

## ADA.16.02.01 - PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI PROVENIENTI DA ATTIVITÀ DOMESTICHE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Programmare e gestire il processo di raccolta, trattamento e/o smaltimento dei rifiuti urbani e assimilati, inclusa la raccolta differenziata, definendo le caratteristiche operative dei servizi, organizzando le attività, monitorando la qualità del sistema e curando le attività di informazione e sensibilizzazione degli utenti

## 1 - PROGRAMMAZIONE OPERATIVA

Grado di complessità 1

### 1.1 PROGRAMMAZIONE OPERATIVA

Identificare meccanismi differenziati di raccolta dei diversi tipi di rifiuti e elaborare, anche con il supporto di appositi software, e tenendo conto della disponibilità di risorse umane e mezzi, i programmi relativi a: i) turni e tempi di servizio dei mezzi di raccolta (sulla base della tipologia di servizio e rifiuto, della disponibilità degli impianti di conferimento e del flusso di produzione degli stessi) e i relativi percorsi; ii) turni e tempi di servizio degli operatori a gestione diretta e loro collegamento ai mezzi da utilizzare; iii) attività in affidamento a soggetti terzi; iv) attività straordinarie in occasione di mercati, sagre, eventi eccezionali, ecc.; v) attività di manutenzione dei mezzi e delle attrezzature; vi) procedure di monitoraggio della cadenza di svuotamento dei singoli cassonetti; vii) lavaggio dei cassonetti (o, in alternativa a loro, "enzi-matura" ad ogni svuotamento); viii) eventuale servizio di conferimento dei rifiuti agli impianti di trattamento

## 2 - COORDINAMENTO DEGLI OPERATORI E DELLE ATTIVITÀ

Grado di complessità 2

### 2.2 GESTIONE RISCHI SPECIFICI

Individuare e gestire fattori, ordinari e occasionali, di rischio specifico (igienico sanitario e di infortunio) che si presentano nello svolgimento del lavoro, garantendo la tutela della salute

Grado di complessità 1

### 2.1 COORDINAMENTO

Individuare, anche con il supporto di appositi software, necessità di interventi puntuali o adottare programmi relativi a: (i) integrazione dei turni di servizio degli operatori con i mezzi da utilizzare (chi fa il servizio e con quali mezzi e attrezzature); (ii) attività relative a recuperi di servizi non svolti, ripristini di situazioni particolari, interventi straordinari su anomalie (verifica andamento turni, copertura turni saltati, cassonetti non svuotati, spazzamenti non svolti, ecc.); (iii) interventi di manutenzione in emergenza di mezzi e attrezzature

## ADA.16.02.01 - PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI PROVENIENTI DA ATTIVITÀ DOMESTICHE

### 3 - MONITORAGGIO E VERIFICA ANDAMENTO ATTIVITÀ

Grado di complessità 1

#### 3.1 MONITORAGGIO

Verificare l'andamento del servizio mediante: (i) verifica diretta delle situazioni; (ii) ispezioni e sopralluoghi programmati (a cadenza periodica o in occasioni specifiche); (iii) gestione di numeri telefonici e applicazioni informatiche dedicate all'utenza (numeri verdi, siti web, applicazioni, ecc.); (iv) relazioni con il territorio

#### 3.1 REPORTISTICA

Predisporre report periodici e/o straordinari sull'andamento del servizio da inviare ai soggetti competenti alla definizione dei processi di raccolta e alla programmazione operativa

### 4 - INFORMAZIONI DELL'UTENZA

Grado di complessità 1

#### 4.1 PIANIFICAZIONE CAMPAGNE COMUNICAZIONE

Definire campagne informative/educative dell'utenza servita, individuandone i canali e le azioni, anche attraverso il coinvolgimento dei soggetti del territorio (istituzioni, locali, associazionismo, gruppi di interesse, ecc.)

## ADA.16.02.01 - PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI PROVENIENTI DA ATTIVITÀ DOMESTICHE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

#### RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Piano d'ambito
- Tipologie di servizio
- Tipologie di rifiuti urbani e speciali
- Dotazione di mezzi di raccolta e di risorse umane
- Disponibilità degli impianti di conferimento e flussi di produzione
- Software di supporto alla programmazione
- Fattori di rischio specifico
- Informazioni sull'andamento del servizio
- Numeri telefonici ed applicazioni informatiche dedicate all'utenza
- Soggetti del territorio (istituzioni, locali, associazionismo, gruppi di interesse, ecc.)

#### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di programmazione operativa della raccolta
- Tecniche ed operatività del coordinamento del servizio
- Metodi e tecniche di monitoraggio del servizio (verifica diretta, ispezioni e sopralluoghi, gestione di canali diretti con l'utenza e relazioni con il territorio)
- Tecniche di pianificazione di campagne informative/educative

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Servizio programmato e monitorato
- Reportistica di servizio predisposta
- Campagne informative/educative definite e pianificate

#### INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Un piano d'ambito
2. Tutte le tipologie di servizio
3. Tutte le tipologie di rifiuti urbani e specialistiche
4. Un insieme di mezzi e risorse umane

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sulla base delle indicazioni fornite, definire la programmazione operativa dei servizi

## ADA.16.02.01 - PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI PROVENIENTI DA ATTIVITÀ DOMESTICHE

2. Colloquio tecnico relativo all'approccio alla programmazione operativa per le tipologie di servizio non oggetto della prova prestazionale ed alle attività di monitoraggio e comunicazione

## ADA.16.02.01 - PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI PROVENIENTI DA ATTIVITÀ DOMESTICHE

## ADA.16.02.01 - PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI PROVENIENTI DA ATTIVITÀ DOMESTICHE

### FONTI

A. Cinelli (a cura di), Gestione integrata dei rifiuti solidi urbani, Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, Progetto Interregionale Energie rinnovabili e Risparmio energetico FESR 2007-2013

ISPRA - Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale, Rapporto Rifiuti Urbani, Edizione 2016

Antonio Massarutto, Alessandro de Carli, Matteo Graffi, La gestione integrata dei rifiuti urbani: analisi economica di scenari alternativi, IEFE - The Center for Research on Energy and Environmental Economics and Policy at Bocconi University, 2010

Agostino Di Ciaula, Patrizia Gentilini, Ferdinando Laghi, Vincenzo Migaleddu, La gestione sostenibile dei rifiuti solidi urbani, Position Paper ISDE Italia, 12 agosto 2015

Alessia Caputo, Leonardo Cioccolani, Giuseppe Cocchi, Saverio De Donato, Paola Giacomelli, Ilaria Mallamaci, Rita Mileno, Pina Russo, Virginia Silvestri (a cura di), GREEN e-Book 2014 - Aspetti economici della gestione dei rifiuti in Italia, Utilitatis, Anno 2014

#### SITOGRAFIA

[www.isprambiente.gov.it](http://www.isprambiente.gov.it)

[www.utilitalia.it](http://www.utilitalia.it)

[www.gruppohera.com](http://www.gruppohera.com)