ALLEGATO A

ELENCO DEI SERVIZI EROGABILI

ELENCO DEI SERVIZI

➤ **SERVIZI DI IGIENE URBANA**

A) Organizzazione gestionale dei servizi di igiene urbana, escluse le attività di gestione operativa relativamente a:

- A1) Frazione secca residua non riciclabile;
- A2) Frazione organica umida;
- A3) Frazione biodegradabile vegetale e lignocellulosica;
- A4) Imballaggi in carta e cartone;
- A5) Contenitori per liquidi in plastica;
- A6) Altri imballaggi in plastica;
- A7) Imballaggi in vetro;
- A8) Imballaggi in legno;
- A9) Lattine e barattoli;
- A10) Pannolini e pannoloni;
- A11) Apparecchiature elettriche, elettroniche e loro componenti, così suddivise:
 - A11-a) RAEE R1: frigoriferi, congelatori e condizionatori d'aria
 - A11-b) RAEE R2: lavatrici, forni e fornelli
 - A11-c) RAEE R3: televisori e monitor
 - A11-d) RAEE R4: altri elettrodomestici e loro componenti non compresi nelle categorie precedenti, ad esclusione di lampade, tubi al neon e sorgenti luminose in generale
 - A11-e) RAEE R5: lampade, tubi al neon e sorgenti luminose in generale
- A12) Mobilio e legno trattato in generale
- A13) Rottami ferrosi non smaltati
- A14) Rottami ferrosi smaltati
- A15) Sanitari dismessi
- A16) Materassi e moquette
- A17) Avvolgibili, tapparelle, infissi in plastica o legno

- A18) Pneumatici dismessi
- A19) Batterie da autotrazione
- A20) Oli alimentari
- A21) Oli minerali
- A22) Pile
- A23) Farmaci e medicinali scaduti
- A23) Contenitori etichettati “T” e/o “F”
- A24) Indumenti usati
- A25) Altri rifiuti particolari di origine domestica

B) Raccolta e trasporto dei rifiuti dichiarati assimilati ai Rifiuti Urbani quali:

- B1) Frazione secca residua non riciclabile compresa quella proveniente da fiere, mercati ed altre manifestazioni
- B2) Frazione organica umida compresa quella proveniente da fiere, mercati ed altre manifestazioni;
- B3) Frazione biodegradabile vegetale e lignocellulosica privata e pubblica compresa quella proveniente dai mercati, giardini, cimiteri e parchi
- B4) Residui dello spazzamento stradale
- B5) Rifiuti da operazioni di esumazione ed estumulazione, ai sensi del D.P.R. 254/03 e DGRV 3606/98
- B6) Rifiuti abbandonati su strade, aree pubbliche o di uso pubblico
- B7) Rifiuti non pericolosi provenienti da locali e luoghi diversi da quelli abitativi (ai sensi dell'art. 184, comma 2, lett. b) del D.lgs 152/06)

C) Trattamento o smaltimento di tutti i rifiuti indicati nei precedenti paragrafi A) e B).

D) Servizi accessori o di igiene urbana:

- D1) Gestione ecocentri: operazioni di guardiania e controllo degli accessi, verifica del progressivo riempimento dei contenitori e relativo svuotamento, manutenzione e pulizia dell'area attrezzata, installazione e controllo impianto di videosorveglianza;
- D2) Pulizia e/o lavaggio di sedi stradali, piazze, giardini ed altre aree pubbliche o ad uso pubblico;
- D3) Spazzamento di sedi stradali, piazze, giardini ed altre aree pubbliche o ad uso pubblico;

