi accatastati nelle strade il giorno prima del ritiro non sono decorosi; inoltre bisognerebbe controllare e sanzionare chi deposita sul marciapiede i sacchi grigi e i sacchetti dell'umido senza bidoncino, quasi due giorni prima del loro ritiro da parte della ditta incaricata;
- la pulizia della strada viene eseguita in alcune vie in modo approssimativo perché le macchine sono parcheggiate in strada; anche se i vigili hanno posizionato il divieto di sosta, i residenti non lo rispettano. Forse un deterrente potrebbe essere il passaggio dei vigili...;
- le deiezioni canine che non vengono raccolte dai proprietari di cani;
- l'abbandono rifiuti da parte di soggetti incivili.

Alcuni cittadini hanno utilizzato il campo libero per segnalare disservizi o migliorie nei servizi, non riguardanti i rifiuti come:

- il miglioramento nella cura delle aiuole;
- la mancata pulizia dei rifiuti dopo la potatura degli spazi verdi.

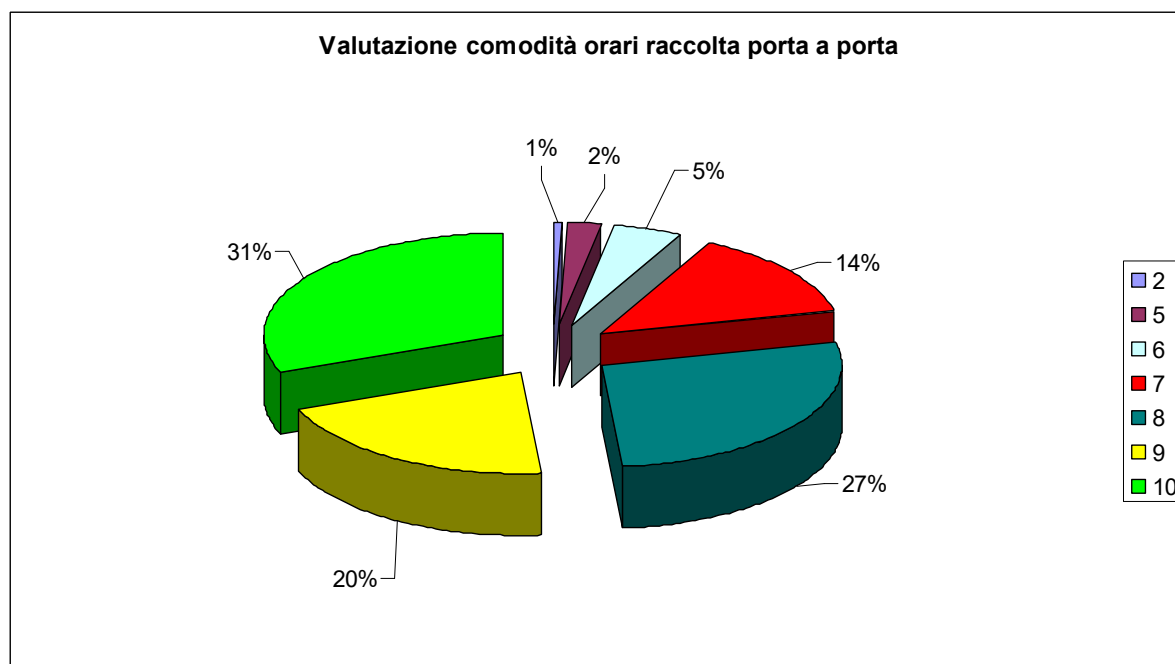
## Parliamo della raccolta dei rifiuti. Sempre utilizzando un voto da 1 a 10 come giudica i seguenti aspetti?

### Frequenza della raccolta porta a porta



Circa il 94% dei cittadini che ha partecipato al questionario ha dato una valutazione buona (valutazioni dal 6 al 10) della frequenza della raccolta porta a porta.

