



IL SISTEMA DI CONTROLLI DELL'AATO 8 SIENA per la gestione dei rifiuti urbani

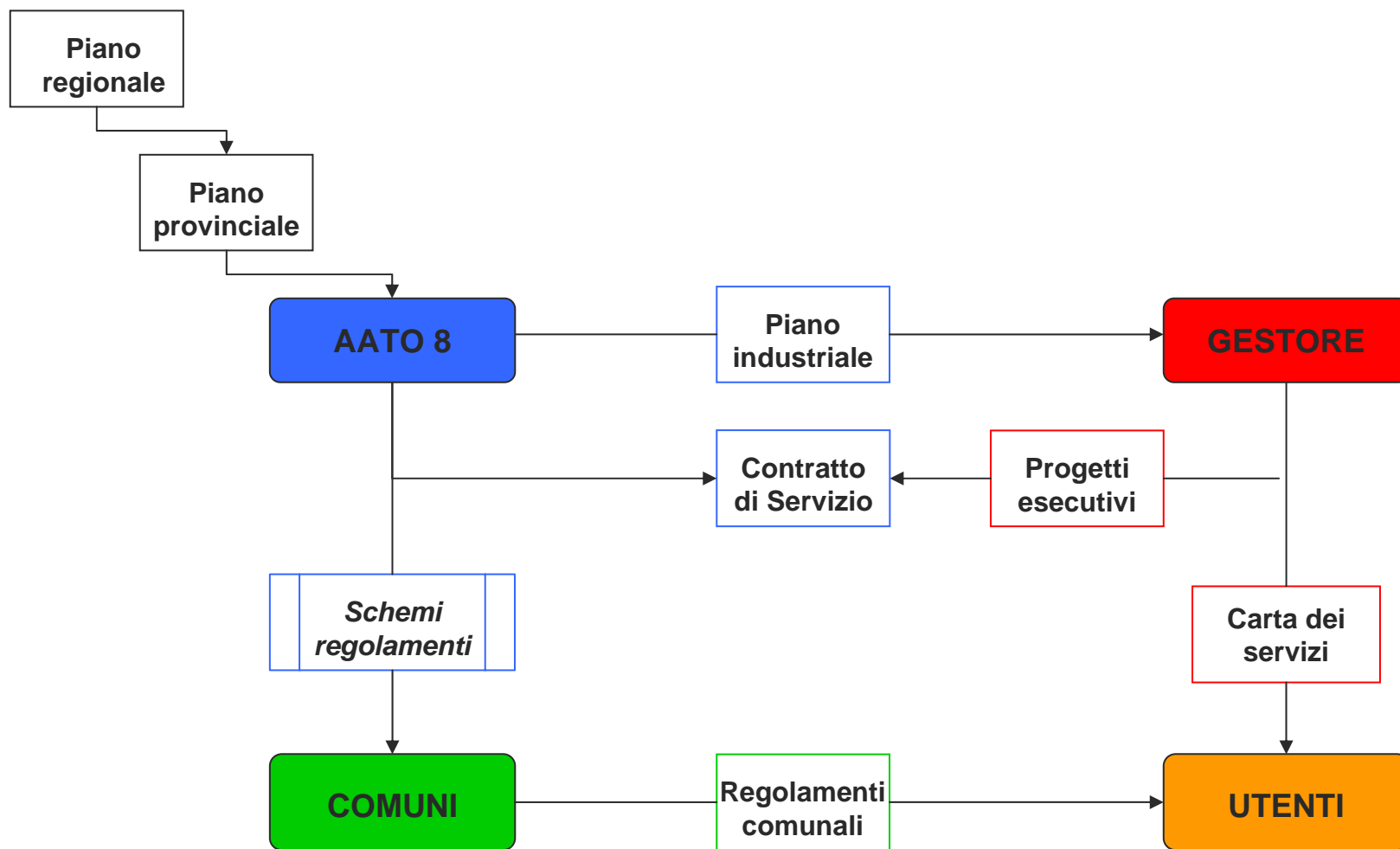
Dario Baldini
direttore

Rimini, 8 Novembre 2006

Sommario:

- **Gli strumenti di pianificazione e regolazione**
- **Il sistema di controllo dell'AATO 8 Siena e la sua realizzazione**
- **I problemi e le criticità del controllo**