- D4) Svuotamento dei cestini e dei contenitori stradali in generale, inclusi deiezioni canine e simili;
- D5) Pulizia caditoie di raccolta acque meteoriche e relative tubazioni, comprese operazioni di disostruzione;
- D6) Lavaggio a pressione di cisterne, anche interrate, con eventuale prova di tenuta al fine di valutare potenziale inquinamento circostante e conferimento dei reflui in idoneo impianto autorizzato;
- D7) Disinfestazioni e trattamenti con prodotti specifici contro roditori ed insetti, inclusa la lotta integrata contro la zanzara “tigre”;
- D8) Sfalcio e raccolta del materiale di risulta di aree marginali, cigli stradali, aree a verde anche degradate;
- D9) Taglio e tosatura siepi, anche ornamentali, compresa l'estirpazione delle erbe infestanti limitrofi;
- D10) Applicazione di diserbanti e disseccanti con specifici prodotti e mantenimento delle aree interessate con successivi interventi periodici;
- D11) Lavaggio cassonetti e contenitori carrellati in genere, con eventuale nebulizzazione di specifici prodotti deodorizzanti;
- D12) Manutenzione aree cimiteriali
- E) Servizi integrativi di raccolta trasporto e trattamento dei rifiuti speciali, anche pericolosi, provenienti da utenze non domestiche
- F) Messa in sicurezza, incapsulamento e bonifica di materiali contenenti amianto, anche ai sensi del D.M. del 06/09/94, DRGV 5455/96 e successiva 1690/02 specifica per la microraccolta
- G) Bonifiche ambientali, analisi, caratterizzazioni e messa in sicurezza di siti inquinati, terreni, reti fognarie, fossati, ecc.
- H) Servizio di vigilanza ambientale
 - H1) Formazione del personale
 - H2) Predisposizione o supporto al Comune nella redazione del regolamento comunale istitutivo della figura di ispettore ambientale

- H3) Messa a disposizione di personale qualificato per lo svolgimento dell'attività di ispettore ambientale
- H4) Tutte le altre funzioni o attività correlate al servizio di sorveglianza ambientale
- I) Altri servizi comunque connessi alla gestione integrata del ciclo dei rifiuti
- J) Gestione, liquidazione, accertamento e riscossione del prelievo per la copertura dei costi afferenti al servizio di igiene urbana e dei servizi indivisibili:
- K) Consulenze:
 - K1) Consulenze relative al sistema di raccolta
 - K2) Compilazione MUD di cui alla Legge 70/94 e comunicazioni previste dall'art. 198 D.Lgs. 152/2006 comma 3
 - K3) Consulenza per la gestione di eventuali contenziosi o problematiche legate alla gestione del ciclo dei rifiuti o connesse al servizio di igiene urbana
 - K3) Altre consulenze in materia ambientale
- L) Servizi di gestione:
 - L1) progettazione, realizzazione e gestione di ecocentri, piazzole ecologiche, punti di conferimento dei rifiuti
 - L2) procedure e gestioni informatiche specificatamente rivolte al settore dei rifiuti ed ai servizi correlati
- M) Attività educativa e formativa:
 - M1) Attività educative e formative: educazione ambientale nelle scuole di ogni ordine e grado ubicate nel territorio Comunale, eventuale formazione operatori ecologici
 - M2) Servizi di informazione, coinvolgimento del cittadino e rilevazione dello grado di soddisfazione dell'utente quali: mailing, affissioni, pubblicazioni, realizzazione di calendari per raccolta dei rifiuti, indagini demoscopiche, ecc.
 - M3) Servizi di censimento finalizzati all'individuazione della produzione quali-quantitativa dei rifiuti prodotti dalle utenze non domestiche residenti
 - M4) Formazione tecnico-amministrativa a favore dei dipendenti Comunali sul settore dei rifiuti;
 - M5) Gestione di sportelli informativi sui temi dell'ambiente, dell'energia, ecc.