## Comodità degli orari della raccolta porta a porta



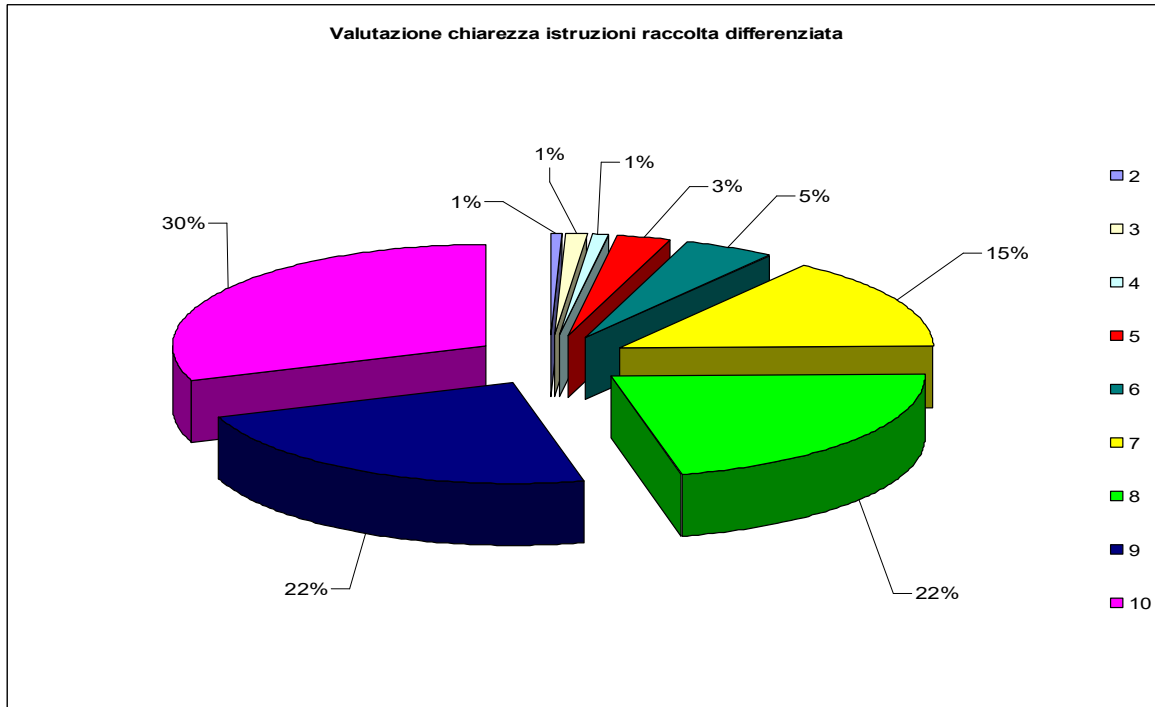
Circa il 97% dei cittadini che ha partecipato al questionario ha dato una valutazione buona (valutazioni dal 6 al 10) degli orari della raccolta porta a porta.

Le principali osservazioni dei cittadini (in campo libero) hanno riguardato:

- la frequenza delle raccolte: i cittadini chiedono un incremento delle frequenze di alcune raccolte nella fattispecie della plastica e dell'organico con un minimo di due volte alla settimana;
- il rumore: molti segnalano che la mattina presto la raccolta del vetro è molto rumorosa;
- la maggiore attenzione che dovrebbero prestare gli operatori del servizio, che a volte non ritirano i rifiuti esposti correttamente;
- le modalità di ritiro ingombranti non è funzionale.

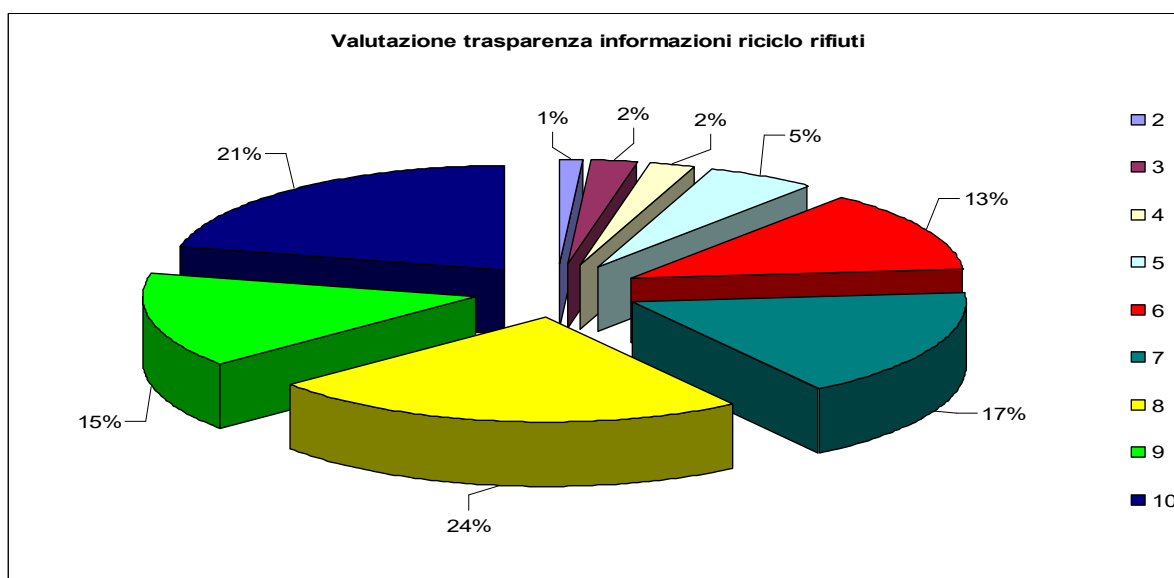
## Sempre utilizzando un voto da 1 a 10 come giudica i seguenti aspetti della raccolta differenziata?

