



INDAGINE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO PULIZIA E MANUTENZIONE DELLE AREE PUBBLICHE



Market focus
Via Dante 15/3
20040 Carnate MI - Italy
Tel. +39.039.690.28.11
Fax +39.039.688.46.63
Mail: mf@marketfocus.it

Aprile - Maggio 2007

• **METODOLOGIA**

• **PROFILO DEI RISPONDENTI**

• **RILEVAZIONI**

• **FRASEOLOGIA**

- La società ATOS Srl (Azienda Trezzese Opere e Servizi), società unipersonale sottoposta all'attività di direzione e coordinamento del Comune di Trezzo sull'Adda, intende effettuare un'indagine di Customer Satisfaction da effettuarsi sulla popolazione di Trezzo sull'Adda al fine di valutarne il livello di soddisfazione in merito ai Servizi di pulizia e manutenzione delle aree pubbliche.
- La ricerca è stata svolta a seguito di una precedente indagine sul servizio di pulizia e manutenzione delle aree pubbliche effettuata per conto del Comune di Trezzo sull'Adda nel 2006.
- La ricerca si propone di verificare il livello di soddisfazione rispetto ai risultati ottenuti nel 2006, ma estende la valutazione anche ad altre aree quali i servizi cimiteriali e lo sportello ATOS, nell'ottica di promuovere il miglioramento della qualità delle prestazioni e dei servizi resi, nella prospettiva di incrementare la soddisfazione stessa degli utenti.

L'obiettivo prioritario dell'indagine è rilevare la qualità percepita e il livello di soddisfazione degli utenti del servizio erogato per fornire dati oggettivi a supporto della valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi contemplati nel Contratto Collettivo Decentrato Integrativo e nei rapporti contrattuali tra ATOS Srl e il Comune di Trezzo sull'Adda.

•Condividere con il cittadino e con tutti gli operatori pubblici la volontà e l'impegno della società ATOS di favorire la cultura della qualità e del miglioramento continuo.

•Avvicinare ATOS ai cittadini rafforzando l'immagine di Atos come azienda al servizio del cittadino.

•Individuare bisogni, aspettative e opportunità dei cittadini.

•Individuare i punti di forza dell'operato di ATOS.

•Raccogliere spunti e suggerimenti.

•Verificare eventuali cambiamenti rispetto al 2006.

•Identificare le aree di miglioramento.

•Definire le priorità di alcuni interventi/azioni.

- **Universo:** iscritti al ruolo della Tassa Rifiuti del Comune di Trezzo sull'Adda.
- **Totale rispondenti:** 133, di cui 117 privati e 16 aziende, percentuale che rispecchia la composizione dell'universo.
- **Il 15%** degli intervistati era già stato sottoposto all'indagine dell'anno precedente.
- **L'età** degli intervistati rispecchia in percentuale la composizione della popolazione di Trezzo sull'Adda.
- **Il campione dei privati** è stato suddiviso secondo il criterio della Composizione del nucleo familiare: 1 componente, 2 componenti, 3 componenti, 4 componenti, 5 componenti.
- **Il campione delle aziende** è stato suddiviso in base all'attività esercitata/categoria di tassazione: attività artigianali di produzione di beni specifici; attività artigianali tipo botteghe; autorimesse e magazzini senza alcuna vendita diretta; bar, caffè, pasticceria; negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta e altri beni durevoli; supermercato, generi alimentari; uffici, agenzie, studi professionali.
- **La lettura dei risultati per sottocampioni** non è statisticamente valida considerata l'esigua numerosità.

- La metodologia ha previsto lo sviluppo di un questionario ad hoc a domande chiuse, con un'unica domanda aperta finale per la rilevazione di eventuali suggerimenti.
- Le interviste anonime sono state effettuate telefonicamente attraverso un operatore professionista al fine di:
 - Effettuare una selezione a monte del campione attraverso domande filtro e individuare il soggetto da sottoporre all'indagine corrispondente esattamente al campione definito dallo studio del progetto.
 - Gestire le domande in modo chiaro e professionale mantenendo alto il livello di attenzione dell'interlocutore.
 - Garantire la selezione delle risposte valide ai fini dell'indagine.
 - Garantire l'attendibilità dei risultati raggiunti.
 - Far percepire l'elevato livello di professionalità dell'indagine.
 - Garantire l'anonimato dei rispondenti.
- E' stata posta prima una domanda relativa all'importanza in generale e a seguire una domanda relativa alla soddisfazione in riferimento al servizio di pulizia e manutenzione delle aree pubbliche.
- E' stata utilizzata una scala di valutazione da 1 a 5, dove 1 indica per nulla importante/per nulla soddisfatto e 5 indica molto importante/molto soddisfatto.

- Nel 2007 l'operatore si è presentato a nome di ATOS, società unipersonale sottoposta all'attività di direzione e coordinamento del Comune di Trezzo sull'Adda.
- Il questionario del 2006 è stato rivisto ed integrato pur mantenendo valide la maggior parte delle domande.
- Sono state aggiunte alcune domande relative alla soddisfazione in merito ai servizi cimiteriali, che sono state poste solo a coloro che si sono recati al cimitero negli ultimi 6 mesi.
- Alle domande sulla manutenzione delle aree pubbliche è stata aggiunta una domanda relativa alla manutenzione e cura del verde pubblico.
- E' stata aggiunta una domanda filtro in riferimento alla qualità relazionale al fine di selezionare coloro che hanno effettuato segnalazioni e/o richiesto informazioni riguardo al servizio di pulizia e manutenzione delle aree pubbliche nei 6 mesi antecedenti l'indagine. A coloro che hanno risposto positivamente è stato chiesto anche di specificare a chi si sono rivolti. A coloro che hanno risposto negativamente sono state poste esclusivamente le domande sull'importanza della qualità relazionale.
- Sono state aggiunte 4 domande di controllo per verificare se ci sono stati cambiamenti, in negativo o in positivo, nell'ultimo anno, da quando cioè la gestione del servizio di pulizia e manutenzione delle aree pubbliche di Trezzo sull'Adda è stata affidata alla ATOS srl.

PULIZIA

- Strade, piazze e marciapiedi
- Aiuole e verde pubblico
- Frequenza raccolta rifiuti
- Orari raccolta rifiuti
- Frequenza svuotamento cestini

MANUTENZIONE

- Strade
- Tempestività di intervento
- Edifici pubblici
- Tempestività di intervento
- Verde pubblico

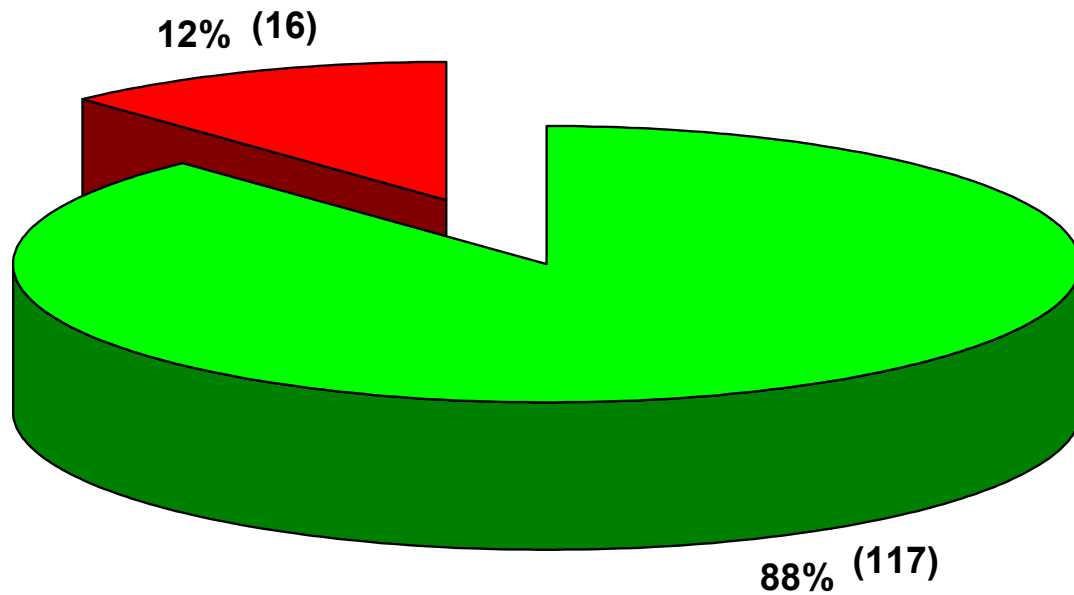
AREE CIMITERIALI

- Pulizia
- Manutenzione vialetti e struttura
- Manutenzione e cura spazi verdi
- Orari di apertura

QUALITA' RELAZIONALE

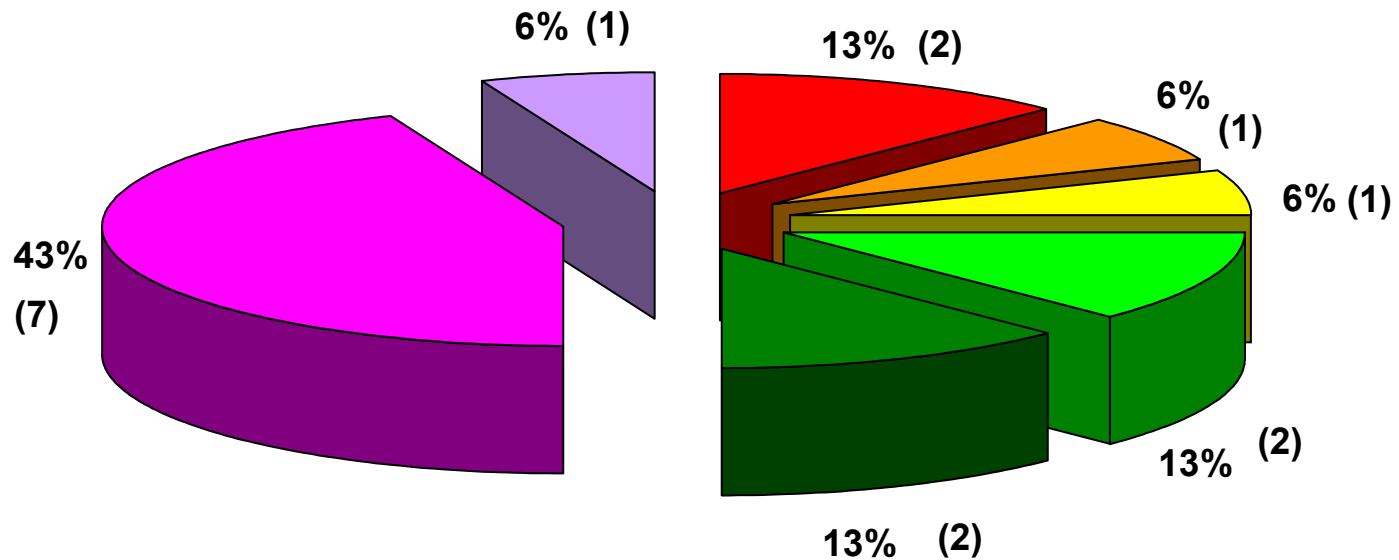
- Capacità di ascolto
- Gestione di reclami e disservizi

