

Allegato 1) SCHEDE TECNICHE DEI SERVIZI RESI

SCHEDA D) INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E PRESIDIO DEL TERRITORIO

SERVIZIO: INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E PRESIDIO DEL TERRITORIO

OGGETTO DEL SERVIZIO

Oggetto del servizio sono tutte le attività rivolte ai cittadini-utenti in materia di comunicazione, informazione e educazione ambientale, prevenzione e vigilanza/accertamento delle violazioni al Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani (DCC n. 105/2005), nonché tutte le attività in materia di accoglienza dei reclami e delle segnalazioni con l'adozione degli standard di qualità previsti per Roma Capitale di cui alla Deliberazione Consiglio Comunale n. 136 del 16 giugno 2005 – “Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami”.

Il servizio si compone delle seguenti attività:

- d.1) Informazione, comunicazione ed educazione ambientale;
- d.2) Gestione dei reclami;
- d.3) Presidio del territorio;
- d.4) Gestione della relazione con l'utenza

d.1) Sub-servizio: INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

Il servizio prevede un'attività di comunicazione, di informazione ed educazione ambientale verso gli utenti sulle corrette modalità di differenziazione dei rifiuti.

Nello specifico AMA si impegna a favorire la diffusione della conoscenza del ciclo dei rifiuti, garantendone la massima trasparenza, al fine di accrescere il grado di consapevolezza dell'utente circa l'utilità e/o la necessità di scelte ambientali sostenibili, favorendo la partecipazione informata alla raccolta differenziata, alla pulizia della città e ai principali servizi aziendali, attraverso:

- Gestione dei flussi informativi verso i media e gli organi di stampa (agenzie di stampa, quotidiani, periodici, radio, televisioni, testate on line e nuovi media) al fine di assicurare la visibilità aziendale, anche mediante conferenze stampa, interviste, eventi mediatici, riprese video e note dedicate.
- Campagne a sostegno delle ordinarie attività aziendali e di nuove iniziative:
 - ✓ progettazione e produzione di materiali informativi;
 - ✓ organizzazione di incontri pubblici con cittadini, associazioni e Comitati di Quartiere, con particolare riguardo alle zone oggetto di riorganizzazione dei servizi;
 - ✓ allestimento di stand e desk informativi presso sedi municipali, centri commerciali, parrocchie, eventi e altri punti di aggregazione sul territorio.
- Gestione dei canali di comunicazione on-line mediante la creazione e l'aggiornamento dei contenuti web; tra gli strumenti ritenuti idonei ad assicurare una completa e corretta informazione alla

cittadinanza, al fine di soddisfare le diversificate esigenze, raggiungere una più ampia porzione di utenza e agevolare da parte di quest'ultima una più diretta ed efficace interazione, rientrano i principali canali social, come già previsto all'art. 14, punto 3 del presente Contratto di Servizio;

- Gestione delle richieste di assistenza, inerenti le problematiche di registrazione al sito (es. iscrizione, modifica dati o cancellazione), provenienti dagli utenti;
- Gestione delle relazioni con tutti gli Enti Istituzionali, nonché con il mondo dell'associazionismo e del volontariato. L'Azienda sostiene iniziative di volontariato finalizzate al rafforzamento del senso civico, dell'educazione ambientale, dell'igiene urbana e volte all'implementazione della raccolta differenziata e al recupero e riciclo, promosse da Associazioni, Comitati di Quartiere, parrocchie. Al fine di supportare tali iniziative, AMA metterà a disposizione di ogni Municipio un set di attrezzature, composto da: pale, scope, rastrelli e sacchi, che verranno ceduti allo stesso a titolo gratuito e definitivo. Tali attrezzature saranno gestite dai Municipi e potranno esser utilizzate dalle realtà associative sopra menzionate. Il Municipio dovrà preavvertire con congruo anticipo AMA dell'iniziativa, onde consentirle di programmare il ritiro dei rifiuti al termine della stessa. Per le iniziative che interessano aree pubbliche non oggetto del Contratto, AMA si impegna a occuparsi della raccolta fino ad un massimo di n. 5 iniziative al mese per ciascun Municipio.

