

ALLEGATO A

RELAZIONE DETTAGLIATA SULL'ESITO DELL'INDAGINE CONOSCITIVA Servizio di Igiene Urbana – Comune di Atrani

1. Premessa e Inquadramento Istituzionale

Con Deliberazione della Giunta Comunale n. 112 del 04/09/2025 è stato approvato un atto di indirizzo per l'avvio di un'indagine conoscitiva sul gradimento del servizio.

Sono stati analizzati un totale di **86 questionari**.

2. Analisi Quantitativa

Risultati per Singolo Quesito. I dati evidenziano un quadro in cui l'impalcatura logistica (ritiri e raccolta differenziata) e il personale funzionano, ma la resa effettiva sul territorio (pulizia) è insufficiente.

Quesito 1: Quanto ritiene complessivamente soddisfacente il servizio di igiene urbana nel nostro Comune?

Risposta	Voti Assoluti	Percentuale
Molto soddisfacente	5	6%
Soddisfacente	43	50%
Poco soddisfacente	31	36%
Per nulla soddisfacente	6	7%
Nessuna scelta	1	1%

Analisi: Il servizio è percepito come mediamente sufficiente dal 56% dell'utenza, ma vi è una forte quota di insoddisfazione complessiva pari al 43%.

Quesito 2: Come valuta la pulizia delle strade e delle piazze?

Risposta	Voti Assoluti	Percentuale
Ottima	2	2%
Buona	8	9%
Sufficiente	23	27%
Insufficiente	53	62%

Analisi: Rappresenta il picco massimo di malcontento e il vero anello debole della gestione. Oltre 6 cittadini su 10 bocchiano la pulizia effettiva del paese.

Quesito 3: Come giudica la raccolta differenziata (chiarezza calendario, ritiro puntuale, modalità)?

Risposta	Voti Assoluti	Percentuale
Ottima	7	8%
Buona	47	55%
Sufficiente	26	30%
Insufficiente	6	7%

Analisi: Riscontro molto positivo (63% tra buona e ottima), a conferma che il sistema organizzativo a monte è ben compreso all'utenza.

Quesito 4: Come valuta il decoro dei punti di conferimento (bidoni, carrellati, aree di raccolta)?

Risposta	Voti Assoluti	Percentuale
Ottimo	6	7%
Buono	33	38%

Sufficiente	30	35%
Insufficiente	14	16%
Nessuna scelta	3	4%

Analisi: Situazione intermedia. La maggioranza lo ritiene accettabile, ma il 16% indica chiari margini di miglioramento igienico ed estetico .

Quesito 5: La frequenza dei ritiri è:

Risposta	Voti Assoluti	Percentuale
Più che adeguata	6	7%
Adeguata	58	67%
Non sempre adeguata	15	17%
Inadeguata	4	5%
Nessuna scelta	3	4%

Analisi: La puntualità logistica dei mezzi è considerata eccellente dal 74% degli utenti e calibrata sui bisogni del paese.

Quesito 6: Ha riscontrato problemi particolari (mancati ritiri, cattivi odori, disservizi ricorrenti)?

Risposta	Voti Assoluti	Percentuale
Mai	18	21%
Raramente	38	44%
Spesso	24	28%
Sempre	3	4%
Nessuna scelta	3	3%

Analisi: Il 65% non lamenta criticità costanti, ma quasi un terzo del campione (32%) riscontra disservizi ricorrenti.

Quesito 7: Come valuta la cortesia e disponibilità del personale addetto?

Risposta	Voti Assoluti	Percentuale
Ottima	31	36%
Buona	37	43%
Sufficiente	15	17%
Insufficiente	0	0%
Nessuna scelta	3	4%

Analisi: Fiore all'occhiello del gestore; il rapporto umano degli operatori ottiene il 79% di valutazioni positive e zero insufficienze.

Quesito 8: Come giudica la comunicazione della Miramare Service (avvisi, calendari, campagne)?

Risposta	Voti Assoluti	Percentuale
Chiara ed efficace	6	7%
Abbastanza chiara	53	62%
Poco chiara	21	24%
Confusa / insufficiente	4	5%
Nessuna scelta	2	2%

Analisi: Ritenuta sufficiente per il 69% degli utenti, ma migliorabile per un consistente 29%.

Quesito 9: Secondo Lei, in questi 7 anni la qualità del servizio:

Risposta	Voti Assoluti	Percentuale
È migliorata	23	27%
È rimasta invariata	43	50%
È peggiorata	19	22%
Nessuna scelta	1	1%

Analisi: Manca la percezione di un progresso. Per il 72% dei cittadini il servizio è stato stagnante o in declino nel corso dell'affidamento.

3. Analisi Qualitativa

I Suggerimenti dei Cittadini. L'analisi delle risposte aperte (Quesito 10) fornisce uno spaccato chiarissimo sulle azioni correttive necessarie per il futuro:

- **Carenza di Personale e Gestione Stagionale:** I cittadini lamentano che l'organico è sottodimensionato. Viene richiesta un'integrazione della forza lavoro (almeno 2 unità aggiuntive) nei mesi estivi e una maggior presenza la domenica e nei giorni festivi.
- **Lavaggio e Cattivi Odori:** Spazzare non basta. I cittadini chiedono l'implementazione di un piano di lavaggio e igienizzazione con idranti per strade, piazze e bidoni, oltre a una maggiore pulizia della spiaggia libera.
- **Maleducazione e Controlli (Telecamere):** Emerge grande esasperazione per l'inciviltà legata all'abbandono di rifiuti e deiezioni canine. Si invocano maggiori controlli, telecamere, sanzioni e una migliore collaborazione delle strutture extra-alberghiere (B&B).
- **Arredo Urbano:** Richiesta di installazione di nuovi cestini e controllo mirato in aree critiche come l'isola ecologica e la Pescheria.

4. Sintesi e Conclusioni

PUNTI DI FORZA (Da mantenere)	CRITICITÀ DA RISOLVERE (Resa a terra)
Cortesìa del personale: Voto eccellente per il lato umano del servizio (79%).	Pulizia urbana: 62% di giudizi insufficienti per lo spazzamento di strade e piazze.
Raccolta differenziata: Sistema logico e ben compreso (63%).	Carenza organico: Mancanza cronica di operatori la domenica e nei periodi estivi.
Puntualità dei ritiri: Frequenza e tempi valutati come congrui (74%).	Decoro e Odori: Assenza di lavaggio stradale e dei punti di conferimento.