COLLABORAZIONE DEI CITTADINI



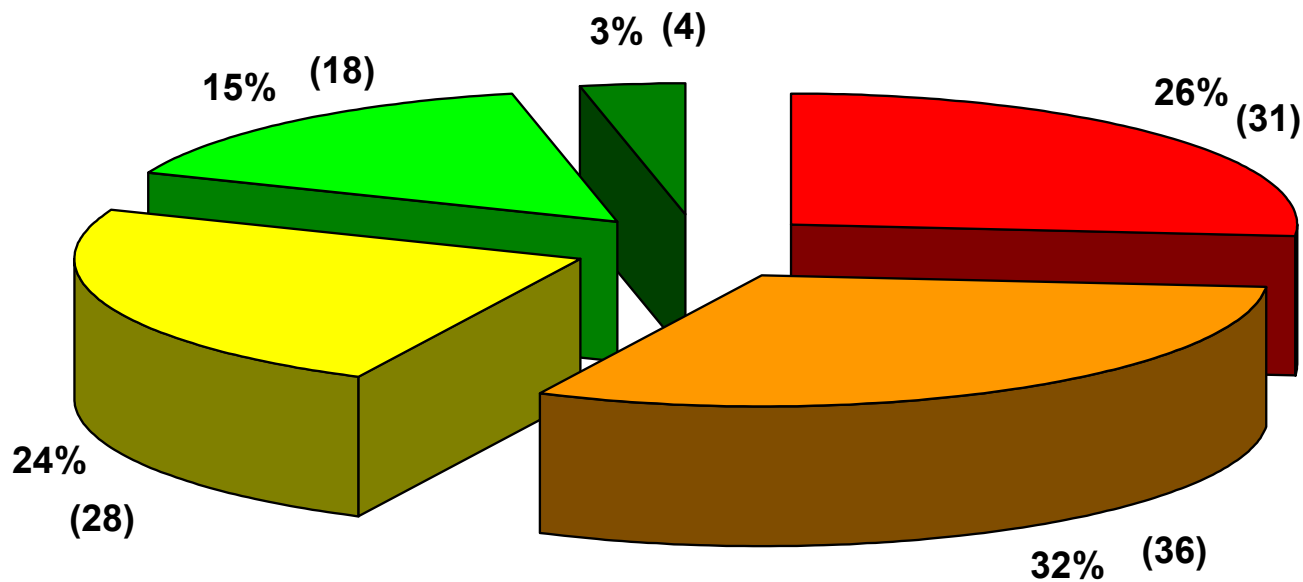
TOTALE RISPONDENTI: 133

■ AZIENDE ■ PRIVATI



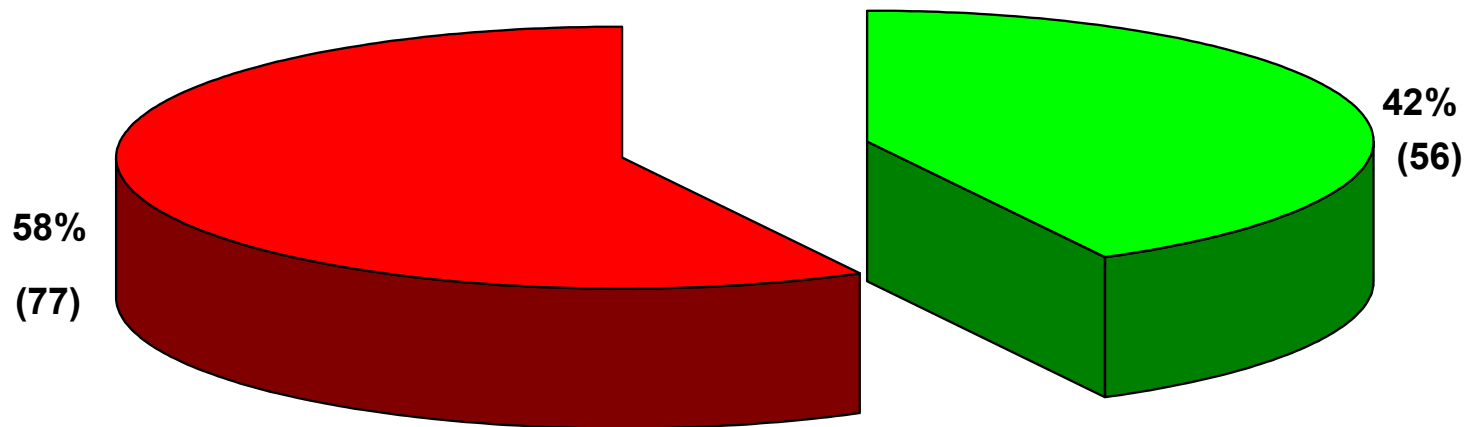
TOTALE RISPONDENTI AZIENDE: 16

- **Attività artigianali di produzione beni specifici**
- **Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista**
- **Attività artigianali tipo botteghe: parrucchiere, estetista**
- **Autorimesse e magazzini senza alcuna vendita diretta**
- **Negozi abbigliamento, calzature, cartoleria, ferramenta e altri beni durevoli**
- **Uffici, agenzie, studi professionali**
- **Bar, caffè, pasticcerie**



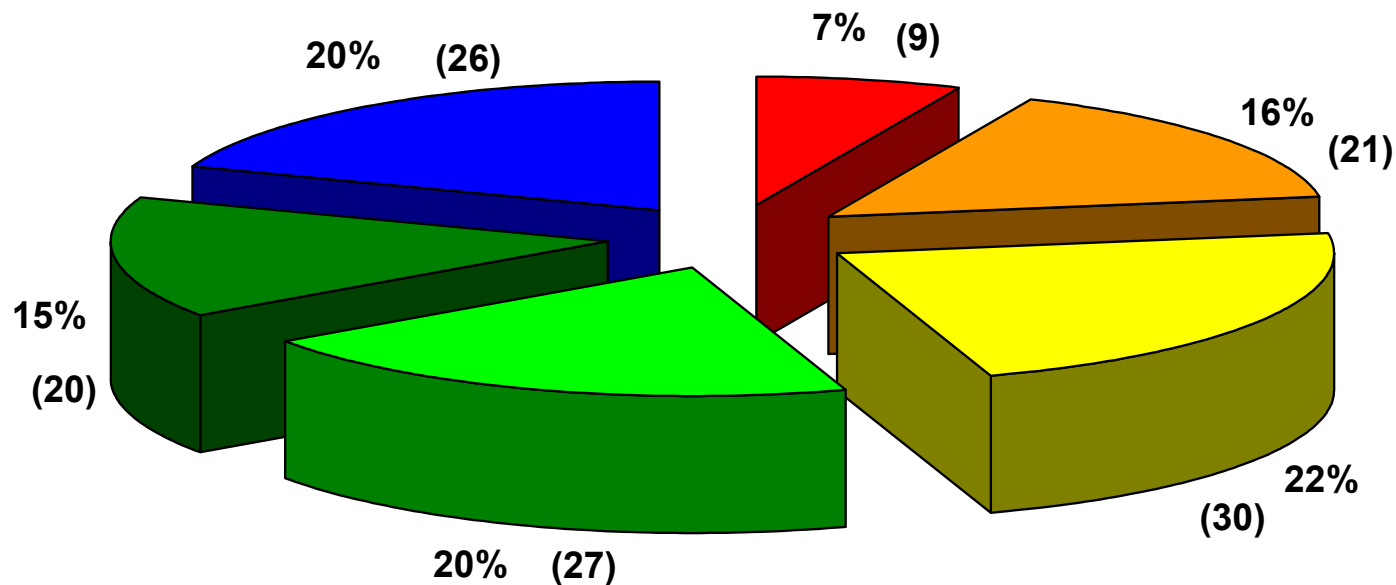
TOTALE RISPONDENTI PRIVATI: 117

■ 1 COMPONENTE ■ 2 COMPONENTI ■ 3 COMPONENTI ■ 4 COMPONENTI ■ 5 COMPONENTI



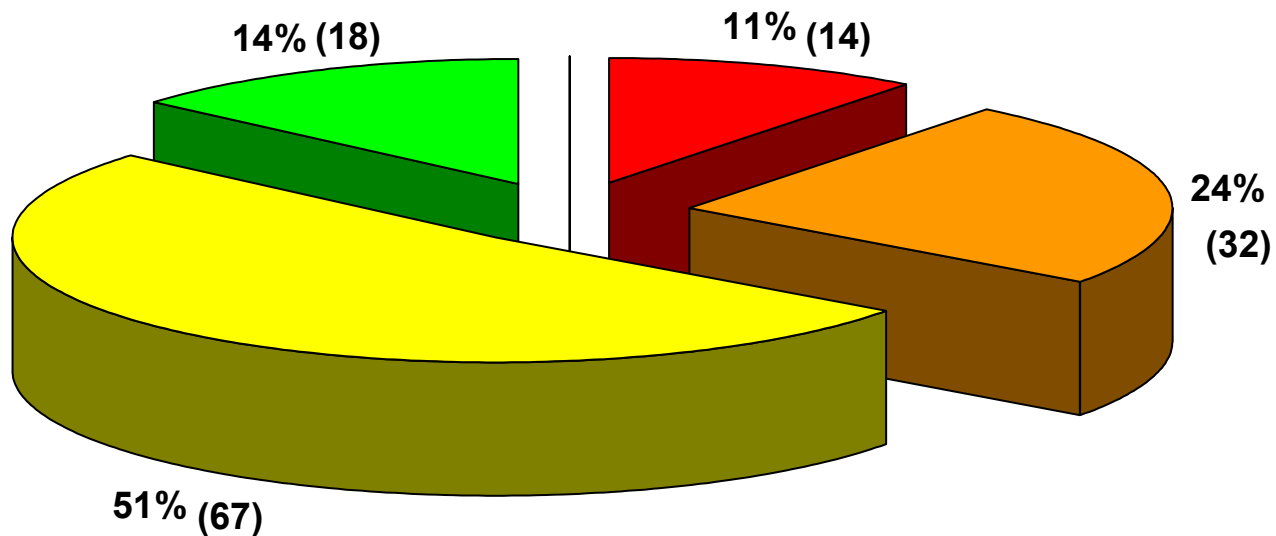
TOTALE RISPONDENTI PRIVATI: 117
TOTALE RISPONDENTI AZIENDE: 16

■ UOMINI ■ DONNE



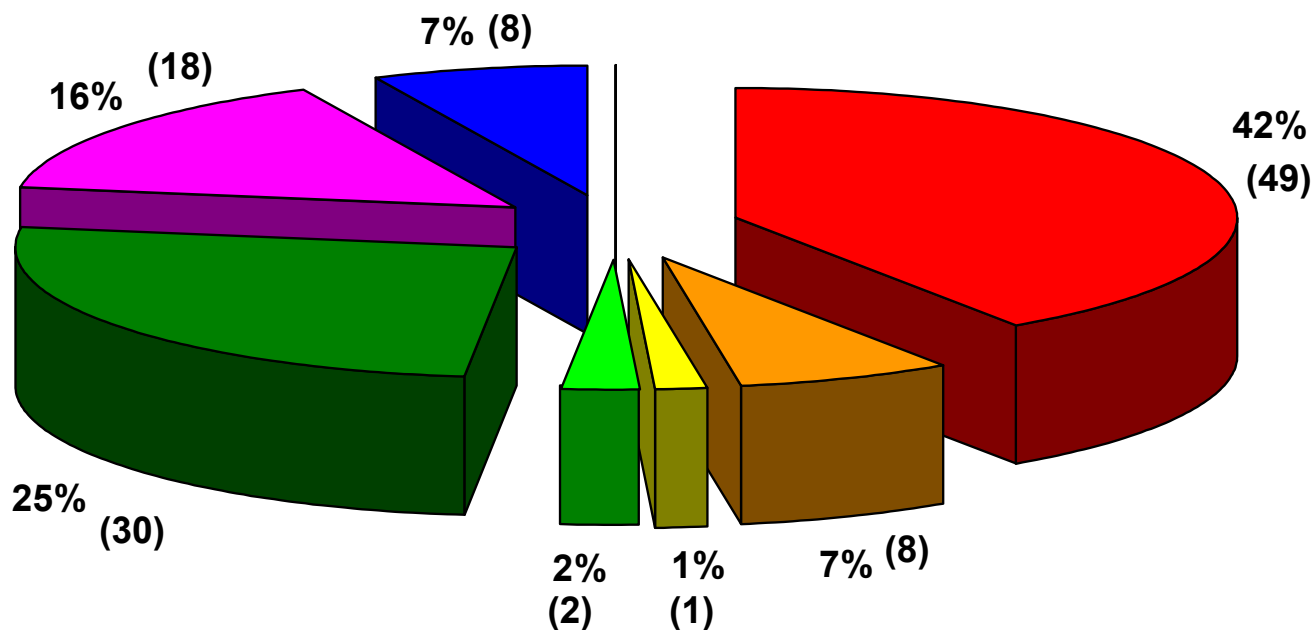
TOTALE RISPONDENTI PRIVATI: 117
 TOTALE RISPONDENTI AZIENDE: 16

■ FINO A 25 ANNI
 ■ DA 26 A 35
 ■ DA 36 A 45
 ■ DA 46 A 55
 ■ DA 56 A 65
 ■ OLTRE 65



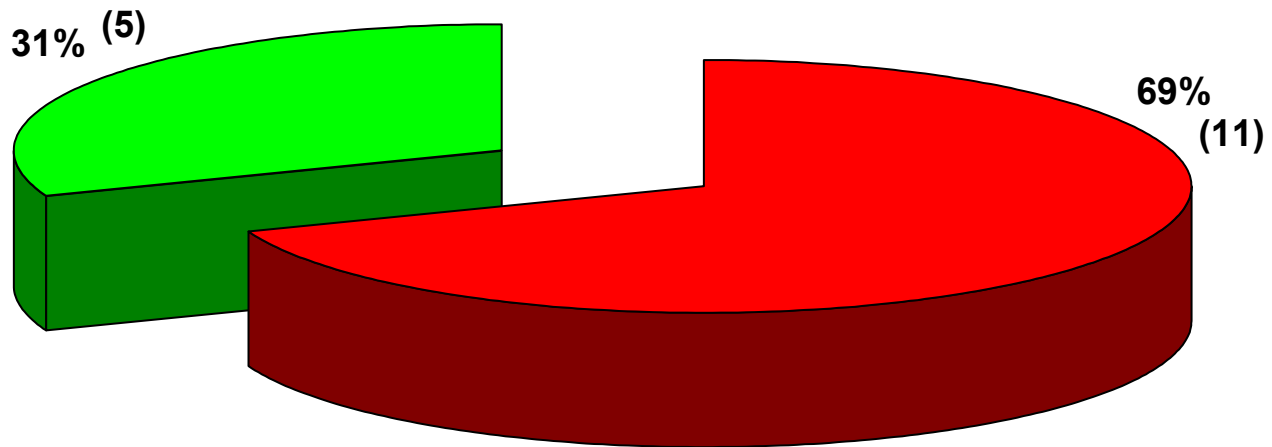
TOTALE RISPONDENTI: 131 SU 133

■ ELEMENTARE ■ MEDIA INFERIORE ■ MEDIA SUPERIORE ■ UNIVERSITA'