Gli strumenti di pianificazione e regolazione



L'obiettivo e i temi del controllo

- **L'obiettivo del sistema di controllo è garantire all'AATO informazioni veritiere sull'attuazione del servizio di gestione rifiuti:**
 - evitando sovrapposizioni con l'attività di altri enti
 - minimizzandone il costo per la collettività
- **I temi del controllo sono:**
 - la verifica della realizzazione del Piano
 - l'efficienza del servizio
 - la verifica del rispetto del contratto di servizio
 - L'analisi dei reclami

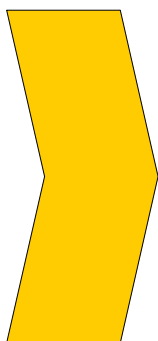
I controlli previsti dalle norme e dai piani

	Piano industriale	Efficienza	Contratto di servizio	Reclami
AATO 8	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporti sull'attuazione Piano industriale 	<ul style="list-style-type: none"> • Report economico • Verifica annuale Contratto Servizio • Verifica controllo di gestione 	<ul style="list-style-type: none"> • Report tecnico • Strumenti propri di verifica efficienza • Dati smaltimento Contratto Servizio • Verifica annuale Contratto Servizio 	<ul style="list-style-type: none"> • Report reclami • Indagini CRM • Contatti con l'utenza • Verifica annuale Contratto di Servizio
Comitato di garanzia	<ul style="list-style-type: none"> • Relazione sem.le attuazione Piano provinciale 			
Comuni			<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto Contratto di servizio 	
Gestore				<ul style="list-style-type: none"> • Carta servizi • Sistema Qualità • Indagini CRM
Utenti				<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto Contratto servizio • rispetto Carta servizi