Le iniziative saranno svolte attraverso modalità operative da definire nell'ambito delle specifiche procedure adottate d'intesa con Roma Capitale.

Resta inteso che per iniziative organizzate da realtà non riconducibili all'ambito municipale (cittadine, regionali, nazionali o internazionali), AMA potrà stipulare specifici protocolli d'intesa o procedere con il supporto da dare alle iniziative sulla base di singoli accordi.

- Realizzazione di progetti e specifici programmi di educazione ambientale rivolti agli studenti di ogni ordine e grado;
- Organizzazione di incontri formativi su tematiche di promozione delle buone pratiche di raccolta e sulla conoscenza del ciclo dei rifiuti, rivolti a cittadini di ogni età e finalizzati al miglioramento qualitativo dei risultati della raccolta differenziata;
- Gestione di ogni altra attività, quali ad esempio il supporto all'organizzazione di iniziative ed eventi interni aziendali, o in generale di comunicazione interna e ogni altra azione ritenuta necessaria ai fini dell'ottemperanza alla *mission* aziendale.
- Aggiornamento delle informazioni sul sito web aziendale e sui canali social in caso di variazioni della frequenza dei servizi erogati, secondo gli standard riportati nella Tabella 1.

INDICATORI DEL LIVELLO DI SERVIZIO

AMA individua e condivide con Roma Capitale un sistema di indicatori rappresentativi della performance aziendale. Gli indicatori sono definiti valutando puntualmente le esigenze di domanda di servizio dei singoli territori, con particolare attenzione all'offerta ed alla centralità della comunicazione con il cittadino, anche attraverso l'utilizzo di fonti informative certificate disponibili presso l'Azienda.

Per ogni indicatore sono definiti gli standard quali/quantitativi del servizio erogato.

Gli standard possono essere periodicamente aggiornati per adeguarli a mutate esigenze di servizio.

AMA effettua monitoraggi periodici per verificare il rispetto degli standard fissati e per assicurare nel tempo il miglioramento della qualità dei servizi.

Tabella 1 - Indicatori per comunicazione, informazione e educazione ambientale

| Indicatore | Standard |
|---|-------------------|
| Campagne di comunicazione: numero di campagne annue realizzate, sia periodiche che a sostegno di nuove iniziative, anche nella loro declinazione on line. | n. 6 |
| Istanze lavorate: numero delle istanze annue trattate dalle Relazioni Istituzionali. | 100 |
| Studenti/cittadini coinvolti in iniziative di educazione ambientale: | n. 15.000 |
| Comunicati/note stampa: numero dei contenuti testuali che vengono realizzati in occasione di eventi, approfondimenti o novità in ambito aziendale. | n. 50 |
| Tempo medio di aggiornamento sul sito WEB e sui canali social delle informazioni sull'organizzazione e sull'attività aziendale (aggiornamenti ordinari) | 48 ore lavorative |
| Tempo di aggiornamento sito WEB e canali social delle informazioni sull'organizzazione e sull'attività aziendale (aggiornamenti straordinari): | 15 gg lavorativi |
| Tempo medio di intervento a chiusura della pratica di assistenza tecnica per la registrazione al sito (es. iscrizione, modifica dati o cancellazione). | 7 gg lavorativi |

d.2) Sub-servizio: Gestione dei reclami

Il servizio prevede l'attività di ricezione delle segnalazioni e dei reclami, provenienti da cittadini/utenti, Istituzioni e Associazioni, secondo i dettami del "Regolamento per la gestione ed il trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti nel Comune di Roma" (DCC n. 136/2005) nel rispetto degli standard qualitativi previsti in termini di accoglienza, di tempistica di risposta al cittadino e di soluzione delle non conformità.

