



COMUNE DI BITONTO

Città Metropolitana di Bari

Codice Fiscale e P. IVA n.00382650729

Questionario sulla qualità del **SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI**

IL PRESENTE QUESTIONARIO (scaricabile dal sito web istituzionale del Comune di Bitonto <http://www.comune.bitonto.ba.it/qualita.html>) IN FORMA ASSOLUTAMENTE ANONIMA È FINALIZZATO A MIGLIORARE IL SERVIZIO DI **RACCOLTA DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI** CHE VIENE FORNITO ALLA CITTADINANZA

.....

Gentile Signore/a,
nell'ottica del miglioramento della qualità dei servizi offerti ai cittadini, Le chiediamo di compilare il presente questionario, che ci consentirà di ottenere preziose informazioni sul suo grado di soddisfazione. In questo modo, ci aiuterà ad individuare gli aspetti dei servizi che hanno bisogno di azioni di miglioramento.

Parliamo del **Servizio di igiene urbana** (*raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade*) nel Centro Urbano Comune di Bitonto e nelle Frazioni di Palombaio e di Mariotto

Quanto è soddisfatto/a di questo servizio?

Per nulla	Poco	In modo sufficiente	Abbastanza	Molto
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Secondo Lei, con riferimento al Servizio di Igiene Urbana, come si vive oggi nel Comune in cui risiede?

Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di igiene urbana?

Per nulla	Poco	In modo sufficiente	Abbastanza	Molto
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Parliamo ora del **Servizio di raccolta differenziata dei rifiuti effettuato con cassonetti stradali.**

(Domande a cui deve rispondere solo chi NON è coinvolto nella raccolta differenziata Porta a Porta):

In particolare, quanto è soddisfatto/a della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti?

Esprima un giudizio, con un voto da 1 (per nulla soddisfatto/a) a 10 (completamente soddisfatto/a), in merito a:

1. **Numero di contenitori :** _____
2. **Pulizie/igiene delle aree adiacenti ai contenitori:** ____
3. **Facilità uso dei contenitori:** _____
4. **Distanza da casa e ubicazione dei luoghi di raccolta:**____
5. **Chiarezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata:** ____

Lei personalmente in quale momento della giornata preferirebbe che fosse fatta la raccolta dei rifiuti?

Quanto è soddisfatto/a del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti (carta, plastica, vetro, ecc.)?

Ritiene che i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti siano posti a una distanza adeguata dalla sua abitazione?

Quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti?

Se i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti fossero collocati nel cortile del suo condominio (nella ipotesi in cui il condominio stesso ne fosse provvisto), Lei ritiene che ricorrerebbe più spesso alla raccolta differenziata dei rifiuti?

Parliamo ora del servizio di **raccolta differenziata Porta a Porta** (Bitonto Centro Storico e Frazioni di Palombaio e Mariotto):

La sua è una delle famiglie della città coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta? _____

Qual è il suo giudizio sul Servizio di raccolta differenziata Porta a Porta: da 1 (per nulla soddisfatto/a) a 10 (completamente soddisfatto/a)?: _____

In merito alla raccolta Porta a Porta, quante difficoltà ha incontrato nell'eseguire quanto richiesto dal servizio? _____

Qual è la principale causa di queste difficoltà? (Domanda a cui deve rispondere solo chi ha risposto che ha avuto Molte o Abbastanza o Poche difficoltà nella raccolta differenziata Porta a Porta):

Raccolta dei rifiuti ingombranti

Le è mai capitato di smaltire rifiuti ingombranti?

Per eliminare i rifiuti ingombranti, Lei solitamente come si comporta? (La risposta deve essere data solo da coloro a cui è già capitato di smaltire rifiuti ingombranti)

Le è mai capitato di utilizzare il **numero verde 800 037 067** dell'**Azienda Servizi Vari S.p.A. (A.S.V. S.p.A.)** che si occupa della raccolta dei rifiuti?

In che misura è soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti: (Domanda a cui deve rispondere solo chi ha già utilizzato il numero verde A.S.V. S.p.A.):

1. Esito che ha avuto la chiamata in termini di soluzione del problema

2. Capacità di venire incontro ai cittadini e di fornire informazioni chiare e complete

3. Disponibilità e cortesia degli operatori che hanno risposto al telefono

Quanto è soddisfatto/a della **pulizia dei marciapiedi nel quartiere in cui vive?**

Quanto è soddisfatto/a della **pulizia delle strade nel quartiere in cui vive?**

Quanto è soddisfatto/a della **pulizia dei marciapiedi in genere nel Comune in cui vive?**

Quanto è soddisfatto/a della **pulizia delle strade in genere nel Comune in cui vive?**

Quanto ritiene che il problema della pulizia delle strade e dei marciapiedi nel Comune in cui risiede sia imputabile anche alla **scarsa educazione civica dei cittadini?**

Esprima un giudizio con un voto da 1 (molto sporca) a 10 (molto pulita) sul livello di pulizia di:

1. **Strade:** __
2. **Aree verdi:** __

Esprima ora il suo livello di soddisfazione da 1 (per nulla soddisfatto/a) a 10 (completamente soddisfatto/a) riguardo al **servizio di pulizia delle strade.**

Quanto è soddisfatto per:

1. *Frequenza con cui i cestini getta-carta vengono svuotati:* __
2. *Numero di cestini getta-carta in città:* __
3. *Servizio di spazzamento:* __
4. *Orari operazioni di pulizia:* __
5. *Pulizia e cura dei giardini pubblici:* __

Tra i vari aspetti del servizio che abbiamo esaminato finora Lei, personalmente, quale considera il più importante?

Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) nel Comune in cui risiede con un voto da 1 (per nulla soddisfatto/a) a 10 (completamente soddisfatto/a), quale voto sceglierebbe?

La invitiamo a compilare il seguente modulo e a riconsegnarlo in un qualsiasi Ufficio del Comune di Bitonto ovvero presso le delegazioni municipali delle Frazioni di Palombaio e di Mariotto, oppure a trasmetterlo al seguente indirizzo di posta elettronica: protocollo.comunebitonto@pec.rupar.puglia.it

Luogo _____ Data _____

Grazie per la cortese collaborazione