

Allegato 4) CRITERI GUIDA DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ EROGATA

MONITORAGGIO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ EROGATA

DESCRIZIONE

L'attività di monitoraggio degli indicatori di qualità erogata verrà svolta sul campo, cioè attraverso il controllo dell'elemento da rilevare direttamente sul territorio.

Dovranno essere effettuate quattro campagne di rilevazione con cadenza trimestrale e ciascuna campagna dovrà stimare i livelli raggiunti dagli indicatori di servizio nell'intero trimestre per l'intero territorio di Roma Capitale e per ciascuno dei 15 Municipi.

La tecnica di rilevazione si dovrà basare su un campione casuale. I campioni casuali da utilizzare per il monitoraggio di ogni servizio e la loro numerosità devono rispondere ai seguenti requisiti generali:

- devono essere stratificati rispetto ai Municipi nonché ai mesi, ai giorni della settimana e alle fasce orarie;
 - le unità campionarie devono essere estratte assicurando l'omogeneità spaziale sul territorio considerato;
 - i valori raggiunti dagli indicatori, devono fornire a livello di territorio comunale nonché a livello di Municipio, risultati attendibili per ciascun trimestre e per il periodo di riferimento (12 mesi);
- Le unità che costituiscono la popolazione di riferimento e i descrittori degli indicatori si differenziano per tipologia di servizio. In particolare:
- 1) Servizio Pulizia, Spazzamento e Lavaggio;
 - 2) Servizio Raccolta Porta a Porta (PAP).
 - 3) Servizio Raccolta Stradale (RS);
 - 4) Centri di Raccolta (CdR);

1) Servizio: PULIZIA, SPAZZAMENTO e LAVAGGIO

Indicatori:

- 1.1 Pulizia strade (con separata indicazione delle aree servite dalla raccolta "porta a porta");

- 1.2 Fruibilità dei cestini stradali;
- 1.3 Decoro dei cestini stradali;
- 1.4 Pulizia area circostante cassonetti/campane.

Popolazione di riferimento: oltre 90.000 tratti di strada da 100 metri lineari oggetto del servizio di pulizia spazzamento e lavaggio.

Campionamento: casuale stratificato.

Strati: - 15 Municipi;

- giorni settimana: 6, dal lunedì al sabato;

- fasce orarie: 3 (mattina 7.00 - 12.00; pomeriggio 12.00 - 17.00; sera 17.00 - 22.00).

Frequenza e numero di indagini: quattro in 12 mesi (una per trimestre).

Dimensione campione: numero di osservazioni a trimestre sufficiente a ottenere stime significative per ogni Municipio nel periodo di riferimento.

Descrizione campionamento:

- Si estrae da ogni Municipio un campione casuale di tratti stradali, selezionando in modo casuale il toponimo e un civico ricadenti nel Municipio;
- Si dovrà effettuare il rilevamento in corrispondenza del tratto stradale estratto seguendo una stratificazione che tenga conto del giorno e dell'orario.

Modalità di rilevazione:

- il rilevatore andrà sulla tratta stradale selezionata valutando le condizioni della strada, su entrambi i lati per una lunghezza di 100 m (da rilevare considerando quale baricentro il civico estratto). In particolare, se la strada ha uno spartitraffico e/o è una strada a doppio senso di marcia a più corsie, si rileverà un solo lato (quello relativo al civico estratto);
- il rilevatore, inoltre, dovrà rintracciare in almeno 1/5 delle rilevazioni i cestini stradali gettacarte procedendo alla valutazione secondo i criteri stabiliti;
- il rilevatore dovrà anche individuare e valutare la pulizia dell'area circostante una postazione di cassonetti (zone di raccolta stradale) o una postazione per campana vetro (zone raccolta porta a porta) nel tratto di strada più prossimo a quello selezionato e valutato per la pulizia.