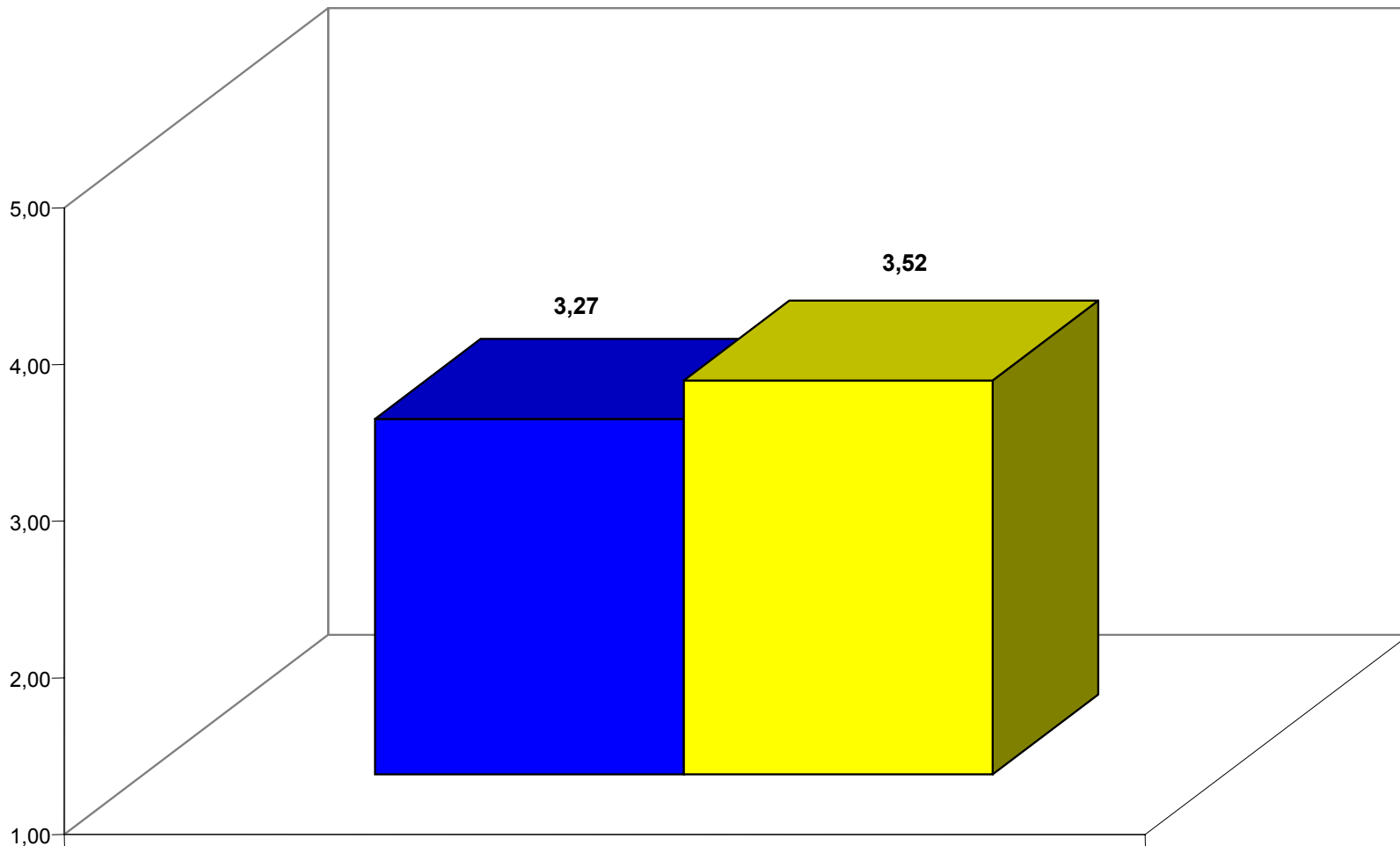


*TOTALE RISPONDENTI PRIVATI: 100 SU 117

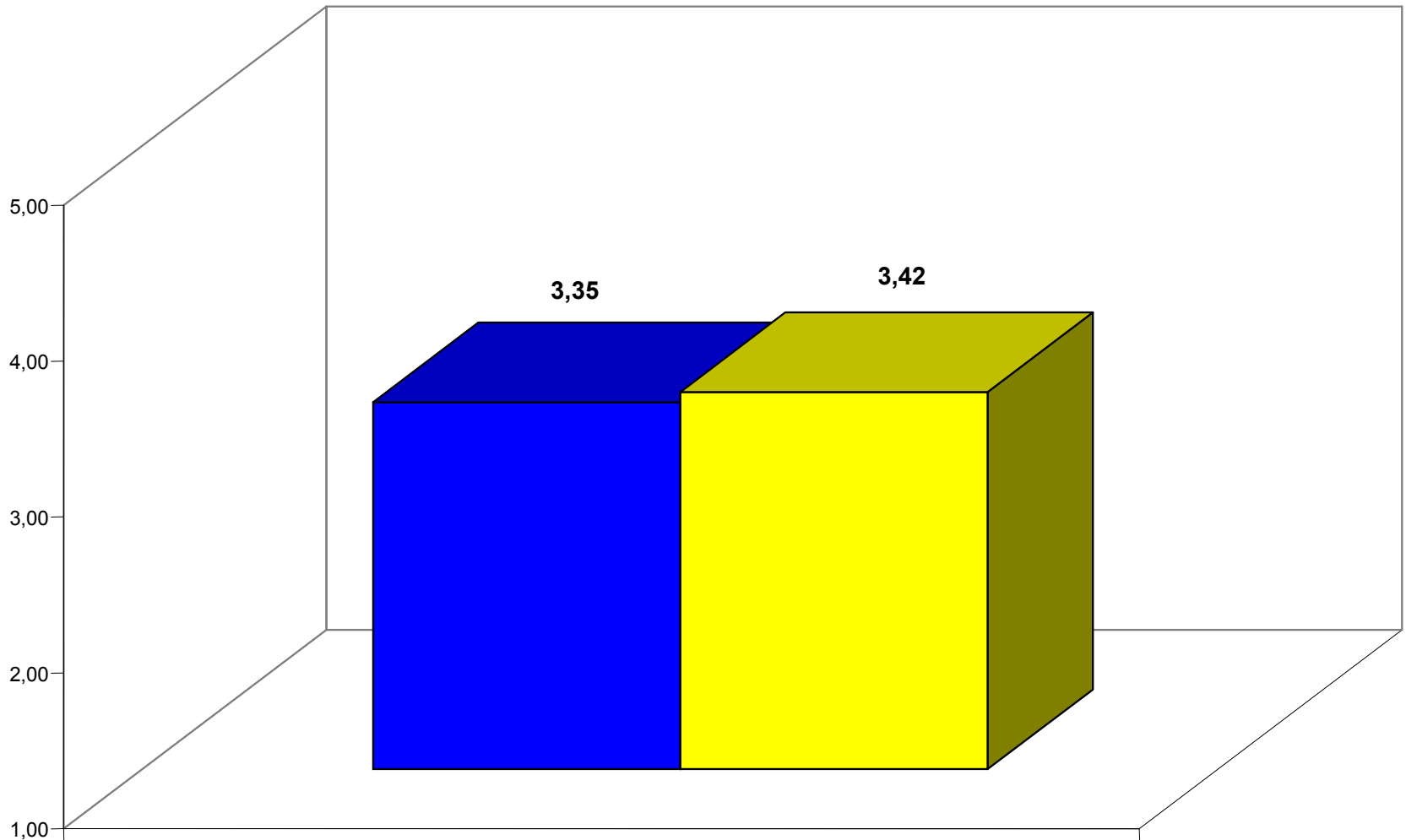
- | | | |
|--|--|--|
| ■ DIPENDENTE | ■ LAVORATORE AUTONOMO | ■ DISOCCUPATO |
| ■ IMPRENDITORE | ■ PENSIONATO | ■ CASALINGA |
| ■ STUDENTE | | |



