

## ADA.16.02.01 - PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPECIALI

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 3** - Monitorare l'andamento del processo di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e speciali, individuando gli eventuali interventi correttivi e programmando le azioni/campagne informative per migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi

#### 1 - MONITORAGGIO E VERIFICA ANDAMENTO ATTIVITÀ

Grado di complessità 1

##### 1.1 MONITORAGGIO

Verificare l'andamento del servizio mediante: ispezioni e sopralluoghi programmati (a cRenza periodica o in occasioni specifiche), gestione di numeri telefonici e applicazioni informatiche dedicate all'utenza (numeri verdi, siti web, applicazioni, ecc.), relazioni con il territorio.

##### 1.1 REPORTISTICA

Predisporre report periodici e/o straordinari sull'andamento del servizio con i dati e le informazioni utili alla definizione dei processi di raccolta e alla programmazione operativa.

#### 2 - INDIVIDUAZIONE INTERVENTI CORRETTIVI

Grado di complessità 1

##### 2.1 INDIVIDUAZIONE DI INTERVENTI CORRETTIVI

Individuare, sulla base delle informazioni che emergono dalla reportistica, gli interventi correttivi da apportare alla programmazione dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e speciali e al coordinamento operativo delle attività.

#### 3 - INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Grado di complessità 1

##### 3.1 PIANIFICAZIONE DI CAMPAGNE COMUNICAZIONE

Definire campagne informative/educative rivolte all'utenza servita, individuandone i messaggi da veicolare, 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 E SPECIALI**

## ADA.16.02.01 - PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPECIALI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

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

- Programmazione operativa del servizio
- 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 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 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. Metodi e tecniche di monitoraggio di servizi
2. Tecniche di pianificazione di campagne informative/educative

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: sulla base di una programmazione operativa di un servizio di raccolta, definire le attività di monitoraggio e la reportistica da predisporre
2. Colloquio tecnico relativo alle possibili attività di informazione/educazione rivolte all'utenza per migliorare l'efficienza del servizio

## ADA.16.02.01 - PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPECIALI

### FONTI

D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, Norme in materia ambientale (Testo Unico Ambientale)

ISPRA, Rapporto Rifiuti urbani Edizione 2024, 2024

ANPA, Definizione di standard tecnici di igiene urbana, Manuali e linee guida 6/2001, 2002

DM 7 aprile 2025, Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, del servizio di pulizia e spazzamento stradale, della fornitura dei relativi veicoli e dei contenitori e sacchetti per la raccolta dei rifiuti urbani (CAM gestione rifiuti).

UNI 11664-1:2025 Livelli di prestazione e modalità e condizioni di accettazione dei servizi di pulizia delle strade e di gestione dei rifiuti urbani - Parte 1: Requisiti Generali.

UNI 11664-2:2025 Livelli di prestazione e modalità e condizioni di accettazione dei servizi di pulizia delle strade e di gestione dei rifiuti urbani - Parte 2: Metodologie di misura dei livelli di prestazione e per determinare l'accettazione, definire i contenuti ed assicurare l'adempimento dei contratti relativi ai servizi di raccolta indifferenziata o differenziata dei rifiuti urbani, di pulizia e manutenzione dei contenitori, di rimozione dei rifiuti abbandonati

UNI 11664-3:2025 Livelli di prestazione e modalità e condizioni di accettazione dei servizi di pulizia delle strade e di gestione dei rifiuti urbani - Parte 3: Metodologie di misura dei livelli di prestazione e per determinare l'accettazione, definire i contenuti ed assicurare l'adempimento dei contratti relativi alla pulizia manuale e meccanica ed al lavaggio delle strade e dei marciapiedi

UNI EN 14803:2024 Gestione dei rifiuti - Identificazione e/o determinazione della quantità di rifiuti

UNI/PdR 132:2025 Requisiti per il monitoraggio e la verifica dei flussi di rifiuti urbani ai fini della rendicontazione per il calcolo degli obiettivi di riciclaggio

UNI ISO 24161:2024 Gestione della raccolta e del trasporto dei rifiuti - Vocabolario

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

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

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