➤ **GESTIONE DEI TRIBUTI E DELLE ALTRE ENTRATE COMUNALI**

- A) Gestione, liquidazione, accertamento e riscossione del tributo o dell'entrata patrimoniale:
- A1) Acquisizione degli archivi nelle Banche dati Comunali, catastali, e altre banche dati pubbliche
 - A2) Bonifica degli archivi, incrocio delle banche dati comunali con le banche dati catastali o altre banche dati pubbliche
 - A3) Creazione della banca dati
 - A4) Applicazione del prelievo (elaborazione bolletta per ogni utente, stampa bolletta, spedizione bolletta, ecc.)
 - A5) Riscossione volontaria del prelievo (riscontro pagamenti, spedizione bollettino conto corrente postale/F24, gestione delle morosità, solleciti pagamenti, ecc.)
 - A6) Attività di accertamento, e/o alla verifica delle basi imponibili con possibilità di controllo anche attraverso indagini sul territorio, (accesso agli immobili con misurazione delle superficie, sopralluoghi per verificare o meno la presenza dell'occupazione dell'utenza, ecc.)
 - A7) Controllo della veridicità delle autodichiarazioni presentate dagli utenti, attraverso anche la richiesta a soggetti terzi della correttezza di quanto dichiarato;
 - A8) Riscossione coattiva, anche per il tramite di soggetti terzi incaricati
 - A9) Gestione del contenzioso
 - A10) Trasmissione di dati alle autorità/enti competenti
- B) Attività di consulenza:
- B1) per la determinazione delle aliquote tariffarie (individuazione dei costi, simulazioni sulla tariffa/tributo, calcolo della tariffa/tributo, ecc.)
 - B2) per la redazione o modifica dei regolamenti o degli altri provvedimenti di competenza comunale
 - B3) per la gestione di eventuali contenziosi con gli utenti
 - B4) per la gestione delle pratiche inerenti alle procedure concorsuali
- C) Istituzione di uno sportello fisico e/o telefonico (numero verde) a disposizione degli utenti
- D) Servizio di notifica cosiddetta "a mani" degli atti

➤ **SERVIZI CIMITERIALI**

A) Servizi e operazioni cimiteriali:

- A1) Esecuzione delle tumulazioni, inumazioni, cremazioni, esumazioni ed estumulazioni
- A2) Verifica per raccolta dei resti mortali

B) Servizi necroscopici:

- A2) Servizio di Polizia Mortuaria (raccolta salme)
- A3) Gestione obitorio

C) Gestione e manutenzione dei cimiteri:

- C1) Gestione del patrimonio cimiteriale inclusa la realizzazione di loculi, tombe, ossari e altri immobili funzionali, mediante finanziamento comunale o mediante l'incasso delle tariffe di vendita (concessione)
- C2) Manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio esistente
- C3) Messa in sicurezza del cimitero attraverso la realizzazione di sistemi di video sorveglianza
- C4) Servizio di guardiania
- C5) Gestione illuminazione votiva
- C6) Bollettazione del servizio di illuminazione votiva all'utenza
 - C6 -a) Emissione avvisi di pagamento
 - C6 - b) Controllo dei mancati incassi e conseguente attività di sollecitazione
 - C6 - c) Riscossione coattiva
 - C6 - d) Gestione del contenzioso
 - C6 - e) Rendicontazione al Comune del servizio
- C7) Pulizia ordinaria e straordinaria delle aree verdi

D) Gestione della concessioni

- D1) Concessioni loculi e aree per manufatti privati
- D2) Servizio di retrocessione e rimborsi

E) Gestione degli altri servizi cimiteriali connessi o correlati ai precedenti

➤ **SERVIZI INFORMATICI**

A) Progettazione, realizzazione ed aggiornamento:

A1) Siti e portali web anche in versione per smartphone e tablet

A1 - a) realizzazione di web app multiplatforma e app native per smartphone e tablet

A1 - b) implementazione di sistemi di gestione dei rapporti con l'utente per smartphone e tablet e relativa integrazione dei gestionali

A2) Sistemi integrati per la gestione di sportelli utenti in forma virtuale

A3) Applicazioni web per la soluzione di specifiche esigenze normative (es. invio dati catastali, aggiornamento dati anagrafici, ecc...)