AMA mette a disposizione, per effettuare le segnalazioni ed eventuali reclami, i seguenti canali:

- **Linea Verde:** call center aziendale che risponde al numero verde 800.86.70.35, attivo dal lunedì al giovedì dalle 08.00 alle 17.00 e il venerdì dalle 08.00 alle 14.00
- **Dillo ad AMA:** servizio on line accessibile mediante registrazione semplificata (privilegiando, ove possibile, l'accesso mediante gli strumenti adottati da Roma Capitale) dal sito www.amaroma.it o dall'applicazione "AMA Roma" per dispositivi mobili previa verifica di conformità con le direttive in termini di accessibilità, look&feel e brand identity delle strutture competenti dell'Ente.

AMA, inoltre, acquisisce segnalazioni ed eventuali reclami inerenti le attività di competenza, provenienti da:

- ChiamaRoma 060606: call center di Roma Capitale;

- Sistema Unico Segnalazioni: sistema on line messo a disposizione da Roma Capitale;
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dei Municipi e dei Dipartimenti;
- Uffici per i Rapporti con i cittadini (URC) del Gabinetto del Sindaco.

Dei canali a disposizione dei cittadini viene prevista adeguata comunicazione anche istituzionale attraverso il sito AMA www.amaroma.it, i canali social, il sito di Roma Capitale e un'adeguata collaborazione con i principali organi di stampa e tv locali.

Tutte le comunicazioni pervenute tramite i canali dedicati vengono registrate sul sistema informatico gestionale dall'azienda secondo le seguenti classi:

- **Reclamo:** comunicazione da parte dell'utente di un servizio imputabile direttamente all'Azienda e derivante dall'interruzione o dalla parziale esecuzione dei servizi pianificati;
- **Segnalazione:** comunicazione da parte dell'utente relativa ad una situazione, anche causata da terzi, in grado di produrre criticità;
- **Verifica:** segnalazione da parte dell'utente relativa alla modalità di erogazione e/o all'attivazione di servizi che necessita di verifica da parte dell'azienda;
- **Suggerimento:** qualsiasi comunicazione da parte del cittadino finalizzata ad elevare lo standard, qualitativo e/o quantitativo, dei servizi erogati;
- **Info:** qualsiasi richiesta di informazioni sui servizi erogati dall'azienda

In linea con quanto disposto nella Parte IV del Contratto di Servizio e nel successivo punto d.4 del presente Allegato, l'Azienda sviluppa il proprio sistema informatico di gestione delle segnalazioni e dei reclami in un'ottica di interoperabilità con le infrastrutture tecnologiche di Roma Capitale, garantendo e agevolando le opportune integrazioni qualora si rendessero necessarie.

INDICATORI DEL LIVELLO DI SERVIZIO

Per garantire una gestione tempestiva e trasparente dei reclami è previsto uno specifico indicatore relativo ai tempi di chiusura degli stessi.

Tabella 2 - Indicatori per gestione dei reclami e presidio del territorio

| Indicatori | Standard |
|---|---------------------------------------|
| Tempo medio di risoluzione dei reclami | 7 gg |
| Tempo medio di attesa risposta in linea | 90 % delle chiamate entro 120 secondi |

d.3) Sub-servizio: Presidio del territorio

Il servizio prevede, in coerenza con il carattere di decentramento del Contratto, un diffuso presidio del territorio, anche attraverso l'organizzazione aziendale, strutturato sui seguenti punti fondamentali:

- decentramento territoriale dell'erogazione dei servizi a livello municipale;
- attività di verifica e controllo interno dei servizi erogati con individuazione di referenti per ogni Area Elementare Territoriale (AET);
- individuazione di Responsabili Operativi AMA Municipali che si interfaccino direttamente con il Municipio per le attività di erogazione dei servizi;
- attività di vigilanza e accertamento del corretto conferimento dei rifiuti da parte di personale AMA appositamente formato e addetto alle funzioni di accertamento e contestazione immediata delle violazioni delle disposizioni di cui al Regolamento Comunale per la gestione dei Rifiuti Urbani (DCC n. 105/2005). Tale attività deve essere svolta anche attraverso il diretto coinvolgimento dei Municipi e il coordinamento con la Polizia Locale di Roma Capitale, per quanto di competenza.

