

## **SERVIZIO: INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E PRESIDIO DEL TERRITORIO**

### **DEFINIZIONE**

Oggetto del servizio sono tutte le attività rivolte ai cittadini-utenti in materia di comunicazione, informazione e prevenzione, vigilanza/accertamento delle violazioni al Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani (DCC n. 105/2005) e attività di educazione ambientale, nonché tutte le attività in materia di accoglienza dei reclami e delle segnalazioni.

### **ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E FORMAZIONE**

#### **Informazione**

Il Contratto prevede una coerente attività di comunicazione e informazione verso gli utenti, in ordine ai propri diritti e doveri, attraverso l'attivazione di meccanismi diversificati in grado di soddisfare le esigenze dei cittadini-utenti.

AMA si impegna a presentare entro nove mesi dalla firma del Contratto di Servizio una Carta dei Servizi, in conformità a quanto disposto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, dalla Legge 244/2007, dal D. Lgs. 150/2009, dalla delibera CiVIT 88/2010, dalla delibera CiVIT 3/2012 e dalla Legge 33/2013.

La Carta della qualità dei servizi deve essere redatta e pubblicizzata in conformità a quanto previsto nel protocollo di intesa tra Roma Capitale, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici, da una parte, e le associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa di legge, dall'altra, sottoscritto in data 13 aprile 2015, secondo lo schema approvato con DGC n. 67 del 13 marzo 2015.

La Carta dei Servizi deve riportare gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate, le modalità di accesso alle informazioni garantite, le modalità di inoltro e gestione dei reclami e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

Ama si impegna alla distribuzione/divulgazione della Carta dei Servizi nelle forme e modalità ritenute più efficaci ed economicamente compatibili, attraverso la pubblicazione on line della medesima sul sito AMA SpA e sul sito istituzionale di Roma Capitale e, anche in previsione dell'implementazione del servizio di porta a porta, in assemblee pubbliche organizzate di concerto con le istituzioni municipali, per informare i cittadini sui diritti/doveri collegati alla corretta esposizione delle diverse frazioni.

## **Formazione**

Ama si impegna, sulla base delle previsioni della DAC 51/2015, ad organizzare almeno due appuntamenti formativi annuali rivolti ai cittadini per ogni municipio e di concerto con le sue istituzioni, per accrescere la conoscenza del ciclo dei rifiuti, volti al miglioramento quali-quantitativo dei risultati della raccolta differenziata e alla riduzione degli imballaggi.

Ama si impegna alla realizzazione, di concerto con l'Amministrazione Capitolina, di programmi di educazione ambientale nelle scuole, primarie e secondarie di primo e secondo grado.

Ama si impegna a programmare un piano di formazione interna dei dipendenti inerente la cultura della relazione e del servizio al cittadino, rafforzando il loro senso di appartenenza all'Azienda e valorizzando la ricaduta che la loro attività ha sulla qualità di vita dei cittadini.

## **ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE**

AMA favorisce la massima informazione e partecipazione del cittadino attraverso i seguenti strumenti:

- **Portale web di AMA:** garantisce il costante e tempestivo aggiornamento delle informazioni sui servizi tramite pc e mobile, anche con l'APP Ama Roma in 9 lingue. Attraverso dispositivi fissi e da tablet o cellulari è possibile inviare online segnalazioni e richieste di pulizia, avere informazioni sul corretto conferimento delle diverse frazioni merceologiche di rifiuto, sui sistemi adottati da AMA per la raccolta rifiuti, con i servizi georeferenziati sulla mappa di tutto il territorio romano, oltre a informazioni riguardanti la Ta.Ri. con invio online delle pratiche tariffarie, prenotazioni allo sportello e tutti i contatti e uffici.
- **Linea Verde:** strumento immediato e gratuito per comunicare con AMA, ricevere informazioni e segnalare qualsiasi questione relativa ai servizi aziendali.
- **Campagne di comunicazione e informative in genere:** campagne inerenti la raccolta differenziata, nuove iniziative, eventi tematici e territoriali, sostegno ad iniziative congiunte con le associazioni, unitamente a progetti di educazione ambientale e presidi informativi decentrati nelle sedi municipali.