Criterio di valutazione: il rilevatore, sulla base dei descrittori attribuiti ad ogni indicatore e delle relative scale di giudizio di seguito riportate, compilerà una scheda di valutazione producendo anche documentazione fotografica digitale sul luogo (con data e orario).

Dato finale:

- per scala di giudizio a 5 livelli: distribuzioni di frequenze semplici e percentuali del livello di giudizio delle percentuali degli “almeno sufficiente” e del sottoinsieme dei “buono e ottimo”, sia per l’intero territorio di Roma Capitale sia per Municipio;
- per scala di giudizio a 2 livelli (ON/OFF): distribuzioni di frequenze semplici e percentuali del livello di giudizio, sia per l’intero territorio di Roma Capitale sia per Municipio.

Descrittori e scala di giudizi per indicatore

1.1 Pulizia delle strade

Definizione: una strada è pulita e decorosa quando non presenta cartacce e altri rifiuti, escrementi, foglie in quantità eccessiva ed è priva di erbacce sui bordi delle strade, nelle tazze alberate e lungo i marciapiedi.

Livello di qualità:

1. Ottimo: strada priva di rifiuti, cartacce, escrementi, erbacce o foglie;
2. Buono: strada che presenta “minime” quantità di rifiuti o cartacce o escrementi o erbacce o foglie;
3. Sufficiente: strada che presenta “moderate” quantità di rifiuti o cartacce o escrementi o erbacce o foglie (si tollera al massimo la presenza di due di tali elementi);
4. Insufficiente: strada che presenta “notevoli” quantità di rifiuti o cartacce o escrementi o erbacce o foglie ovvero “moderate” (da 3 elementi in su);
5. Pessimo: strada che presenta “notevoli” quantità di rifiuti e/o cartacce e/o escrementi e/o erbacce e/o foglie;

N.B.: la valutazione deve tenere conto delle caratteristiche della strada (presenza di uffici pubblici, di esercizi commerciali, intensità turistica o intensa alberatura (specialmente nel periodo di caduta foglie ossia novembre – febbraio) nonché del sistema di raccolta rifiuti (espressa indicazione delle aree con servizio “porta a porta”). La presenza di discariche abusive e/o cumuli di rifiuti su aree private (ossia recintate e/o non aperte al pubblico transito) non influisce sul giudizio di pulizia della strada.

1.2 Fruibilità cestini stradali

Definizione: per fruibilità dei cestini stradali si intende l’esistenza di disponibilità residua per gettare i rifiuti minuti e il posacenere può ancora essere utilizzato per spegnere e gettare il mozzicone della sigaretta, qualora ne fosse dotato il cestino.

Livello di qualità:

- SI: è possibile conferire il rifiuto;
NO: non è possibile conferire il rifiuto.

1.3 Decoro cestini stradali

Definizione: per decoro si intende l'aspetto del cestino che deve essere pulito, integro (quindi completo di tutte le sue parti ossia sportello e posacenere, quest'ultimo qualora ne fosse dotato).

Livello di qualità:

1. Ottimo: contenitore pulito, integro, senza scritte e pubblicità abusive;
2. Buono: contenitore pulito ed integro, con poche scritte vandaliche e poche pubblicità abusive e con posacenere, qualora presente, non pieno di mozziconi;
3. Sufficiente: contenitore sostanzialmente pulito ed integro, sebbene in presenza di alcune scritte vandaliche e pubblicità abusive e con posacenere, qualora presente, pieno ma con possibilità di essere ancora utilizzato per spegnere e gettare il mozzicone di sigaretta;
4. Insufficiente: contenitore abbastanza sporco, oppure pulito ma non integro, oppure poco sporco ma con presenza consistente di scritte vandaliche e pubblicità abusive e/o con posacenere pieno e non utilizzabile;
5. Pessimo: contenitore molto sporco e non integro, con molte scritte vandaliche e pubblicità abusive e con posacenere pieno e non utilizzabile;

1.4 Pulizia area circostante ai cassonetti/campane

Definizione: la pulizia dell'area circostante i cassonetti è considerata efficace quando non si rileva la presenza di rifiuti a terra.