A4) Albo pretorio online

A5) Sistemi di pagamento elettronico attraverso carte di credito e paypal

A6) Sistemi di web analysis avanzata

A7) Landing page ad alta conversione

A8) Sistemi di e-booking (prenotazione online)

A9) Soluzioni web seo-friendly e cross-browser

A10) Indicizzazione, posizionamento sui motori di ricerca, pubblicità organica su Google e campagne pay-per-click

B) Realizzazione di corsi per l'apprendimento, l'aggiornamento sulle tecnologie web ed e-learning

C) Creazione e gestione banche dati online

D) Servizi di hosting e consulenza web

E) Realizzazione di applicazioni distribuite e in versione "cloud", di sistemi paper-less e di gestione aziendale

F) Servizio di distribuzione e compilazione documenti (cedolini, circolari, cud, tfr, fogli ore, rapportini, piani ferie, ecc.) e gestioni pec

H) Fornitura di assistenza informatica

H1) Vendita e installazione di sistemi hardware e formazione su specifiche licenze software

H2) Installazione di sistemi di comunicazione Wi-Fi

H3) Gestione di sistemi di archiviazione, digitalizzazione e conservazione documentale sostitutiva

- H4) Realizzazione di servizi di storage e backup
- H5) Assistenza software da remoto
- H6) Consulenza su reti Lan aziendali
- I) Realizzazione e gestione di servizi di marketing e comunicazione digitale
 - I1) Invio massivo di e-mail (newsletter) e di sms
 - I2) Implementazione di sistemi di comunicazione tra istituzioni e cittadini in versione multiplatforma
 - I3) Fornitura di servizi di copywriting
 - I4) Realizzazione di banner, grafica web e digital publishing (cataloghi interattivi e digitali)
- J) Realizzazione e produzione dei contenuti di profili e pagine nei maggiori social-network, studio strategico di campagna pubblicitarie, moderazione e gestione del rapporto con l'utente/cittadino
- K) Servizi di grafica e design
 - K1) Studio e realizzazione grafica
 - K2) Realizzazione di servizi fotografici
 - K3) Grafica per eventi fieristici
 - K4) Realizzazione di notiziari e pubblicazioni di vario genere
 - K4 - a) Gestione dei rapporti con i media
 - K4 - b) Stesura di comunicati stampa e servizio di rassegna stampa
 - K5) Produzione di contenuti multimediali (foto e video)
- L) Altri servizi informatici collegati o connessi ai precedenti

➤ **GESTIONE DEL CALORE E DI FORNITURA ENERGIA**

- A) Gestione degli impianti di riscaldamento e raffrescamento degli edifici pubblici o privati
- B) Telegestione di impianti da remoto con service 24 ore su 24
- C) Manutenzione ed ottimizzazione termica per interventi di riqualificazione ed efficienza energetica sugli edifici esistenti
- D) Studi di fattibilità per la realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili

➤ **ATTIVITA' DI FORMAZIONE ED EDUCAZIONE**

A) Educazione ambientale

A1) Esecuzione di laboratori ed attività presso gli istituti scolastici

A1 – a) Ideazione e aggiornamento di giochi, attività e lezioni frontali sul tema dei rifiuti

A1 – b) Realizzazione di spettacoli teatrali e letture animate

A1 – b) Organizzazione di visite guidate a percorsi naturalistici

A1 – c) Guide presso impianti di smaltimento e riciclo dei rifiuti e centrali di energia da fonti rinnovabili

A1 – e) Svolgimento di attività ludiche legate al recupero dei materiali

A2) Realizzazione di concorsi per le scuole in tema di rifiuti

A3) Attività di collaborazione ed organizzazione di eventi atti a sensibilizzare la comunità alla tematica ambientale

A4) Gestione di manifestazioni con attività di intrattenimento del pubblico sul tema della raccolta differenziata

A5) Fornitura di gadget

A6) Realizzazione di progetti di Educazione sull'impatto esercitato dalle attività e dai consumi umani sull'ecosistema terrestre. ("Impronta ecologica")

A6 – a) Realizzazione di materiale informativo e pubblicitario

A6 – b) Realizzazione di laboratori e calcolo dell'impronta ecologica presso stand, fiere, mercati, manifestazioni.