## **GESTIONE DEI RECLAMI**

Le attività aziendali in materia di accoglienza delle segnalazioni e dei reclami devono adottare gli standard di qualità previsti per Roma Capitale di cui alla DCC n. 136/2005 "Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami". Sono previsti, quindi, specifici standard di qualità, in termini di accoglienza, di tempistica di risposta al cittadino e di soluzione delle non conformità.

Per semplificare e rendere più agevole il contatto con i cittadini, AMA mette a disposizione, per segnalazioni ed eventuali reclami, i seguenti canali:

- **linea verde:** segnalazioni tramite il call center aziendale 800-867035
- **e-mail "dillo ad AMA":** segnalazioni fatte tramite sito web ed acquisite automaticamente dal sistema informatico gestionale dell'Azienda (BDO - Banca Dati Operazioni);
- **060606:** segnalazioni da parte dei cittadini effettuate tramite il numero verde di Roma Capitale.
- **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** dei Municipi e dei Dipartimenti.

Di questi canali a disposizione dei cittadini deve essere prevista adeguata comunicazione anche istituzionale attraverso il sito AMA, il sito di Roma Capitale e un'adeguata collaborazione con i principali organi di stampa e tv locali.

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

### **PRESIDIO DEL TERRITORIO**

In coerenza con il carattere di decentramento del Contratto, AMA garantisce un diffuso presidio del territorio, anche attraverso la propria 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;
- sostegno all'attività di volontariato delle Associazioni e Comitati di Quartiere attraverso la stipula di "Protocolli d'Intesa" di concerto (o in accordo) con le Istituzioni Municipali;
- attività di vigilanza e accertamento del corretto conferimento dei rifiuti da parte di personale AMA appositamente formato, per la repressione degli illeciti commessi ai sensi del Regolamento di Gestione dei Rifiuti (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 delle strade urbane per l'individuazione degli atti incivili e degli illeciti in termini di errati conferimenti, unitamente ad azioni di informazione e monitoraggio, sarà svolta in modo mirato, a seguito delle segnalazioni pervenute in Azienda (Linea Verde, e-mail, ecc.) o secondo percorsi definiti sulla base delle strade considerate più critiche e a maggiore rischio.

### **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 (sistema BDO "Banca Dati Operazioni") disponibili presso l'Azienda. Per ogni indicatore sono definiti gli standard di qualità del servizio erogato che, associando a ciascun indicatore un valore programmato, rappresentano il livello di qualità che l'Azienda si impegna a garantire. Gli standard possono essere periodicamente aggiornati per adeguarli a mutate esigenze di servizio, anche in considerazione della tipologia e del numero di reclami pervenuti ed i tempi di evasione degli stessi. La definizione di ulteriori indicatori rispetto a quelli riportati nella presente scheda tecnica potrà avvenire, nel corso del periodo di efficacia del Contratto, in sede di Organismo di Controllo di cui all'art. 18 del Contratto, a valle di una condivisione tra le parti.

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

**Tabella 3: Indicatori per aggiornamento sito web e tempistica reclami**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Tempo di aggiornamento sito WEB delle informazioni sull'organizzazione e l'attività aziendale (aggiornamenti ordinari)	24 - 48 ore lavorative
Tempo di aggiornamento sito WEB delle informazioni sull'organizzazione e l'attività aziendale (aggiornamenti straordinari)	7 - 15 gg
Tempo medio di intervento a chiusura della pratica di reclamo	7 gg
Tempo medio di attesa risposta in linea	90 % delle chiamate entro 120 secondi

### **Obiettivi programmatici 2016-2018**

- Predisposizione e aggiornamento annuale della Carta dei Servizi;
- organizzazione di almeno due appuntamenti formativi annuali rivolti ai cittadini per ogni municipio inerenti il ciclo dei rifiuti urbani e volti al miglioramento quali-quantitativo dei risultati della raccolta differenziata e alla riduzione degli imballaggi;
- sviluppo dei servizi online per l'informazione partecipata dei cittadini sulle attività di pulizia e raccolta differenziata;
- attivazione di strutturati programmi di educazione ambientale nelle scuole, primarie e secondarie di primo e secondo grado;
- realizzazione di un piano di formazione interna dei dipendenti inerente la cultura della relazione e del servizio al cittadino;
- incremento annuo del numero di sanzioni erogate ai sensi del Regolamento di Gestione dei Rifiuti (DCC n. 105/2005);
- miglioramento del tempo medio di attesa per la risoluzione dei problemi oggetto dei reclami e per la chiusura della pratica.