### Chiarezza nelle istruzioni per fare la raccolta differenziata



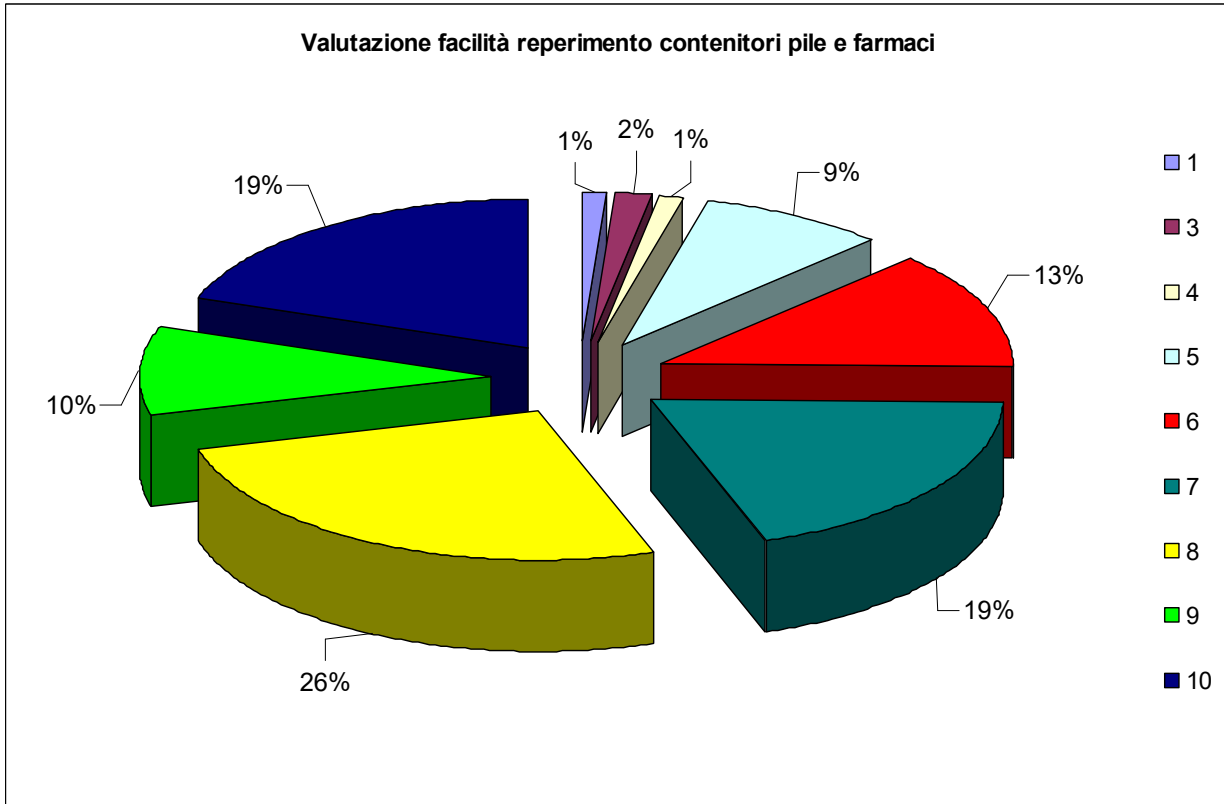
Circa il 94% dei cittadini che ha partecipato al questionario ha dato una valutazione buona (valutazioni dal 6 al 10) sulla chiarezza delle istruzioni per effettuare la raccolta differenziata.