La vigilanza per l'individuazione degli atti incivili e degli illeciti in termini di errati conferimenti, unitamente ad azioni di informazione e monitoraggio, è svolta principalmente secondo un calendario che prevede la rotazione del personale su tutto il territorio di Roma Capitale e, in modo mirato, a seguito delle segnalazioni pervenute in Azienda o secondo percorsi definiti sulla base delle aree ritenute più critiche.

Tabella 3 – Numero Agenti accertatori AMA e Sanzioni - anno 2018

| Attività di presidio AMA | Numero |
|---------------------------------|---------------|
| Agenti Accertatori* | 39 |
| Sanzioni elevate anno 2018 | 19.860 |

**Dato aggiornato al 2018*

d.4) Sub-servizio: Gestione della relazione con l'utenza

Il servizio prevede la gestione in maniera efficiente delle attività inerenti alla relazione con l'utenza in termini di ricevimento e lavorazione delle richieste di assistenza e/o di approfondimento informativo, nonché di ricezione diretta delle segnalazioni e dei reclami in linea con quanto già espresso nel punto d.2 del presente Allegato. Per quanto finora descritto AMA si avvale, come primo livello, del Contact Center ChiamaRoma 060606, che si occupa nello specifico di:

- Accoglienza e trasferimento delle richieste al call center dedicato del servizio Ricicla Casa e Lavoro;

- Ricezione delle segnalazioni riguardanti la pulizia della città, in particolare negli orari di chiusura del call center Linea Verde;
- Copertura dell'informazione di primo livello e ricezione delle richieste di assistenza di secondo livello in materia di Ta.Ri.

Per gli ambiti rappresentati, AMA svolge funzione di secondo livello, facendo uso, laddove ritenuto opportuno da Roma Capitale per assicurare una gestione ottimizzata delle richieste, dei medesimi sistemi informativi (quali il CRM) in dotazione allo 060606 o, in ogni caso, messi a disposizione dall'Ente, garantendo ed agevolando eventuali integrazioni con le proprie infrastrutture tecnologiche qualora si rendessero necessarie.

In coerenza con quanto detto, AMA chiede ed ottiene le credenziali di accesso dall'Ufficio di Roma Capitale preposto alla gestione e manutenzione dei suindicati sistemi informativi, mantenendo rapporti in merito esclusivamente con esso, anche qualora i sistemi stessi siano di proprietà di un fornitore esterno all'Amministrazione.

L'Azienda individua uno o più referenti, responsabili della comunicazione con gli Uffici dell'Ente coinvolti nelle attività indicate, al fine di ottenere una più coordinata gestione di queste ultime.

INDICATORI DEL LIVELLO DI SERVIZIO

Così come indicato per i reclami al punto d.2 del presente Allegato, anche per quanto concerne più genericamente le richieste di assistenza e/o approfondimento informativo da parte della cittadinanza, ricevute dal canale 060606 e lavorate al secondo livello dal back office di AMA, sono previsti degli specifici indicatori temporali per la gestione tempestiva degli interventi.

Tabella 4 – Indicatori per la gestione della relazione con l'utenza

| Indicatori | Standard |
|---|---|
| Tempo medio per il primo tentativo di ricontatto del cittadino che ne facesse esplicita richiesta | 7 gg |
| Numero di ricontatti senza risposta necessari per chiudere il ticket (cd. "risolto da sospeso") | 3 ricontatti in giorni e orari differenti |
| Tempo medio per la risoluzione del ticket sui sistemi | 15 gg |