■ TITOLARE ■ RESPONSABILE

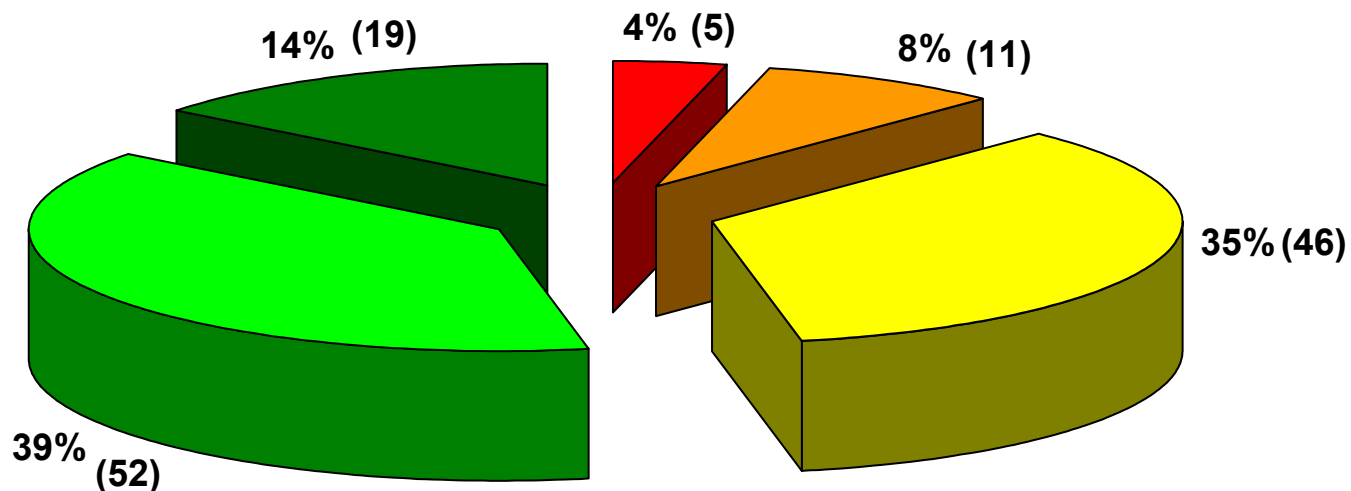


■ 2006 ■ 2007



■ 2006 ■ 2007

MEDIA: 3,52



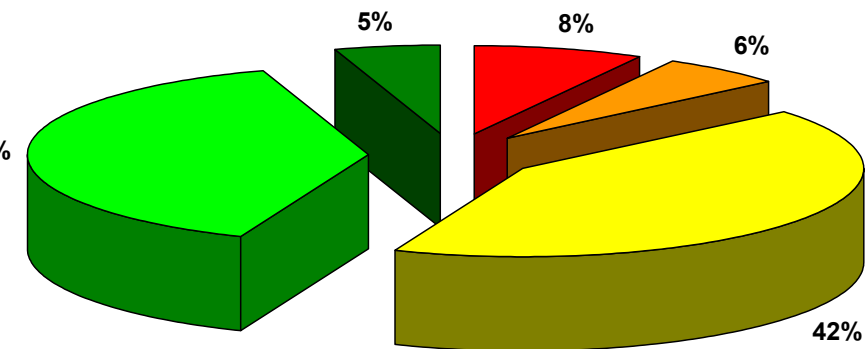
TOTALE RISPONDENTI: 133

SCALA DA 1 A 5

■ PER NULLA ■ POCO ■ MEDIAMENTE ■ DISCRETAMENTE ■ MOLTO

2006

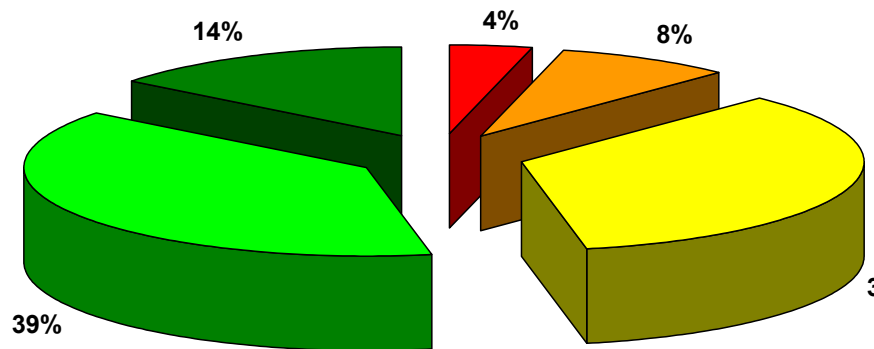
MEDIA: 3,27



TOTALE RISPONDENTI: 100

2007

MEDIA: 3,52

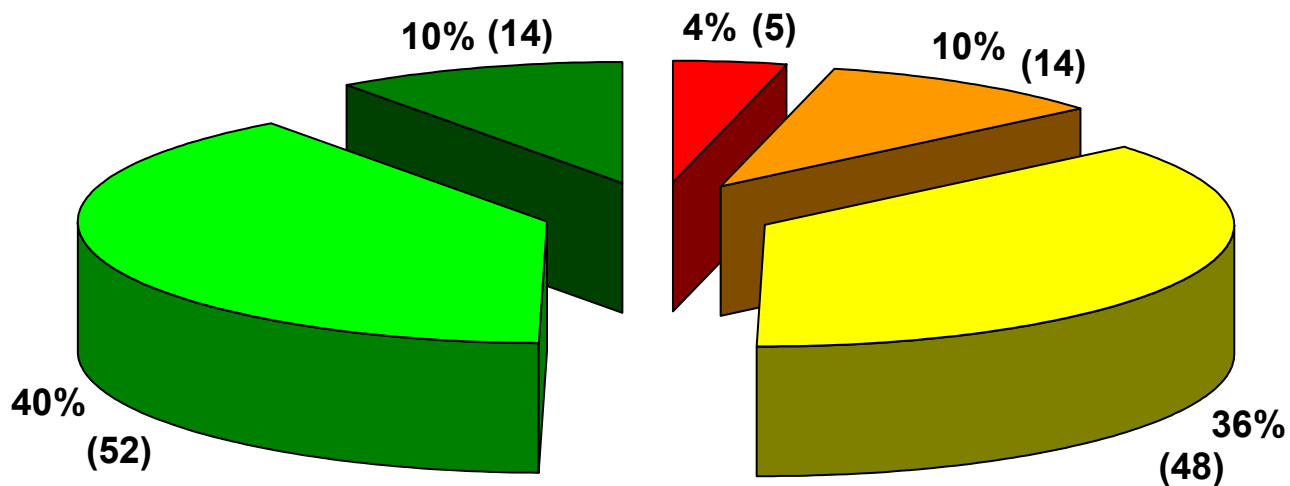


TOTALE RISPONDENTI: 133

SCALA DA 1 A 5

■ PER NULLA ■ POCO ■ MEDIAMENTE ■ DISCRETAMENTE ■ MOLTO

MEDIA: 3,42



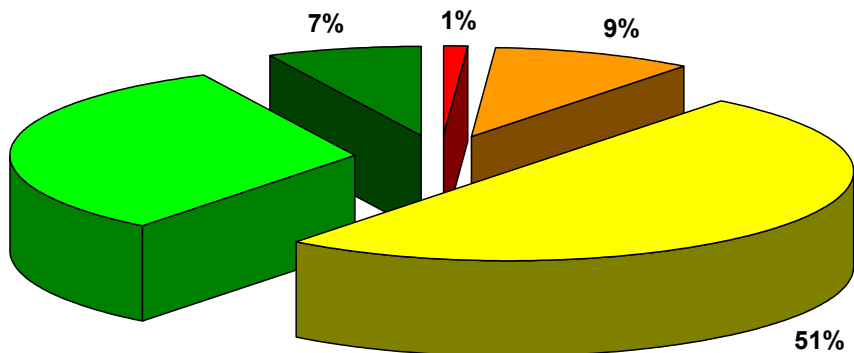
TOTALE RISPONDENTI: 133

SCALA DA 1 A 5