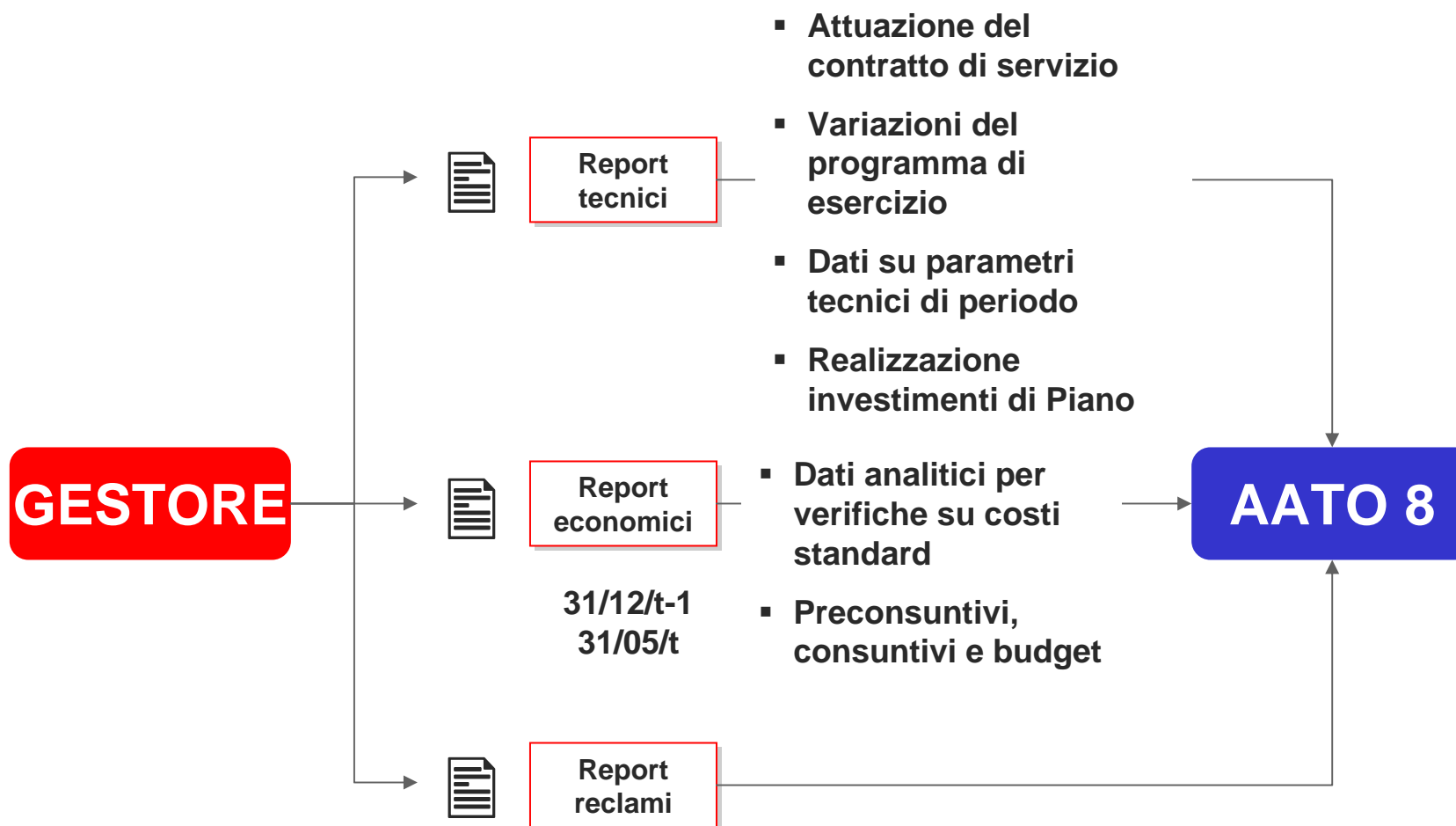
I temi e gli strumenti del controllo

In corsivo: da attuare

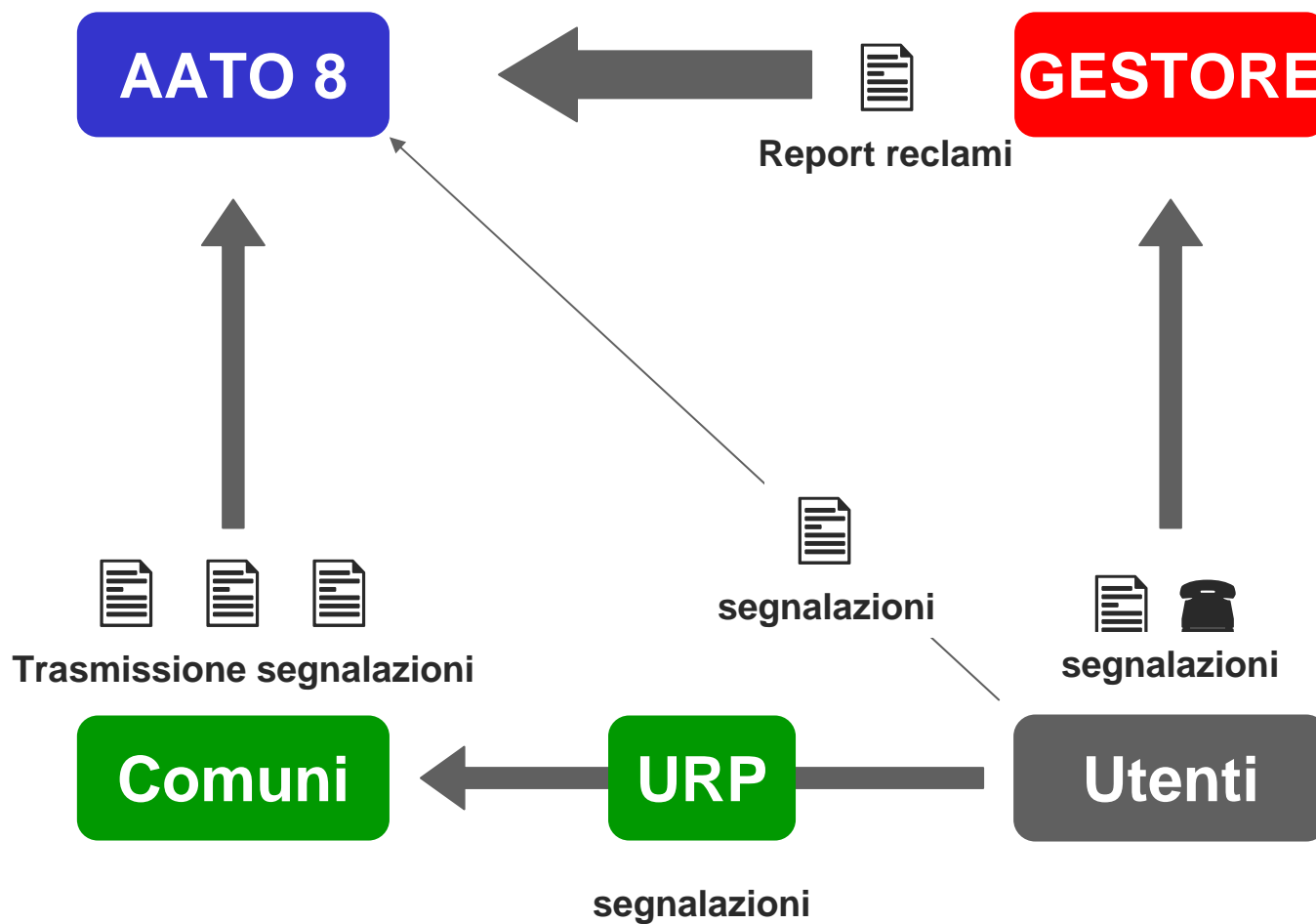
	Piano Industriale	Efficienza	Contratto di servizio	Reclami
Strumenti di controllo dell'AATO DIRETTI	<ul style="list-style-type: none"> • Ispezioni agli impianti 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Analisi dei dati di controllo di gestione</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Ispezioni agli impianti • <i>Verifiche del Contratto di servizio</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Segnalazioni degli utenti</i>
Strumenti di controllo dell'AATO INDIRETTI	<ul style="list-style-type: none"> • Report predisposti dal Gestore • Comitato di garanzia 	<ul style="list-style-type: none"> • Report predisposti dal Gestore 	<ul style="list-style-type: none"> • Report predisposti dal Gestore • <i>Attività di controllo dei Comuni</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Report predisposti dal Gestore</i> • <i>URP dei Comuni</i>



