

ALLEGATO B

1. Analisi dei Risultati

L'elaborazione statistica delle risposte restituisce una fotografia spaccata tra un'impalcatura logistico-umana ritenuta valida e una grave inefficienza dei risultati "a terra".

Sintesi dei dati principali raccolti:

Area Tematica	Voto Positivo (Ottimo/Buono/Adeguito)	Voto Negativo/Critico (Insufficiente/Inadeguato)
Cortesia del personale	79%	0%
Frequenza dei ritiri	74%	5%
Raccolta differenziata	63%	7%
Decoro dei punti di conferimento	45%	16%
Pulizia di strade e piazze	11%	62%

Percezione dell'evoluzione del servizio negli ultimi 7 anni:

Percezione dell'utenza	Percentuale
Servizio rimasto invariato (Stagnante)	50%
Servizio migliorato	27%
Servizio peggiorato	22%

Il dato politicamente rilevante è che il 62% dei cittadini bocchia senza appello la pulizia di strade e piazze. A ciò si aggiunge il fatto che per la maggioranza assoluta la qualità del servizio è rimasta ferma negli ultimi sette anni. L'analisi qualitativa delle osservazioni aperte evidenzia un diffuso senso di esasperazione per la presenza di cattivi odori, deiezioni canine e per la carenza di personale nei giorni festivi e domenicali.

2. Valutazione politica e scostamenti contrattuali

L'amministrazione è chiamata ad una riflessione di grande responsabilità. Il dato del 62% di insoddisfazione sulla pulizia urbana non è casuale, ma trova diretta spiegazione incrociando i questionari con le verifiche tecniche sul servizio.

Nel corso degli anni, pur essendo previsto contrattualmente per il Comune di Atrani l'impiego stabile di 4 operatori (1 autista e 3 addetti dedicati a spazzamento e raccolta porta a porta), è stata frequentemente riscontrata una presenza operativa inferiore. Non garantendo costantemente i 3 operatori "a terra", si è prodotta una drastica riduzione delle risorse sul territorio. Questa gestione inadeguata del personale ha inciso negativamente sui livelli di efficienza, causando il degrado segnalato dai cittadini. In un Comune inserito in un contesto ad altissima pressione turistica come Atrani, non si è prodotto quel salto di qualità atteso: l'Amministrazione non può permettersi un servizio che si limiti a essere "sufficiente" sulla carta se le strade restano sporche.

3. Indirizzi strategici

In vista della nuova programmazione, si dettano i seguenti indirizzi:

- Rispetto degli organici: È indispensabile esigere la presenza reale e certificata delle unità previste (minimo 4 stabili). Il nuovo contratto o provvedimento dovrà prevedere il rafforzamento dei controlli e l'applicazione di penali in caso di inadempimento;
- Potenziamento del servizio stagionale e festivo: incremento della forza lavoro e della frequenza dei servizi di spazzamento nei mesi di alta stagione turistica (aprile-ottobre) e nelle giornate domenicali e festive.
- Piano di lavaggio: introduzione del lavaggio programmato con idranti e prodotti igienizzanti per piazze, vicoli e bidoni di conferimento, al fine di eliminare le diffuse esalazioni maleodoranti.
- Tolleranza zero e presidio del territorio: azione sinergica tra Gestore, Polizia Municipale e strumenti di videosorveglianza per sanzionare (e disincentivare) l'abbandono di rifiuti, le deiezioni canine e le irregolarità nel conferimento.

4. Conclusioni

I dati di questa indagine costituiscono una base oggettiva su cui parametrare la futura gestione del servizio, secondo le seguenti direttrici:

- A) Rafforzamento del modello attuale: verifica della capacità del gestore *in house* di adempiere agli obblighi contrattuali (presenza costante di tutte le 4 unità lavorative) e introduzione di *standard* operativi e meccanismi sanzionatori in caso di inadempimento.
- B) Riorganizzazione del servizio: obbligo di lavaggio igienizzante programmato, potenziamento della forza lavoro nei periodi estivi e maggiore di pulizia nelle giornate festive.
- C) Valutazione alternative gestionali: Analisi costi-benefici circa il mantenimento dell'attuale forma di gestione rispetto alle altre alternative possibili.