### Trasparenza nelle informazioni su come vengono riciclati i rifiuti



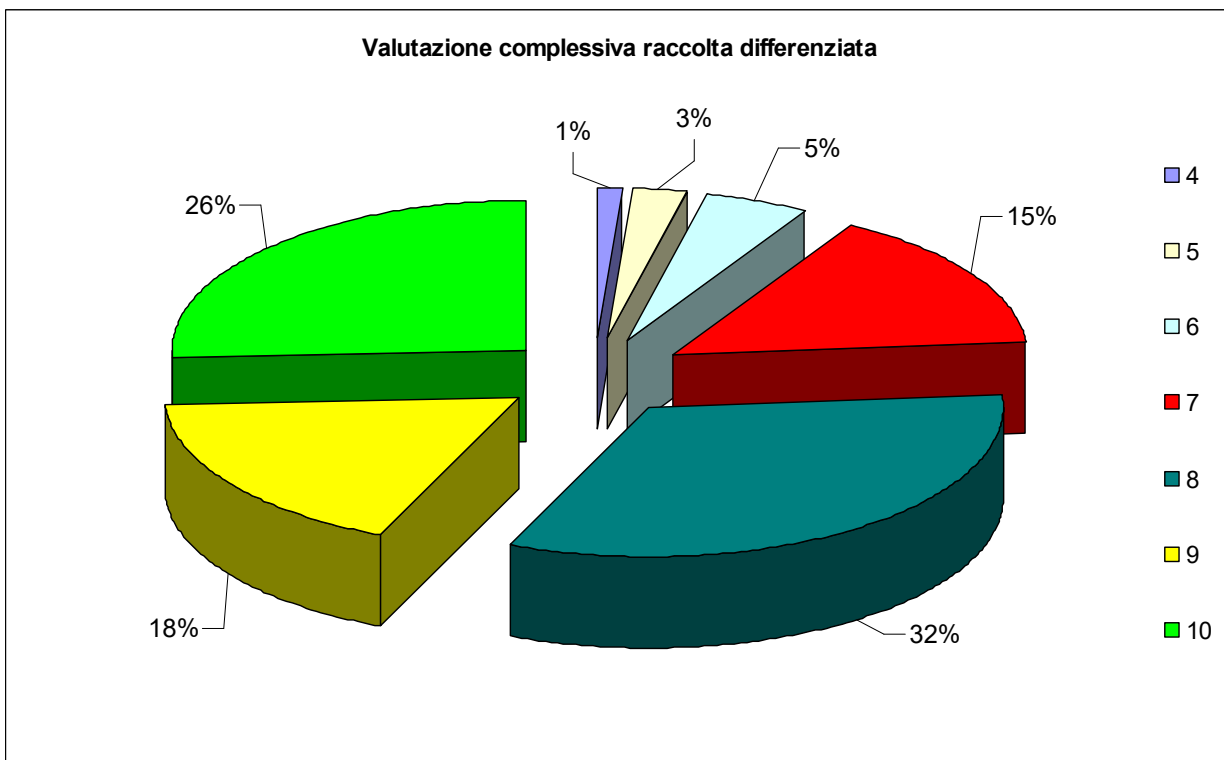
Circa il 90% dei cittadini che ha partecipato al questionario ha dato una valutazione buona (valutazioni dal 6 al 10) sulla trasparenza delle informazioni sul ciclo dei rifiuti.

Facilità con cui si trovano i contenitori per lo smaltimento di prodotti particolari, come pile e medicinali



Circa l'87% dei cittadini che ha partecipato al questionario ha dato una valutazione buona (valutazioni dal 6 al 10) sulla facilità di reperimento dei contenitori per pile esaurite e farmaci scaduti.

Giudizio complessivo sulla raccolta differenziata



Circa il 96% dei cittadini che ha partecipato al questionario ha dato una valutazione complessiva buona (valutazioni dal 6 al 10) sulla raccolta differenziata.