■ PER NULLA ■ POCO ■ MEDIAMENTE ■ DISCRETAMENTE ■ MOLTO

2006

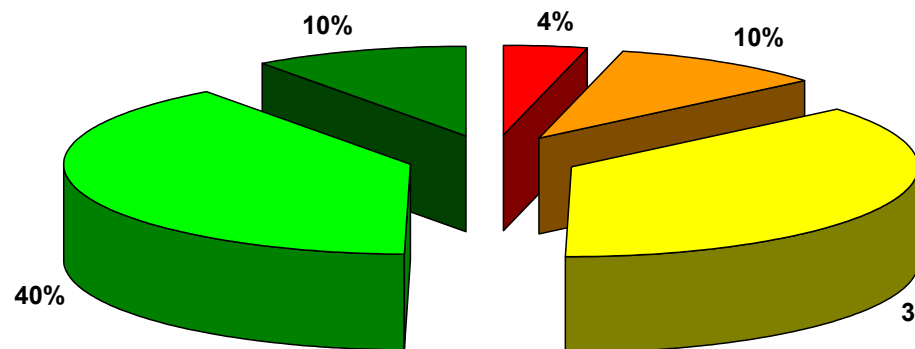
MEDIA: 3,35



TOTALE RISPONDENTI: 100

2007

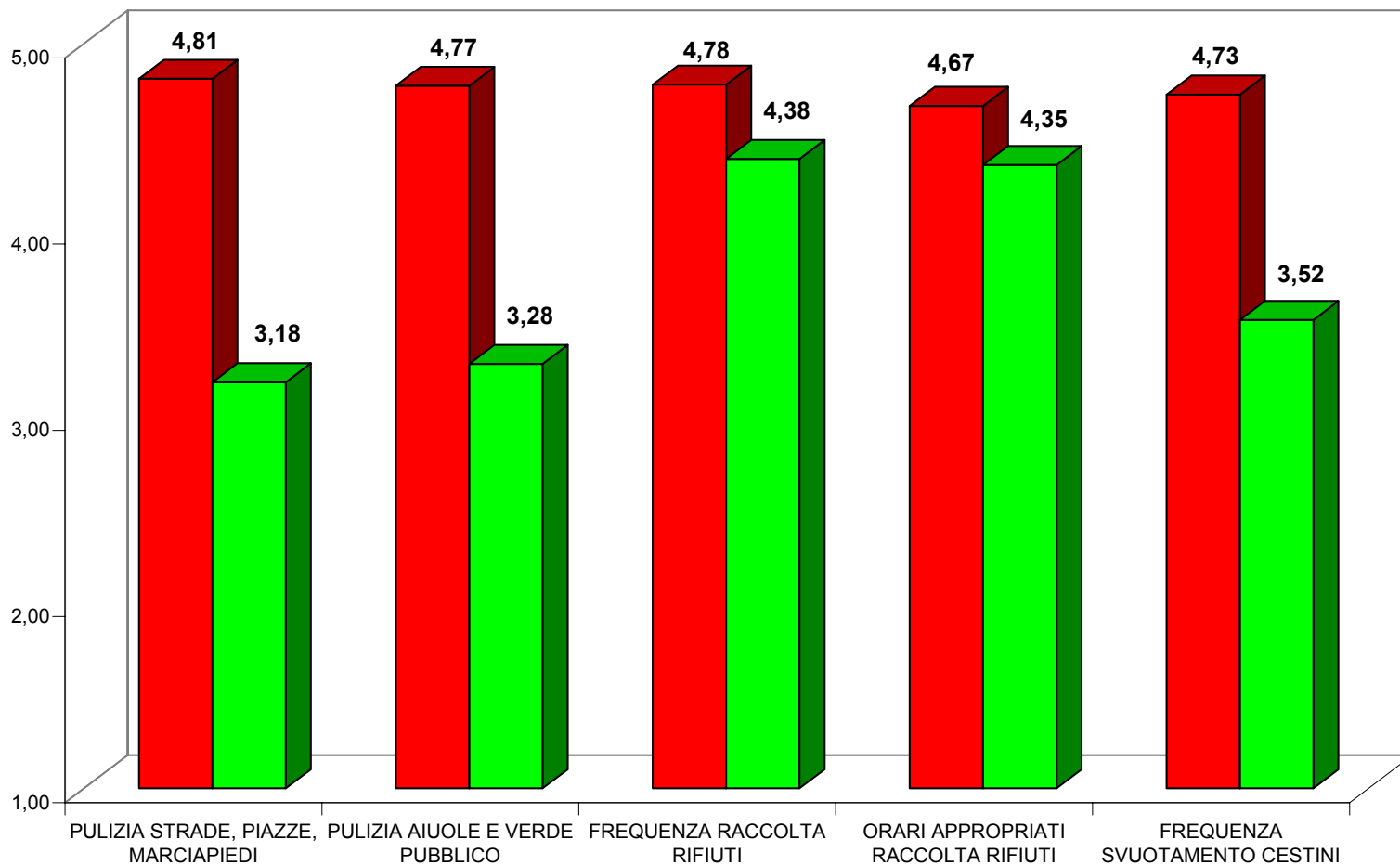
MEDIA: 3,42



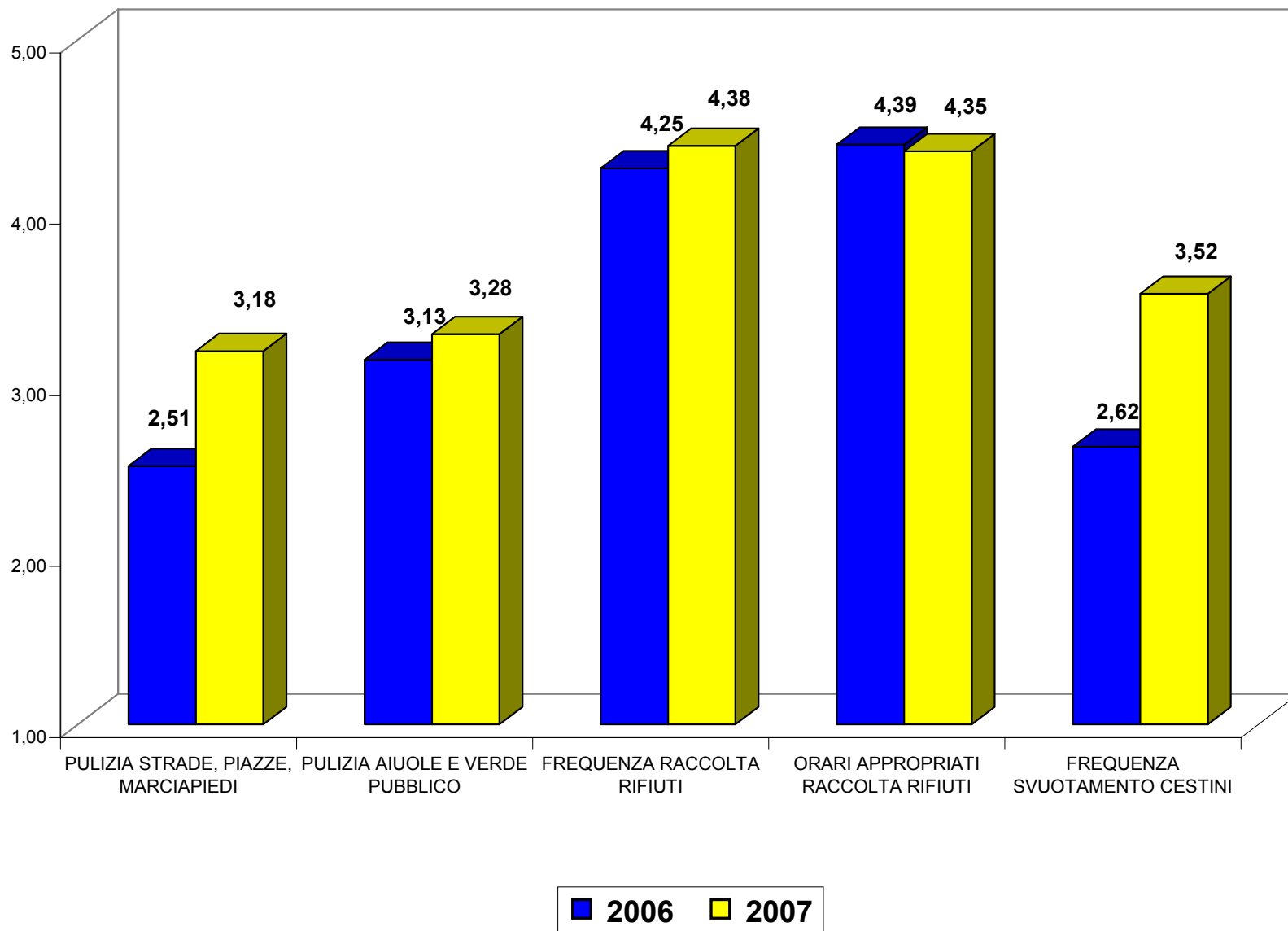
TOTALE RISPONDENTI: 133

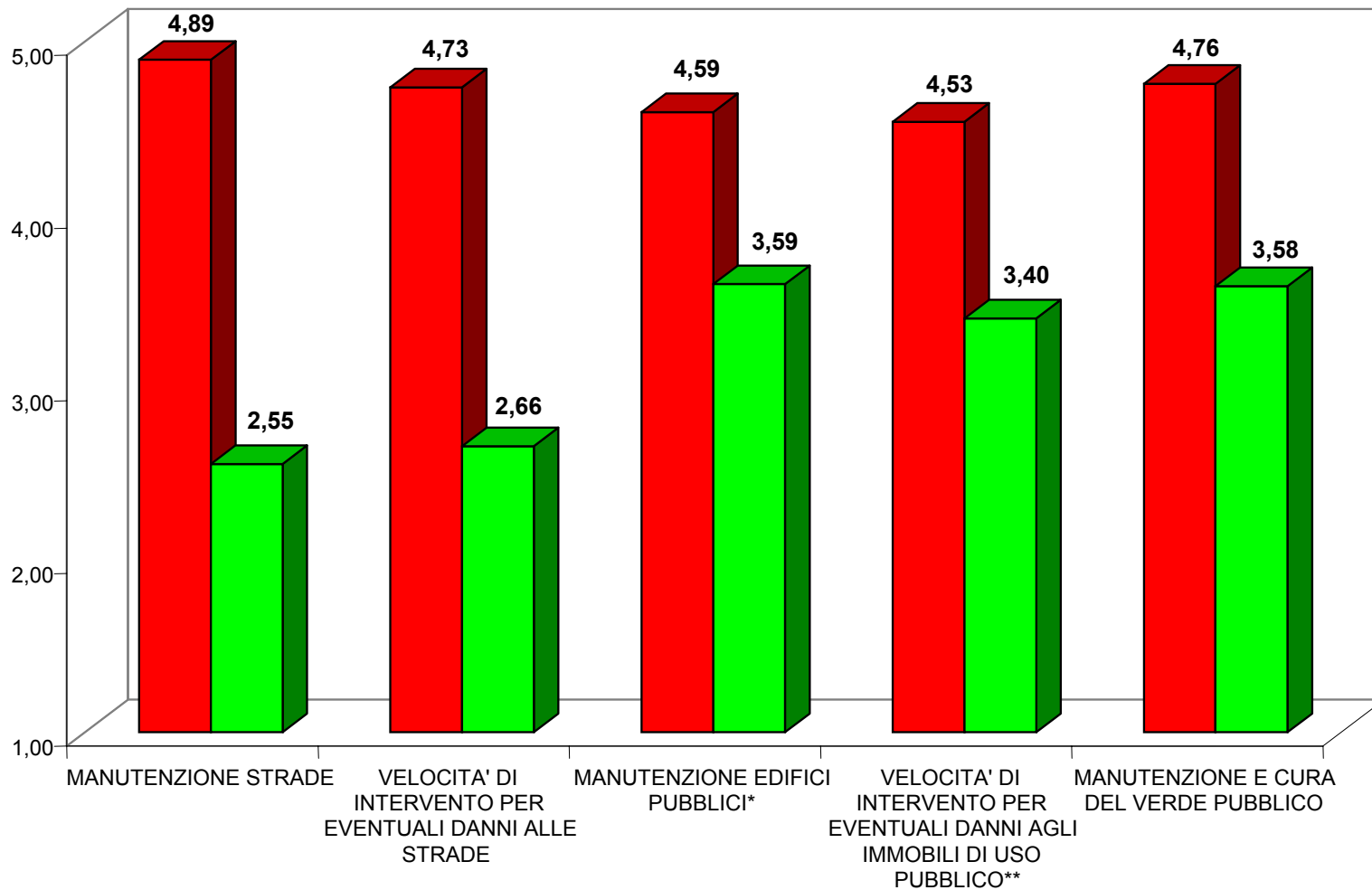
SCALA DA 1 A 5

■ PER NULLA ■ POCO ■ MEDIAMENTE ■ DISCRETAMENTE ■ MOLTO



■ IMPORTANZA ■ SODDISFAZIONE

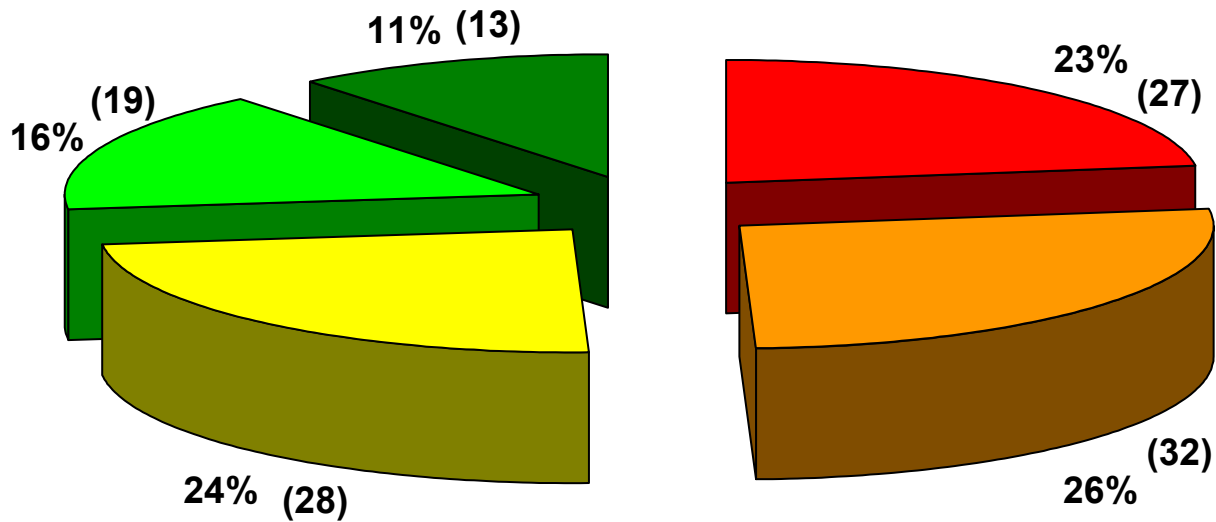




*TOTALE RISPONDENTI SODDISFAZIONE: 111 SU 133

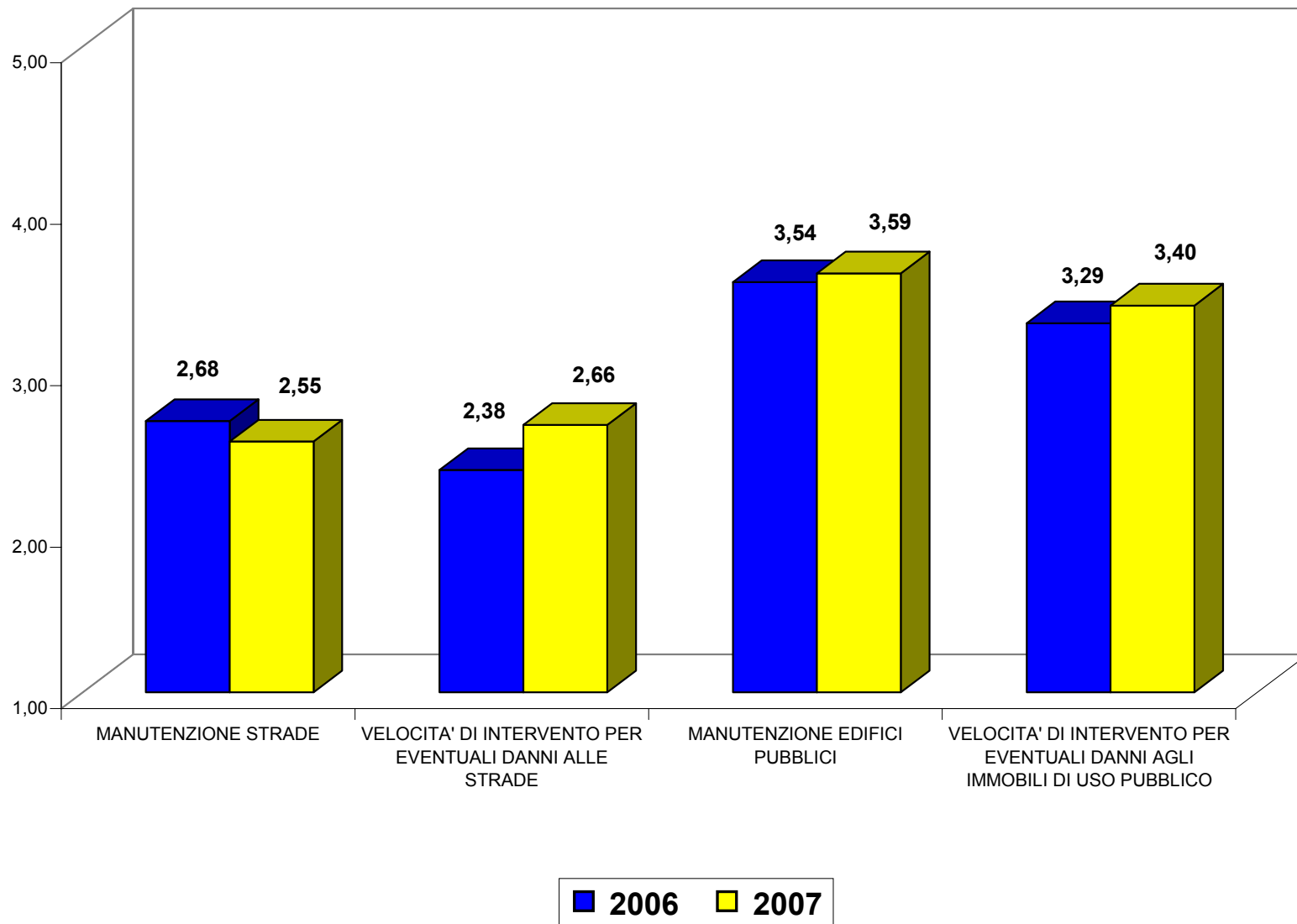
**TOTALE RISPONDENTI SODDISFAZIONE: 86 SU 133