A6 – c) Attività di coordinamento

Verifica dei risultati

B) Gestione dei centri estivi comunali, parrocchiali, ecc.

B1) Realizzazione di materiale informativo e pubblicitario

B2) Gestione iscrizioni ed incasso rette

B3) Organizzazione delle attività svolte

B4) Verifica dei risultati

- C) Gestione di servizi educativi alla prima infanzia
 - C1) Gestione Nidi d'Infanzia e Scuole Materne
 - C1 – a) Coordinamento educativo
 - C2 – b) Gestione iscrizioni, incasso rette emissione fatture
 - C3 – c) Realizzazione dei documenti essenziali: regolamento, carta dei servizi, calendario, progetto psicopedagogico, programmazione educativa
 - C4 – d) Verifica dei risultati
 - C5 – e) Procedure di autorizzazione e accreditamento delle strutture
 - C6 – f) Procedure di sistema legate a norme UNI 11034
- D) Gestione biblioteche
 - D1) Servizio di apertura al pubblico con personale qualificato
 - D2) Attività di collegamento ai sistemi di rete territoriale (consorzi biblioteche)
 - D3) Attività attraverso sistema informatico di catalogazione, scarico libri, acquisto
 - D4) Attività di promozione alla lettura ad alta voce
- E) Realizzazione di Progetti di lettura animata o ad alta voce
 - E1) Realizzazione di materiale informativo e pubblicitario
 - E2) Interventi di sensibilizzazione alla lettura rivolti solo a bambini o/e alle loro famiglie
- F) Realizzazione di incontri formativi con tematiche educative rivolte ad adulti
- G) Gestione attività museali
 - G1) Realizzazione di materiale informativo e pubblicitario
 - G2) Aperture al pubblico di Musei del territorio
 - G3) Realizzazione di attività di visita guidata al Museo
 - G4) Realizzazione di eventi e manifestazioni al Museo
 - G5) Attività di collegamento con le realtà presenti sul territorio
 - G6) Attività di coordinamento e di verifica dei risultati
- I) Gestione di attività extrascolastiche
 - II) Servizio doposcuola
 - II – a) Realizzazione di materiale informativo e pubblicitario

I2 – b) Gestione iscrizioni e realizzazione regolamenti

I3 – c) Progettazione attività educativa pomeridiana dei vari momenti: pranzo; compiti ;
laboratori manuali; attività ludiche e sportive.

I2) Coordinamento con associazioni e realtà presenti nel territorio per realizzazione di attività educative ai ragazzi

J) Gestione di attività educative presso case di riposo

J1) Progetti educazionali-ricreativi all'interno di strutture per anziani

J2) Svolgimento di attività di mantenimento delle abilità manuali; supporto cognitivo;
mantenimento motorio

J3) Sviluppo di azioni volte a far conoscere la casa di riposo all'esterno (collegamento con
scuole, biblioteche, associazioni)

J4) Colloqui con le famiglie degli ospiti

➤ **SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA**

A) Progettazione e ottimizzazione del rendimento illuminotecnico

B) Riqualficazione e realizzazione degli impianti sia con posa sotterranea che aerea

C) Servizio di monitoraggio e verifica degli impianti

D) Manutenzione ordinaria e straordinaria

E) Pulizia e messa in sicurezza degli impianti

F) Gestione del servizio di segnalazione anche on-line dei guasti da parte degli utenti

G) Gestione di tutte le pratiche relative alla richiesta di concessioni, autorizzazioni, nulla osta, ecc. alle
competente Autorità

➤ **SERVIZIO DI TRASPORTO E MENSA SCOLASTICA**

A) Servizio di trasporto:

A1) Scolastico ed extrascolastico in occasione di gite, escursioni ecc. degli alunni