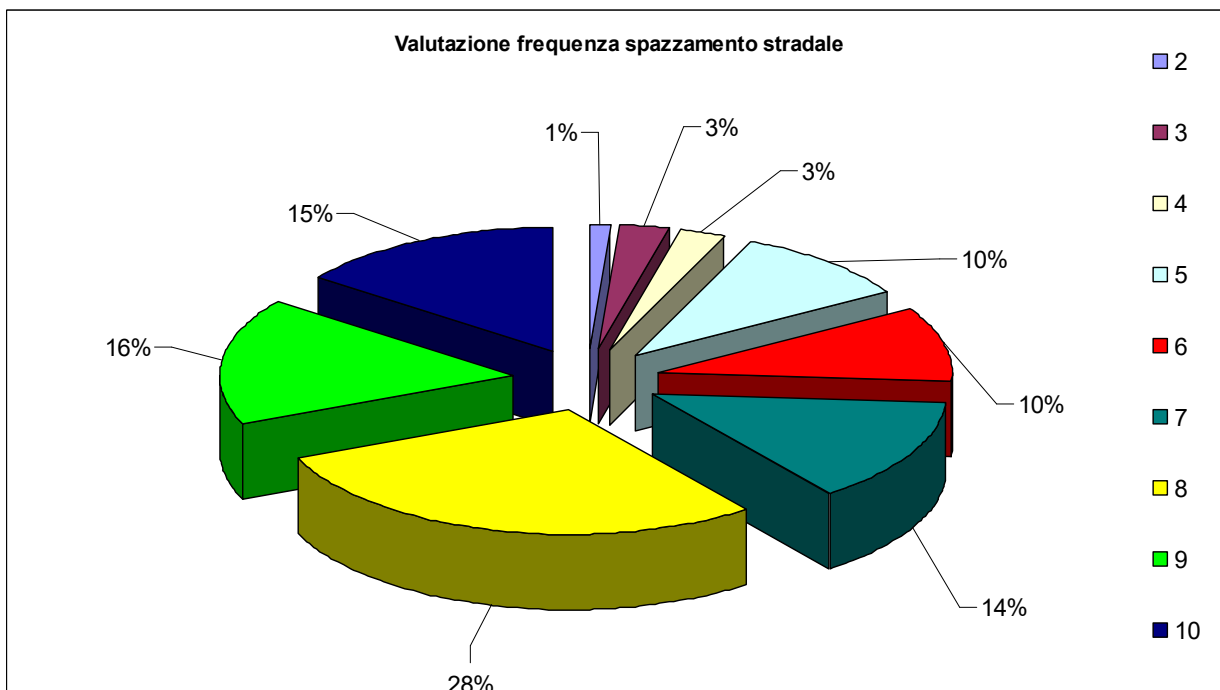


Le osservazioni dei cittadini (in campo libero) sui diversi aspetti della raccolta differenziata hanno riguardato:

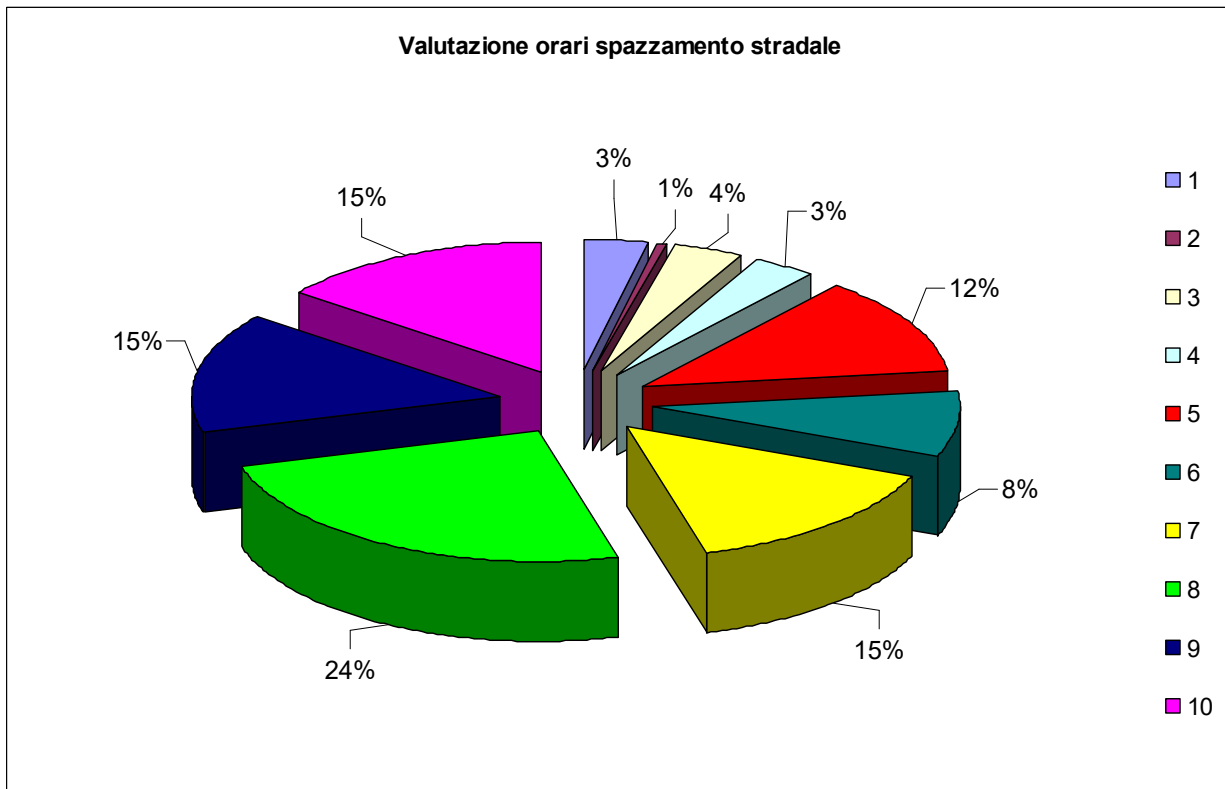
- l'aumento del numero di sacchi azzurri (N.B.: probabilmente il cittadino si è confuso perché da anni i sacchi azzurri non sono distribuiti) per la raccolta della carta distribuiti dal Comune e la diminuzione di quelli grigi dell'indifferenziato;
- la frequenza delle raccolte: l'umido dovrebbe essere raccolto due volte a settimana;
- durante i taglia erba ai bordi delle strade sarebbe ideale anche la raccolta dell'immondizia;
- la necessità di maggiore chiarezza su come differenziare;
- il ritiro dei sacchi per la raccolta differenziata solo mese di maggio non è funzionale;
- l'aggiunta di una raccolta mensile porta a porta degli olii vegetali esausti;
- la necessità di maggiore informazione ed educazione (es. cittadini che espongono i sacchi un paio di giorni prima del ritiro; soprattutto in centro storico sarebbe necessario sensibilizzare soprattutto le persone straniere che accumulano i loro rifiuti negli spazi domestici, ristretti).