■ **IMPORTANZA** ■ **SODDISFAZIONE**

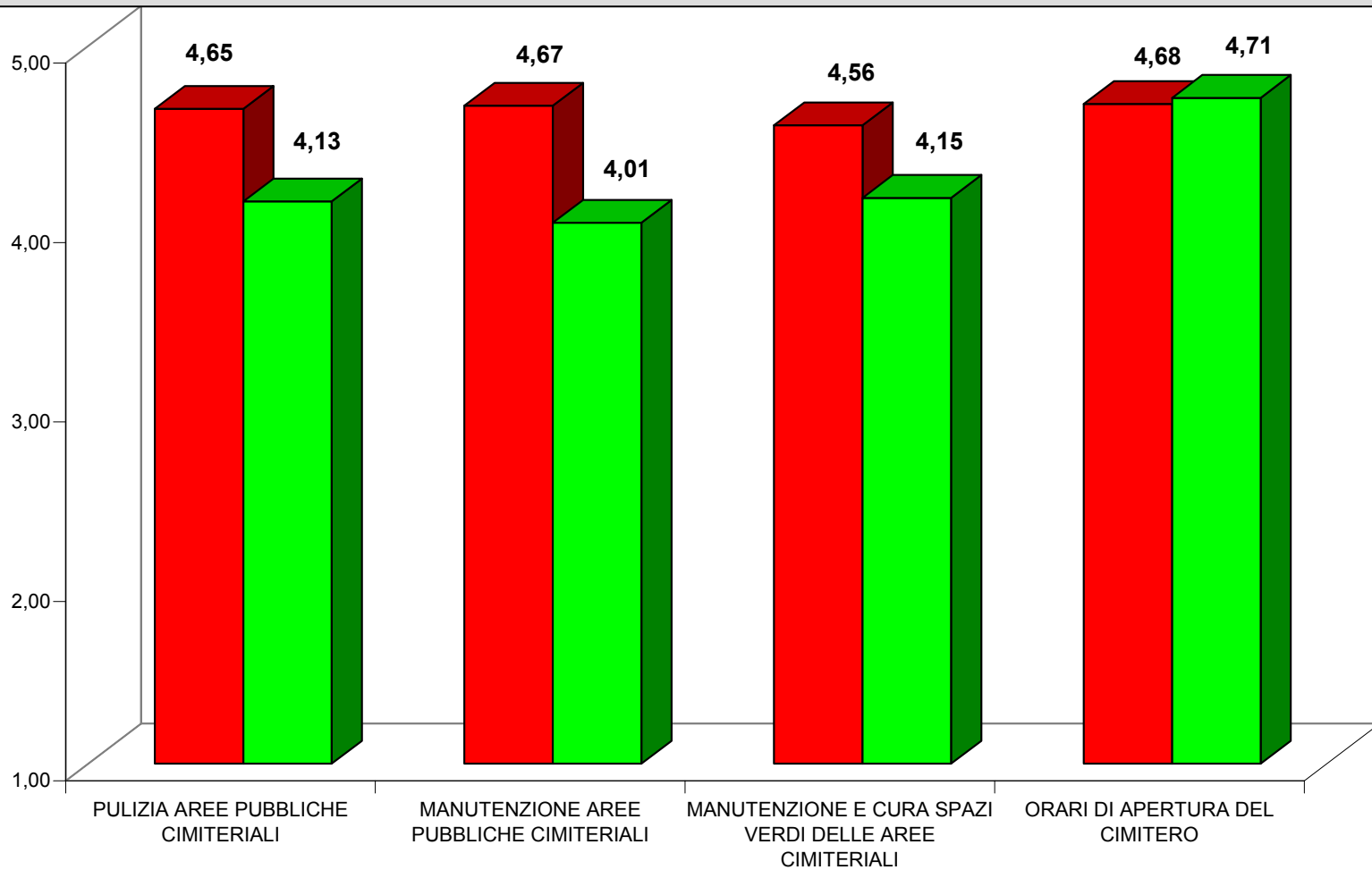


TOTALE RISPONDENTI: 119 SU 133

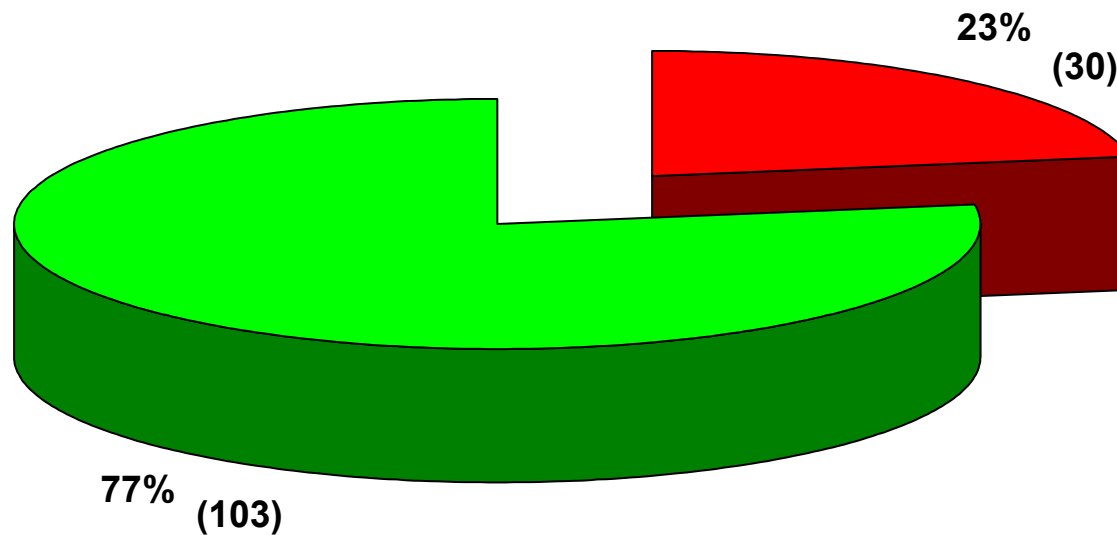
■ PER NULLA ■ POCO ■ MEDIAMENTE ■ DISCRETAMENTE ■ MOLTO



NUMEROSITA' RISPONDENTI:	114	75	114	70	113	72	111	76
--------------------------	-----	----	-----	----	-----	----	-----	----

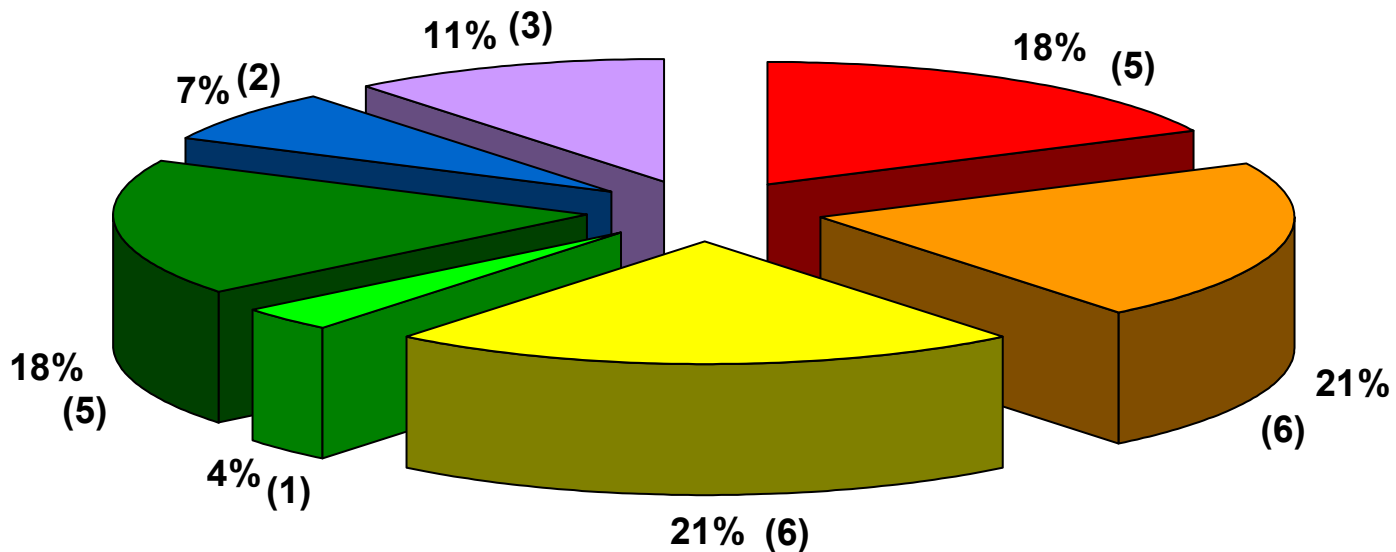


■ **IMPORTANZA** ■ **SODDISFAZIONE**



TOTALE RISPONDENTI PRIVATI: 117
TOTALE RISPONDENTI AZIENDE: 16





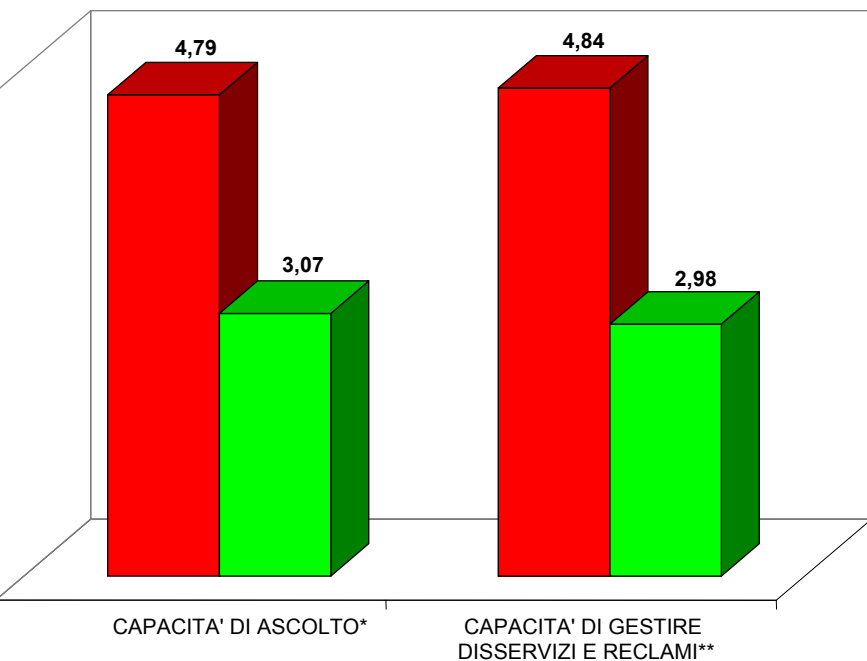
TOTALE RISPONDENTI: 28 SU 30*

*NUMERO RISPONDENTI CHE HANNO EFFETTUATO SEGNALAZIONI E/O RICHIESTO INFORMAZIONI



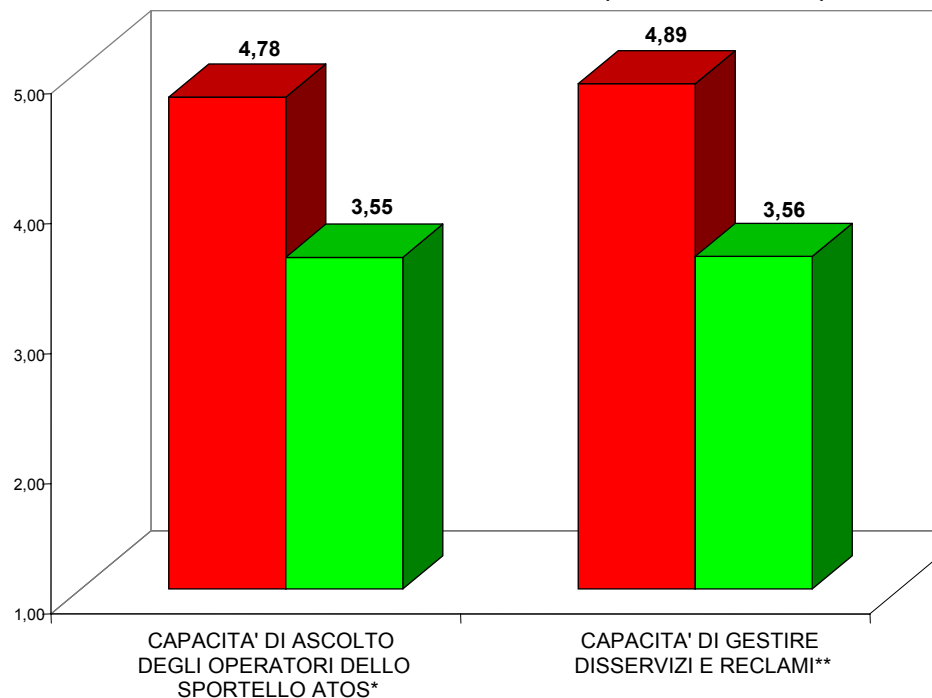
2006

REFERENTI: OPERATORI COMUNALI



2007

REFERENTI DIVERSI (DI CUI 17 DI ATOS)