Livello di qualità:

1. Ottimo: assenza di rifiuti a terra nell'area circostante i cassonetti;
2. Buono: la superficie circostante risulta pulita con pochi residui a terra;
3. Sufficiente: la superficie circostante risulta pulita con pochi residui e/o con moderate quantità di rifiuti a terra (1 max 2 sacchetti o rifiuti per ogni cassonetto che compone la postazione) oppure superficie circostante pulita ma con presenza di ingombranti
4. Insufficiente: superficie circostante sporca e/o con presenza di significative quantità di rifiuti a terra (più di 2 sacchetti o rifiuti per ogni cassonetto che compone la postazione);
5. Pessimo: superficie circostante sporca e/o con presenza di notevoli quantità di rifiuti a terra.

N.B.: l'area circostante ai cassonetti è riferita all'intera postazione. La presenza di cartoni posizionati in modo ordinato nei pressi dei cassonetti (ossia piegati e non a ridosso del cassonetto) non influisce sul giudizio (ciò se si tratta di una prevista modalità aziendale di raccolta dei cartoni).

2) Servizio: RACCOLTA PORTA A PORTA (PAP)

Indicatore:

2.1 Qualità nell'erogazione del servizio di raccolta porta a porta;

Popolazione di riferimento: numero utenze servite con modalità di raccolta porta a porta domiciliare/condominiale.

Campionamento: individuazione panel di riferimento di 100 utenti per ogni municipio serviti con modalità di raccolta porta a porta.

Frequenza e numero di indagini: quattro in 12 mesi (una per trimestre).

Dimensione campione: numero di osservazioni a trimestre sufficiente a ottenere stime significative per ogni Municipio nel periodo di riferimento.

Descrizione campionamento: registrazione tramite App da parte degli utenti partecipanti al panel di riferimento estratto annualmente da un elenco di utenti selezionati fra gli iscritti al portale di Roma Capitale e fra quelli individuati dalle Associazioni dei Consumatori accreditate nell'ambito del protocollo di intesa di cui alla DGC n. 67/2015. Ogni utente del panel si registra sulla App di rilevazione indicando l'indirizzo della propria utenza e il calendario di ritiro.

Modalità di rilevazione:

- Ogni giorno previsto per il ritiro, un'ora dopo la scadenza dell'orario stabilito per la movimentazione in recupero dei bidoncini, l'utente/rilevatore indica sulla App l'avvenuto ritiro per le frazioni esposte nel rispetto del calendario, secondo il modello definito dalla stessa App, utilizzando una scala di giudizio a 2 valori (ON/OFF); l'osservazione è valida se il rilevatore seleziona esplicitamente l'opzione ON/OFF (la mancata espressione di un giudizio esplicito determina la nullità della rilevazione);
- L'utente/rilevatore (componente del panel di riferimento), sulla base dei descrittori attribuiti all'indicatore e delle relative scale di giudizio di seguito riportate, compilerà i campi previsti dalla App dedicata alla rilevazione, provvedendo tempestivamente ad inviare la propria valutazione.

Dato finale:

- per scala di giudizio a 2 livelli (ON/OFF): distribuzioni di frequenze semplici e percentuali del livello di giudizio, sia per l'intero territorio di Roma Capitale sia per Municipio.

Descrittori e livelli di giudizio per indicatore:

Definizione: una frazione di rifiuto è correttamente ritirata quando il servizio è stato erogato entro il giorno e l'orario previsto per l'esposizione dei bidoncini domiciliari o condominiali.

Livello di qualità:

SI: rifiuto ritirato nel giorno ed entro l'orario previsti (valutazione separata per organico, carta, multimateriale leggero, secco non riciclabile);

NO: rifiuto NON ritirato nel giorno ed entro l'orario previsti (valutazione separata per organico, carta, multimateriale leggero, secco non riciclabile).