## Parliamo ora dello spazzamento stradale. Da 1 a 10 che voto darebbe ai seguenti aspetti?

### Frequenza dello spazzamento stradale



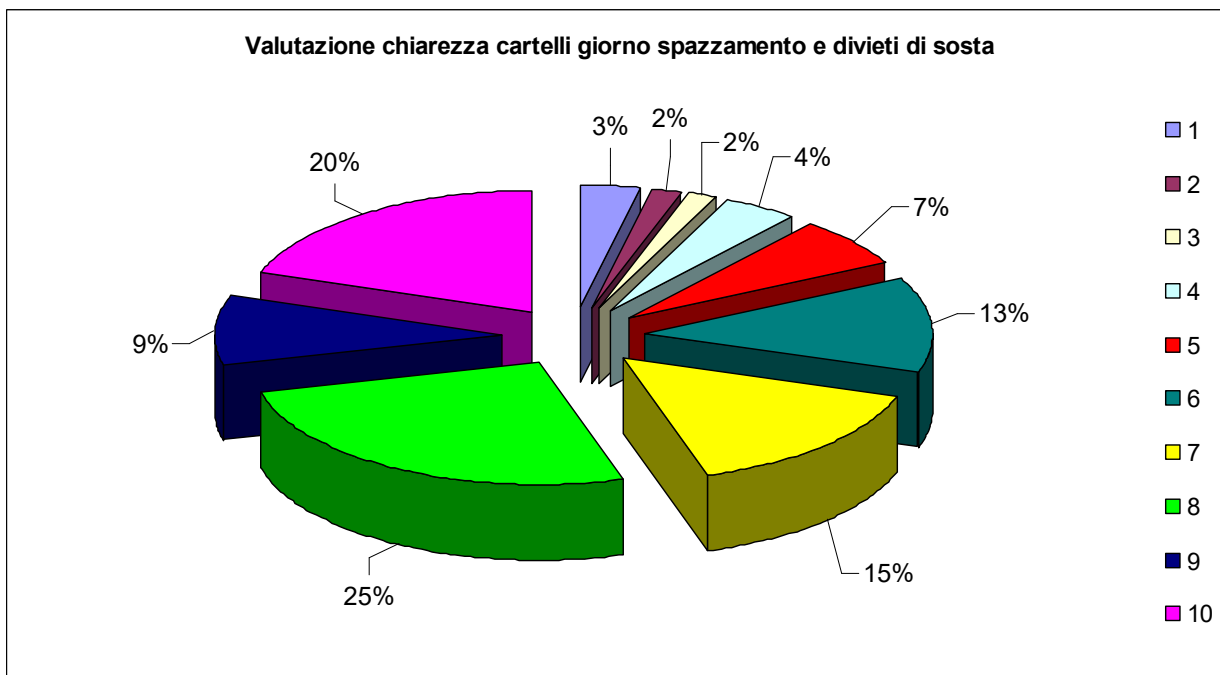
## Orari dello spazzamento stradale



## Rumorosità dello spazzamento stradale



## Chiarezza dei cartelli che avvisano del giorno di spazzamento e/o divieti di sosta



Le osservazioni dei cittadini (in campo libero) sui diversi aspetti dello spazzamento stradale hanno riguardato:

- l'utilizzo dei soffiatori: non sono compatibili con la gestione intelligente della qualità dell'aria! Il comune dia per primo il buon esempio! Sarebbe opportuno pulire le strade con acqua così da evitare di alzare nuvoloni di polvere;
- il giorno di spazzamento che non coincide con la raccolta rifiuti;
- l'orario di spazzamento: posticipare l'orario dell'inizio del divieto di parcheggio almeno alle 14:00; l'orario per lo spazzamento viene effettuato sempre quando tutti sono a casa (19.00/20.30) e quindi la pulizia risulta incompleta;
- i luoghi: i marciapiedi che non vengono spazzati; la mancanza di cartelli di divieto di sosta in molte vie; bisognerebbe spazzare la strada dopo aver raccolto l'indifferenziato;
- i controlli e le sanzioni: non risultano controlli sulla pulizia dei luoghi pubblici; le multe dovrebbero essere più salate per i trasgressori per la mancata raccolta dello sporco dei cani;

### **Considerazioni finali**

La valutazione generale del servizio sia di raccolta differenziata che di igiene urbana (spazzamento stradale e manuale) è stata senz'altro buona nel suo complesso e migliore rispetto a quella del 2017. In merito ai canali di comunicazione è emerso chiaramente che il calendario per la raccolta differenziata stampato annualmente

dal Comune è il canale preferenziale utilizzato dai cittadini per ottenere le informazioni.

I cittadini hanno evidenziato alcuni problemi che il Servizio Ambiente sta già cercando di risolvere congiuntamente con Aprica spa (sono state infatti attivate alcune già proposte dal sopracitato gestore in sede di Progetto Tecnico Operativo presentato in sede di gara e oggetto del nuovo contratto di servizi).

#### Razionalizzazione dei cestini presenti sul territorio

Già da tempo il servizio Ambiente sta operando una razionalizzazione dei cestini presenti sul territorio in modo tale da non avere zone "con troppi cestini" contrapposte a zone "con pochi cestini". Tuttavia il fenomeno dell'asportazione e/o della cannibalizzazione dei cestini da parte di ignoti è sempre più diffuso; rappresenta un costo annuale in continuo incremento ed è di difficile risoluzione se non si individuano in flagranza gli autori dei gesti vandalici.

#### Controllo del territorio e delle proprietà comunali

Per contrastare il fenomeno del *littering* (tradotto letteralmente "*l'atto di gettare o abbandonare piccole quantità di rifiuti urbani senza utilizzare gli appositi contenitori*") e i comportamenti scorretti dei cittadini in termini di mancata differenziazione dei rifiuti ed esposizione non corretta degli stessi, il Servizio Ambiente ha attivato gli ispettori ecologici di Aprica spa, nominati da novembre 2016 dal Sindaco. Tali ispettori stanno svolgendo sia un'attività di sensibilizzazione nei confronti delle utenze (domestiche e non domestiche) che sanzionatoria a seguito di violazioni ripetute. Finora le violazioni al Regolamento comunale più frequentemente riscontrate sono state:

- 17% - esposizione dei rifiuti in giorni e orari diversi da quelli previsti dal servizio di raccolta (Art. 15 comma 2)
- 74% - conferimento di tipologie di rifiuti diverse da quelle previste dalla raccolta domiciliare; conferimento rifiuti non correttamente separati (Art. 15 comma 5)
- 5% - conferimento della frazione residua, anche se debitamente confezionata, in luoghi diversi dai punti di prelievo previsti (Art. 16 comma 6)
- 4% - divieto di conferire nei, o presso, i cestini portarifiuti, rifiuti domestici, speciali o ingombranti (Art. 45)

Presso il centro di Raccolta è stato installato un nuovo sistema antintrusione con 4 nuove telecamere che a breve verrà collegato con un istituto di vigilanza privato al fine di limitare i continui furti delle tipologie di rifiuti (che hanno un mercato) presso lo stesso.

#### Scelte dell'Amministrazione per un maggior controllo del territorio

L'Amministrazione ha dato come input al servizio Ambiente di procedere con la revisione del Regolamento per la disciplina dei servizi di gestione dei rifiuti solidi urbani ed assimilati, con particolare riferimento all'incremento delle sanzioni e ai servizi Polizia Locale e Sistemi informativi di procedere con l'installazione di fototrappole in punti strategici del territorio. Entrambi i percorsi verranno affrontati nel corso dell'anno dagli uffici.