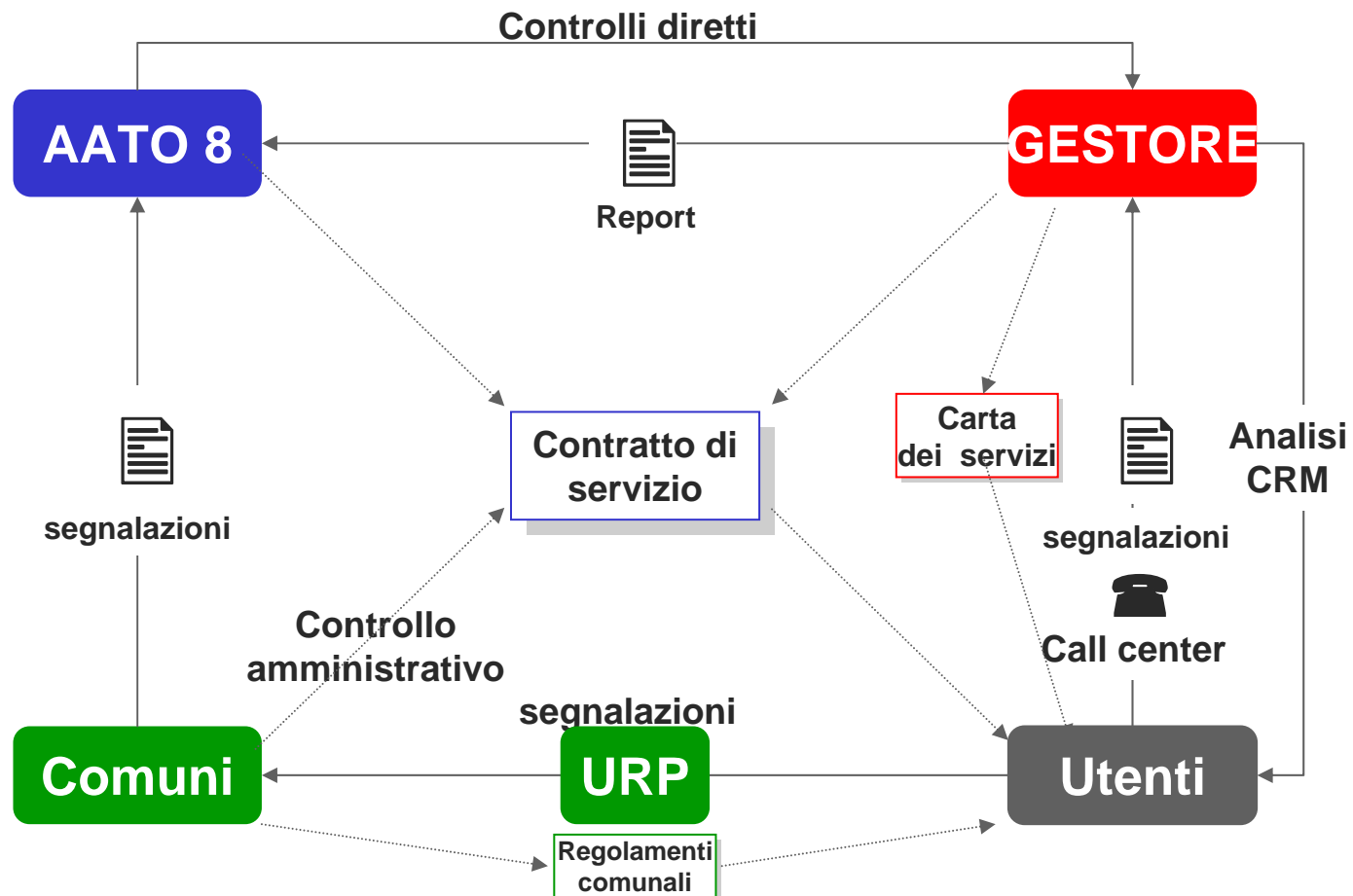
I controlli indiretti via Gestore



I controlli indiretti via utenti e Comuni



Sintesi del sistema di controlli



Le attività svolte dall'ATO

- **Definizione dei report che il gestore dovrà compilare**
- **Verifica e modifica del sistema di controllo di gestione del Gestore**
- **Definizione delle modalità di elaborazione dei dati contenuti nei report e loro archiviazione**
- ***Controlli a campione sull'attuazione del Contratto di servizio***
- ***Predisposizione dello schema per la raccolta dei reclami delle utenze***

Le attività svolte dal Gestore

- **Predisposizione di schemi interni di raccolta dei dati ed informazioni per la compilazione dei report**
- **Adeguamento del sistema di controllo sulla base delle indicazioni concordate con l'Autorità**
- **Realizzazione di un proprio canale di comunicazione con le utenze secondo le modalità indicate nella Carta dei servizi.**

Le attività svolte dai Comuni

- **Controllo del rispetto del Contratto di servizio**
- **Raccolta dei reclami delle utenze attraverso lo sportello URP**
- **Comunicazione delle segnalazioni dei cittadini all'ATO 8 ed al Gestore**
- **Informazione ai cittadini e loro sensibilizzazione**

Problema 1: che cosa sanzionare?

- I servizi di raccolta e spazzamento pongono problemi non solo operativi ma anche metodologici
- Il Contratto definisce l'oggetto del controllo (gite, svuotamenti, frequenze, ...) rispetto al quale è consentita una tolleranza (95%-98%)
- Occorre definire qual è il riferimento valido ai fini del controllo (ATO?, area di raccolta?, comune?, gita?)
- Il problema metodologico è determinato dalla fluidità del servizio e quindi dall'esistenza di margini per il gestore per "sostituzioni" di servizio

Problema 2: l'efficacia dei controlli indiretti

- **I controlli indiretti legati ai report del Gestore richiedono:**
 - **uno schema sistematico di verifica sull'attività svolta dal gestore (Piano di controllo)**
 - **sistemi di autocontrollo documentato delle attività di erogazione del servizio da parte del Gestore**
 - **la gestione “in qualità” dei subappalti realizzati dal gestore (requisiti del contratto, verifica delle attività svolte, etc.)**

Problema 3: la validazione dei dati del Gestore

- **La validazione dei dati può essere ottenuta:**
 - **definendo puntualmente gli indicatori/requisiti da verificare *in itinere***
 - **“assicurando” la conformità dei dati che i gestori comunicano periodicamente all’ATO mediante un sistema di validazione di parte terza**
 - **analizzando i dati trasmessi e validati allo scopo di verificare la conformità dei requisiti contrattuali**