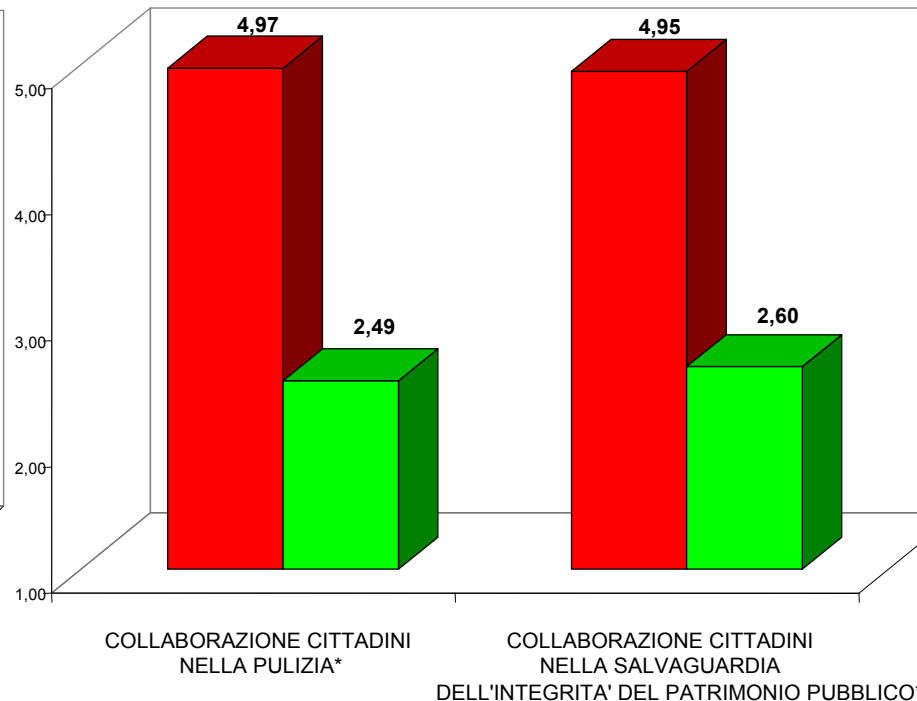
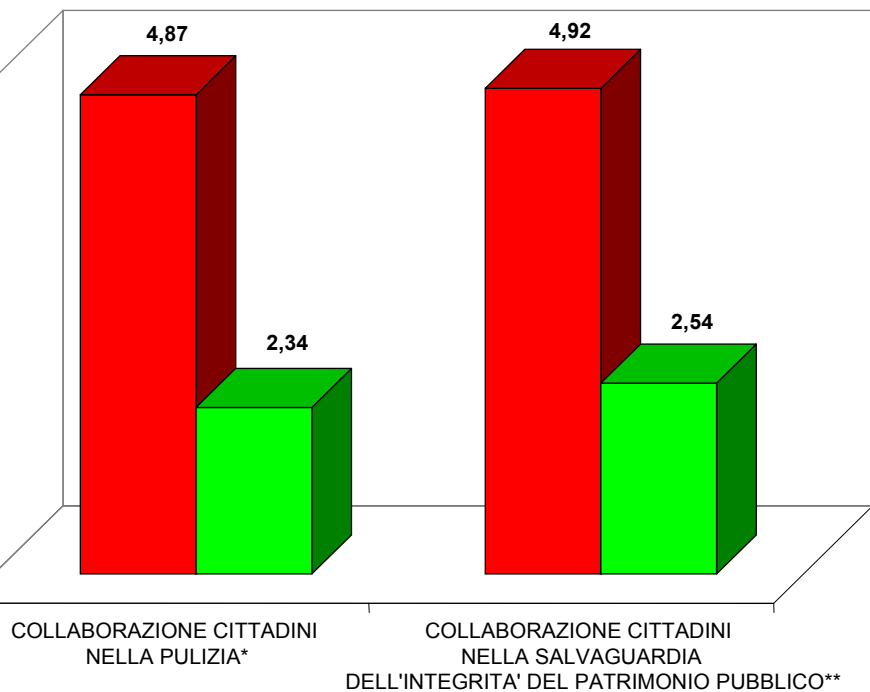
* TOTALE RISPONDENTI SODDISFAZIONE: 61 SU 100
** TOTALE RISPONDENTI SODDISFAZIONE: 56 SU 100

* TOTALE RISPONDENTI SODDISFAZIONE: 20 SU 30
**TOTALE RISPONDENTI SODDISFAZIONE: 18 SU 30

■ **IMPORTANZA** ■ **SODDISFAZIONE**

2006

2007



* TOTALE RISPONDENTI SODDISFAZIONE: 96 SU 100

** TOTALE RISPONDENTI SODDISFAZIONE: 98 SU 100

* TOTALE RISPONDENTI SODDISFAZIONE: 130 SU 133

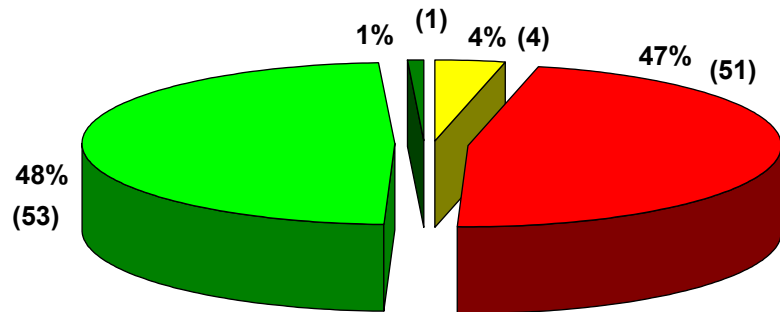
** TOTALE RISPONDENTI SODDISFAZIONE: 129 SU 133