#### Orari di effettuazione della raccolta porta a porta

Aprica spa, su richiesta del Sindaco, ha proposto una modifica operativa degli orari della raccolta domiciliare con l'espletamento del servizio in orario serale/notturno (tra le 18:00 e le 19:00 anziché la mattina tra le 6:00 e le 8:30). Al momento l'amministrazione ha rinviato la decisione.

### Giorni e orari spazzamento stradale

Aprica spa, su richiesta del Sindaco, ha proposto una modifica operativa degli orari di spazzamento strade con l'espletamento del servizio in orario serale. Al momento l'amministrazione ha rinviato la decisione.

### Maggiori informazioni su come effettuare le raccolte rivolte ai cittadini e alle imprese

Oltre ai consueti canali di informazione (calendario della raccolta differenziata, pagina web del sito internet del Comune, ecc..) e ai nuovi canali offerti dal gestore del servizio attivati tra il 2016 e il 2017 (sito web di Aprica spa <http://www.apricaspa.it/gruppo/cms/aprica> con pagine dedicate al comune di Seriate, le APP "PULIamo" e "Dove lo Butto") il servizio Ambiente, nell'ambito del progetto "Commercio Vicino", cofinanziato con il bando regionale Sto@, ha predisposto con Aprica un volantino multilingua (in italiano, inglese, francese e arabo) contenente le principali informazioni circa la raccolta differenziata che a breve sarà distribuito ai cittadini e alle attività imprenditoriali del centro storico.

Nel corso del 2017 verrà installato al Centro Comunale di Raccolta Differenziata un nuovo pannello luminoso dedicato alle informazioni ambientali che consentirà al servizio Ambiente di raggiungere ancora più capillarmente gli utenti.

A settembre 2017 verrà avviato il percorso per la stesura e distribuzione all'utenza della "Carta dei Servizi" di gestione integrata dei rifiuti; il percorso si concluderà a questa carta rappresenta una precisa scelta di chiarezza e trasparenza per definire il rapporto tra gli utenti e il gestore del servizio pubblico di gestione integrata dei rifiuti e igiene urbana. E' uno strumento grazie al quale ogni cittadino conosce cosa attendersi dal gestore e costituisce al contempo un mezzo per controllare che gli impegni assunti dallo stesso siano rispettati.

Per le imprese è in atto una campagna di comunicazione/consulenza sulle corrette modalità di conferimento delle imprese al Centro Comunale di Raccolta Differenziata consistente in:

- prima fase di sensibilizzazione svolta presso Centro di raccolta;
- seconda fase con la predisposizione di un opuscolo stampato (1.500 copie a disposizione)
- terza fase organizzazione di un incontro pubblico con le imprese (svoltosi il 5 giugno 2017)
- quarta fase consistente in 10 interventi di sensibilizzazione/informazione di 3 ore ciascuno, presso il Centro di raccolta e in 16 ore di attività di consulenza gratuita alle imprese per la redazione della domanda di iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per la categoria "Trasporto dei propri rifiuti" (comma 8 art. 212 D.Lgs. 152/06). La consulenza verrà effettuata in un ufficio del Comune, presso cui Ecosviluppo raccoglierà i dati necessari per la redazione dell'istanza di iscrizione all'Albo.

Sempre per le imprese che svolgono attività di ristorazione è in atto una campagna mirata per la raccolta degli oli e grassi animali e vegetali esausti con coinvolgimento anche delle associazioni di categoria.

Inoltre sempre in relazione a nuove raccolte sperimentate dal Comune nei grandi condomini può essere attivata la raccolta domiciliare di oli e grassi animali esausti grazie alla posa all'interno dell'area condominiale di specifici contenitori in cui conferire direttamente bottiglie di plastica contenente il rifiuto liquido.

### Distribuzione annuale dei sacchi della raccolta differenziata

Viste le numerose richieste avute sia nello scorso questionario di gradimento che durante la distribuzione dei sacchi della raccolta differenziata del 2016 il servizio Ambiente ha acquistato un numero maggiore di sacchi gialli, in modo tale che chi,

durante la distribuzione, avesse manifestato l'esigenza di avere più sacchi gialli e meno sacchi grigi, potesse essere accontentato.

Per il prossimo anno si valuterà un ulteriore incremento dei sacchi gialli e un contestuale decremento di sacchi grigi da distribuire all'utenza.