3) Servizio: RACCOLTA STRADALE (RS)

Indicatori:

- 3.1 Fruibilità dei contenitori stradali;
- 3.2 Decoro dei contenitori stradali;
- 3.3 Funzionamento dei contenitori stradali;

Popolazione di riferimento: numero postazioni stradali Raccolta Rifiuti Urbani: secco residuo, carta e cartone, multimateriale leggero, organico e vetro;

Campionamento: casuale stratificato.

Strati: - 15 Municipi;

- giorni settimana: 6, dal lunedì al sabato;

- fasce orarie: 3 (mattina 7.00 - 12.00; pomeriggio 12.00 - 17.00; sera 17.00 - 22.00).

Frequenza e numero di indagini: quattro in 12 mesi (una per trimestre).

Dimensione campione: numero di osservazioni a trimestre sufficiente a ottenere stime significative per ogni Municipio nel periodo di riferimento.

Descrizione campionamento (RS): si considerano i tratti stradali estratti da ogni Municipio per l'Indagine 1. Si individua la postazione cassonetti (zone di raccolta stradale) o la postazione campana vetro (zone raccolta porta a porta) nel tratto di strada più prossimo a quello selezionato e valutato per la pulizia, dando priorità alle postazioni complete. Il campionamento garantisce comunque il numero minimo di rilevazioni di postazioni cassonetti per la significatività statistica della rilevazione.

Modalità di rilevazione: Il rilevatore, una volta arrivato presso la postazione individuata e dando comunque priorità alle postazioni complete, dovrà effettuare la rilevazione analizzando tutti i cassonetti della postazione.

Criterio di valutazione: il rilevatore, sulla base dei descrittori attribuiti ad ogni indicatore e delle relative scale di giudizio di seguito riportate, compilerà una scheda di valutazione, producendo anche documentazione fotografica digitale sul luogo (con data e orario).

Dato finale:

- per scala di giudizio a 5 livelli: distribuzioni di frequenze semplici e percentuali del livello di giudizio delle percentuali degli “almeno sufficiente” e del sottoinsieme dei “buono e ottimo”, sia per l’intero territorio di Roma Capitale sia per Municipio;
- per scala di giudizio a 2 livelli (ON/OFF): distribuzioni di frequenze semplici e percentuali del livello di giudizio, sia per l’intero territorio di Roma Capitale, sia per Municipio.

Descrittori e livelli di giudizio per indicatore:

3.1 Fruibilità dei contenitori stradali

Definizione: per fruibilità dei contenitori si intende l’esistenza di disponibilità residua di volume utile nei cassonetti grigi (secco residuo), bianchi (carta), blu (multimateriale leggero), marroni (organico), campane verdi (vetro), gialli (indumenti usati), in una data postazione composta da uno o più contenitori. Indica pertanto la possibilità di immettere altri rifiuti nei contenitori dedicati alle diverse frazioni merceologiche agevolmente e senza comprometterne la funzionalità.

Livello di qualità:

SI: è possibile conferire il rifiuto;

NO: non è possibile conferire il rifiuto.

N.B.: nell’ambito della postazione il livello di qualità è considerato uguale per tutti i contenitori presenti. Ad es. se in una postazione da 5 contenitori che raccolgono la medesima frazione, 3 sono pieni e 2 sono vuoti, la frazione andrà considerata fruibile con un’unica valutazione. Analoga valutazione andrà fatta per ogni singola frazione da conferire (ossia indifferenziata, multimateriale, carta, organico e vetro, laddove presenti).

3.2 Decoro dei contenitori stradali

Definizione: per decoro si intende l’aspetto del contenitore che deve essere pulito, senza scritte vandaliche e pubblicità non autorizzata, con segnaletica informativa e stradale integra e corretta e con struttura non deformata; inoltre dal contenitore non devono emanare odori sgradevoli.