A2) Servizio di assistenza e vigilanza all'interno degli autobus

B) Manutenzione ordinaria e straordinaria dei mezzi di trasporto di proprietà comunale

- C) Servizio di mensa scolastica
 - C1) Preparazione e trasporti pasti
 - C2) Fornitura di stoviglie anche biodegradabili, di beni di consumo e di accessori per la gestione della mensa
 - C3) Servizio di ricevimento e distribuzione dei pasti
 - C4) Sistemazione del refettorio e preparazione dei tavoli
 - C5) Sanificazione dei locali
 - C6) Manutenzione ordinaria e straordinaria di materiali, arredi, ed attrezzature in dotazione

➤ **SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA, DELL'AMBIENTE E DELLA QUALITA'**

- A) Implementazione documentazione afferente sistema di gestione sicurezza sul lavoro (SGSL)
 - A1) Attività di valutazione della conformità legale
 - A2) Individuazione dell'organigramma del SGSL
 - A3) Nomina del medico competente, RSPP, addetti antincendio, primo soccorso, ecc.
 - A4) Redazione documento di valutazione dei rischi
 - A5) Redazione del DUVRI
- B) Organizzazione e formazione personale
 - B1) Realizzazione di corsi di primo soccorso ed antincendio e relativi aggiornamenti
 - B2) Formazione, informazione ed addestramento del personale ex Accordo Stato-Regioni
 - B3) Predisposizione delle istruzioni operative sull'utilizzo di macchine ed attrezzature
 - B4) Predisposizione dei registri di controllo e manutenzione ed antincendio
 - B5) Preparazione e raccolta documenti per denunce di messa in servizio e verifiche periodiche di attrezzature di sollevamento
 - B6) Predisposizione "manuale dell'operatore"
 - B7) Attività di consulenza e sopralluoghi nei luoghi di lavoro
- C) Implementazione documentazione afferente Sistema di Gestione Qualità (SGQ)
 - C1) Predisposizione organigramma SGQ

- C2) Redazione manuale e procedure
- C3) Formazione personale interno
- C4) Attività di verifica interna
- C5) Redazione piani di miglioramento, formazione del personale, visite ispettive
- D) Implementazione documentazione afferente Sistema di Gestione Ambiente (SGA)
 - D1) Attività di valutazione della conformità legale ambientale
 - D2) Predisposizione organigramma SGA
 - D3) Redazione manuale e procedure
 - D4) Formazione personale interno
 - D5) Attività di verifica interna
 - D6) Redazione piani di miglioramento, formazione del personale, visite ispettive
- E) Realizzazione di un Sistema di gestione Integrato Qualità-Ambiente-Sicurezza
- F) Altri servizi collegati o connessi ai precedenti

➤ **SERVIZIO DI PULIZIA DEI LOCALI SEDI DI UFFICI E COMPETENZE COMUNALI**

- A) Fornitura del servizio di pulizia delle sedi degli uffici comunali nonché degli altri locali di competenza comunale

➤ **SERVIZIO DI PUBBLICHE AFFISSIONI**

- A) Affissione di manifesti e cartelloni pubblicitari
- B) Manutenzione e sostituzione degli impianti di pubblica affissione esistenti
- C) La gestione dell'imposta comunale sulle pubblicità e dei diritti sulle pubbliche affissioni
- D) Attività di relazione con l'utenza

➤ **GESTIONE ASSOCIATA DEL CATASTO**

- A) Gestione associata delle funzioni e dei servizi comunali in materia catastale che sono attribuite all'Ente Locale dallo Stato

➤ **ALTRI SERVIZI**

- A) Servizi di data entry
- B) Servizio di front office con la predisposizione anche di sportelli informativi
- C) Servizio di call center
- D) Gestione dei canili e gattili comunali
- E) Servizi di guardiania
- F) Svolgere la funzione di centrale di committenza ai sensi della Legge 214/2011 e s.m.i.
- G) Effettuare acquisti per conto dei Comuni sul mercato elettronico