Livello di qualità:

1. Ottimo: contenitore pulito, senza scritte e pubblicità abusive, con segnaletica informativa e stradale integra e corretta e che non emette odori sgradevoli
2. Buono: contenitore pulito con pochissime scritte vandaliche e pubblicità abusive che comunque garantiscono la leggibilità degli adesivi/pannelli aziendali riportanti informazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti presenti sul cassonetto e il cui odore non è sgradevole;
3. Sufficiente: contenitore pulito con poche scritte vandaliche e pubblicità abusive che comunque garantiscono la leggibilità degli adesivi/pannelli aziendali

riportanti informazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti presenti sul cassonetto e il cui odore non è sgradevole;

4. Insufficiente: contenitore sporco con molte scritte vandaliche e pubblicità abusive che non garantiscono la leggibilità degli adesivi/pannelli aziendali, riportanti informazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti, presenti sul cassonetto, con struttura deformata e/o che emette odori sgradevoli percepibili a distanza;
5. Pessimo: contenitore sporco con scritte vandaliche e pubblicità abusive di vecchia realizzazione che non garantiscono la leggibilità degli adesivi/pannelli aziendali, riportanti informazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti, presenti sul cassonetto, con struttura deformata e/o che emette odori sgradevoli percepibili a distanza;

N.B.: i contenitori devono essere valutati singolarmente e non a livello di postazione

3.3 Funzionamento dei contenitori stradali

Definizione: un contenitore è considerato funzionante quando è integro nelle sue parti meccaniche.

In particolare, dovranno funzionare perfettamente e/o essere integre le seguenti parti meccaniche:

- *Sistema pedale (ove presente)*
- *Coperchio contenitore*
- *Maniglia coperchio contenitore*
- *Bocche conferimento contenitore*

Livello di qualità:

SI: funzionante (cassonetti RI);

SI: funzionante (cassonetti RD);

NO: non funzionante (cassonetti RI - sistema pedale/coperchio non funzionante; coperchio mancante);

NO: non funzionante (cassonetti RD - coperchio mancante; bocche deformate);

N.B.: i contenitori devono essere valutati singolarmente e non a livello di postazione.

4) Servizio: CENTRI DI RACCOLTA (CdR)

Indicatori:

4.1 Fruibilità dei cassoni/contenitori nei Centri di Raccolta

Popolazione di riferimento: numero di cassoni per tipologia di raccolta e per Centro di Raccolta.

Campionamento (CDR): stratificato.

Strati: - giorni settimana: 2, lunedì-sabato e domenica;
- fasce orarie: 2 (mattina/pomeriggio).

Frequenza e numero di indagini: quattro in 12 mesi (una per trimestre).

Dimensione campione: numero di osservazioni a trimestre sufficiente a ottenere stime significative per ogni CdR nel periodo di riferimento.

Criterio di valutazione: il rilevatore, sulla base dei descrittori attribuiti ad ogni indicatore e delle relative scale di giudizio di seguito riportate, compilerà una scheda di valutazione, producendo anche documentazione fotografica digitale sul luogo (con data e orario).

Dato finale: per scala di giudizio a 2 livelli (ON/OFF): distribuzioni di frequenze semplici e percentuali del livello di giudizio, sia per l'intero territorio di Roma Capitale, sia per Municipio.

Descrittori e livelli di giudizio per indicatore:

4.1 Fruibilità dei cassoni/contenitori nei Centri di Raccolta (CdR)

Definizione: per fruibilità dei cassoni/contenitori nei Centri di Raccolta si intende la disponibilità residua di volume utile per le diverse tipologie di rifiuti conferibili in modo differenziato.

Livello di qualità:

SI: è possibile conferire il rifiuto;
NO: non è possibile conferire il rifiuto.

N.B.: se nel Centro di Raccolta c'è più di un cassone destinato ad una stessa tipologia di rifiuto conferibile in modo differenziato, il livello di qualità viene determinato escludendo i cassoni eventualmente già riempiti. Il giudizio è riferito al solo cassone ricevente.