■ **IMPORTANZA** ■ **SODDISFAZIONE**

RILEVAZIONI

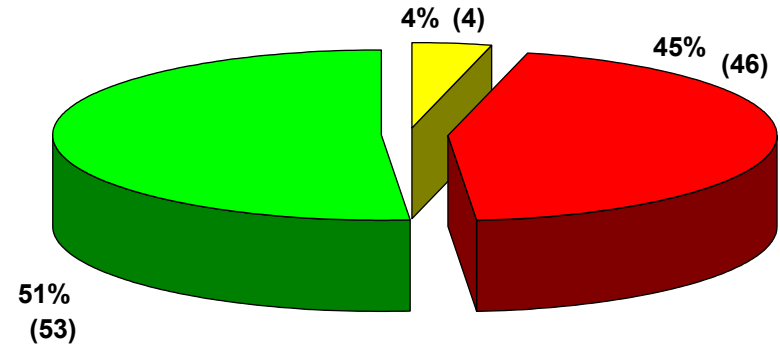
CAMBIAMENTI RILEVATI NELL'ULTIMO ANNO

PULIZIA



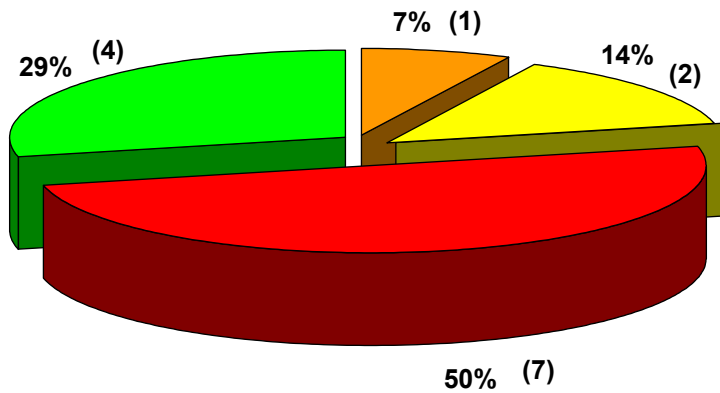
TOTALE RISPONDENTI: 109 SU 133

MANUTENZIONE



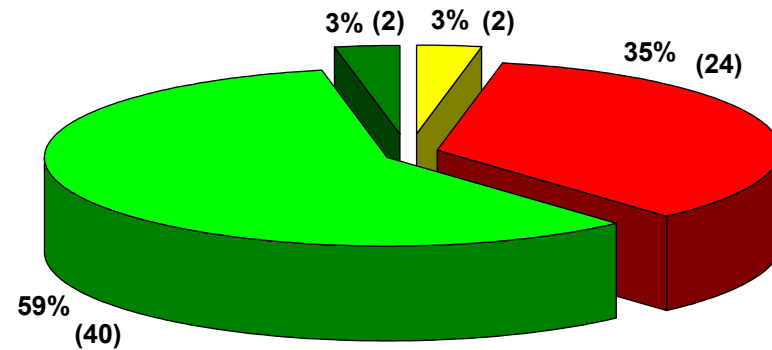
TOTALE RISPONDENTI: 104 SU 133

CAPACITA' DI ASCOLTO



TOTALE RISPONDENTI: 14 SU 133

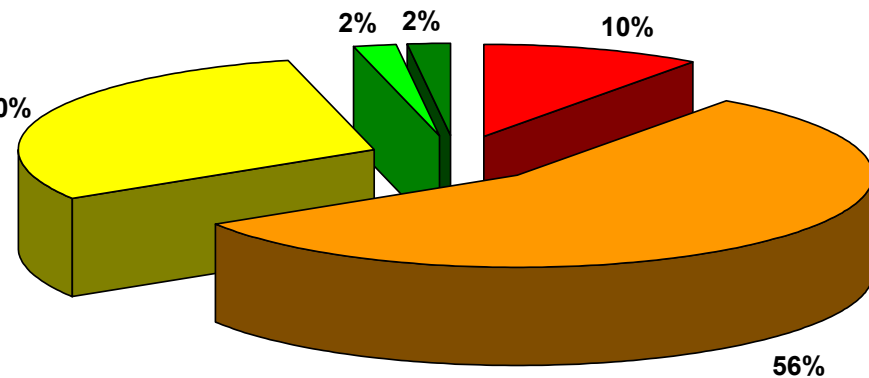
AREE CIMITERIALI



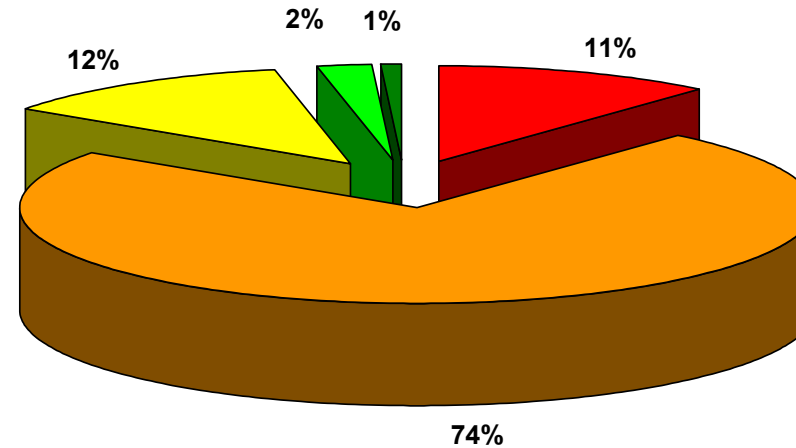
TOTALE RISPONDENTI: 68 SU 133

■ MOLTO PEGGIO ■ PEGGIO ■ UGUALE ■ MEGLIO ■ MOLTO MEGLIO

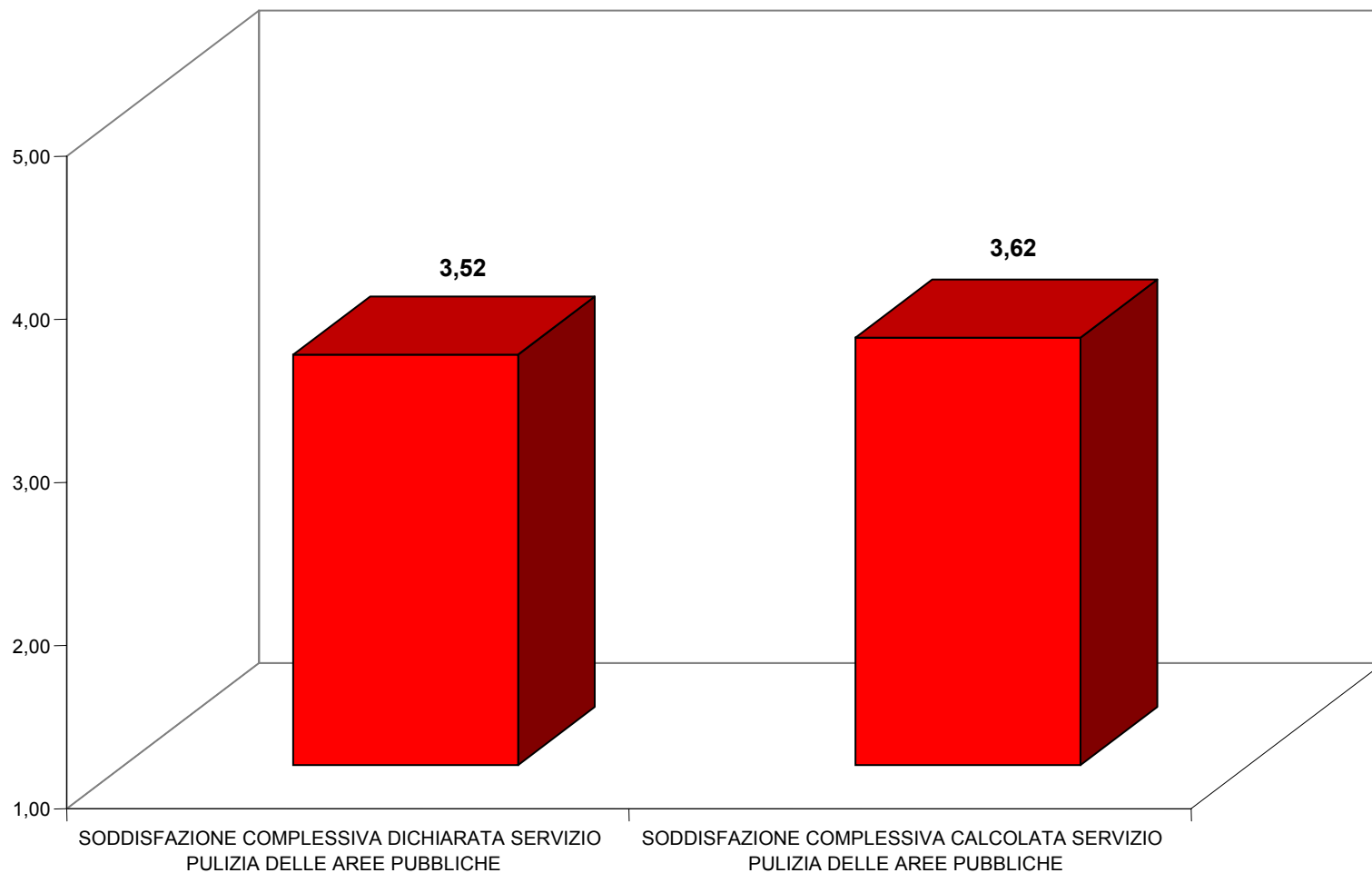
2006



2007

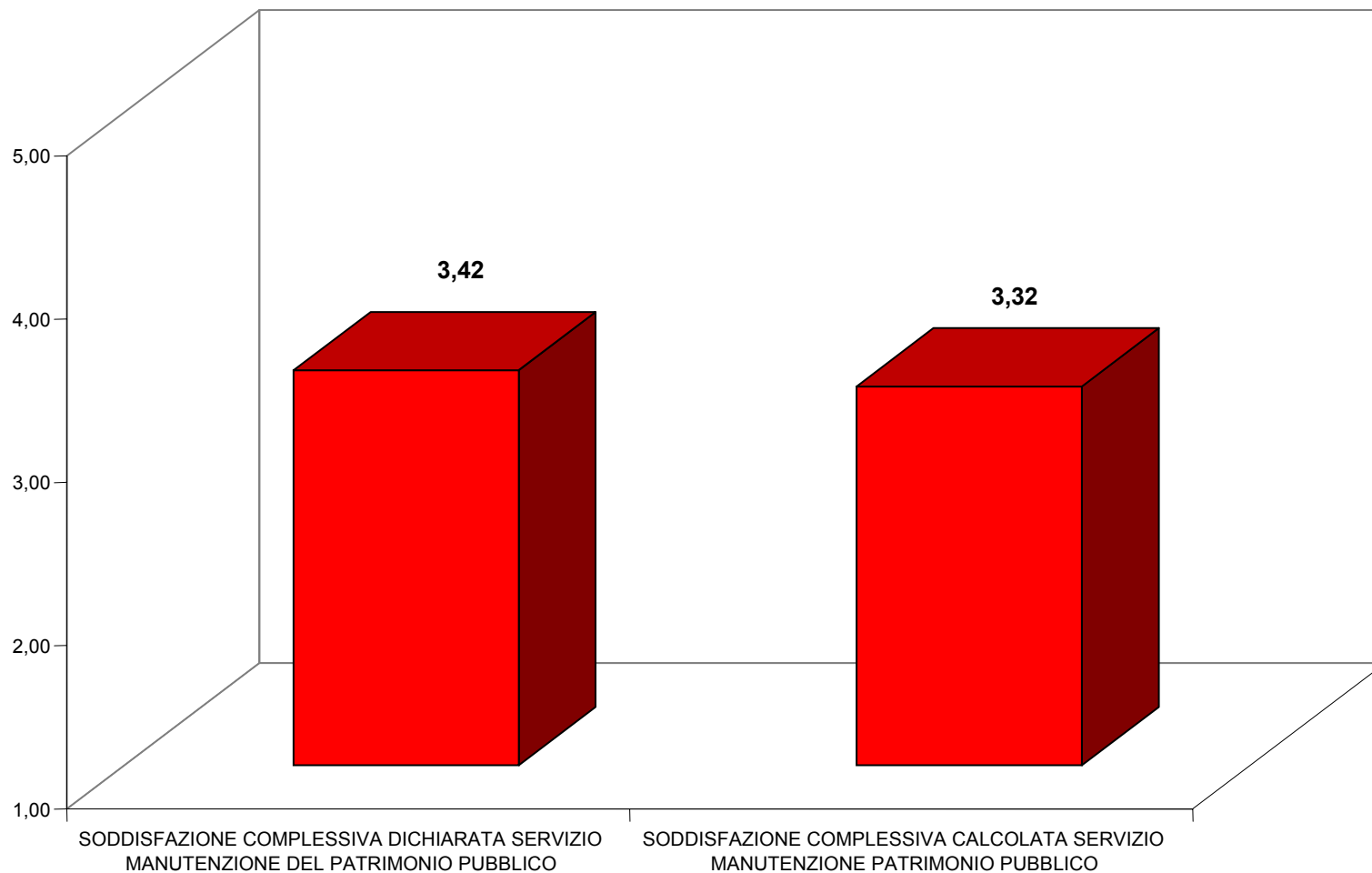


- Il servizio di pulizia è buono, ma i cittadini sporcano
- Il servizio di pulizia è discreto, ma i cittadini sporcano
- Il servizio di pulizia è insufficiente e in più i cittadini sporcano
- Il servizio di pulizia è insufficiente e i cittadini non sporcano
- Il servizio è buono e i cittadini non sporcano



* SONO ESCLUSE LE RISPOSTE RELATIVE ALLA COLLABORAZIONE DEI CITTADINI

■ MEDIA



* SONO ESCLUSE LE RISPOSTE RELATIVE ALLA COLLABORAZIONE DEI CITTADINI

■ MEDIA

STRADE E MARCIAPIEDI

- *Il vicolo vicino a Piazza Libert     molto sporco.*
- *Per quanto riguarda il recupero dei rifiuti solidi urbani non   mai rispettata la raccolta differenziata.*
- *L'aspirapolvere che viene usata per radunare le foglie provoca alzamento di troppa polvere.*
- *L'erba tagliata non viene ritirata insieme all'umido cos  si   costretti ad andare personalmente in discarica.*
- *Viale Lombardia   molto sporco, ci sono molti sacchetti della spazzatura nonostante nei pressi ci sia l'isola ecologica.*
- *L'area del parcheggio in Viale Lombardia   molto sporca.*
- *La periferia   trascurata.*
- *Via Nenni   molto trascurata e sporca.*
- *Abbiamo fatto un reclamo perch  non ci veniva ritirato il vetro.*
- *Si trovano spesso rifiuti abbandonati sulla strada da persone incivili e non vengono ritirati da nessuno.*
- *Ci sono stati ritardi nel ritirare l'erba tagliata.*
- *La piazza vicino alla Pro Loco   sempre piena di bottiglie, anche rotte.*
- *Via Verdi non viene pulita, puliscono i residenti. La periferia   trascurata.*
- *Via Carcassola   sporca sia per l'incivilt  della gente, sia perch  il lavoro di pulizia   troppo superficiale.*
- *La zona di Concesa   un po' trascurata, soprattutto Via Michelangelo.*
- *Ci vorrebbero pi  piste ciclabili.*
- *Bisognerebbe curare di pi  le strade sia dal punto di vista della pulizia che della manutenzione.*
- *Ci vorrebbe un servizio di pulizia pi  regolare e organizzato.*
- *Bisogna dare multe ai cittadini che sporcano.*
- *Nel centro storico ci sono i topi.*
- *Via Adda   un po' trascurata.*

STRADE E MARCIAPIEDI

- *Si potrebbero pulire meglio i marciapiedi.*
- *I marciapiedi dovrebbero essere puliti meglio.*
- *Le strade andrebbero perlustrate giorno e notte.*
- *Vorrei che ci fosse più chiarezza per quanto riguarda il ritiro degli oggetti di ferro.*
- *La pulizia di Via Verdi è il lunedì mattina che corrisponde al giorno di mercato. Quindi non si può pulire la via a causa delle numerose auto parcheggiate. Bisognerebbe cambiare il giorno.*
- *Bisognerebbe cambiare l'orario di pulizia delle strade provinciali perché le macchine che puliscono ostacolano e rallentano il traffico.*
- *In via 25 aprile c'è un cartello con indicato che il giorno di pulizia è il venerdì, però la motoscopa passa il lunedì che è giorno di mercato, quindi le macchine parcheggiate non permettono la pulizia. Va cambiato giorno e il cartello.*
- *Le macchine parcheggiate impediscono la pulizia delle strade a volte.*
- *Non ci sono parcheggi così non si può lasciare libero per la pulizia delle vie.*
- *Spesso ritardano a pulire Via Guarniero a causa delle auto.*
- *Bisogna fare qualcosa per il traffico.*
- *C'è troppo traffico quindi bisognerebbe far pagare un pedaggio.*

CESTINI

Si dovrebbero svuotare con più frequenza nei mesi estivi i cestini.

Ci vorrebbe più controllo durante le ore serali perché molti usano i cestini come pattumiere private.

Le zone periferiche andrebbero fornite di più cestini.

Lo svuotamento dei cestini dovrebbe essere fatto giornalmente.

Lo svuotamento dei cestini dovrebbe essere più frequente.

I cestini dei rifiuti sono posti talvolta in aree videosorvegliate, quindi si può vedere chi li usa per buttarli a spazzatura di casa per punirli.

Ci vorrebbero più cestini.

I cestini vengono usati come spazzatura privata.

I cestini sono spesso usati come pattumiera privata.

I cestini sono sempre pieni di rifiuti privati.

I cestini sono usati come pattumiera privata.

Nel parco della villa comunale ci sono molti cestini pieni.

In Vicolo Pampuri i cestini non vengono mai svuotati.

Nel parco vicino al fiume i cestini non vengono sempre svuotati.

I cestini sono sempre pieni.

I cestini vengono spesso usati come pattumiera privata.

I cestini sono usati come pattumiera privata.

VERDE PUBBLICO

- » ***Il parco di Trezzo è un po' trascurato.***
- » ***Il parchetto della Rocca è poco curato, la scarpata che va all'Adda è un dirupo abbandonato.***
- » ***Le siepi non sono tenute bene.***
- » ***Le aiuole davanti alle scuole e sulla provinciale sono molto trascurate.***
- » ***In Via 11 Febbraio i parchetti sono pieni di sassi e sterpaglie.***
- » ***Il parco in Via S. Martino è molto trascurato.***
- » ***In Vicolo Bue, dove c'è l'alzata che va verso l'Adda, c'è un muraglione particolare che è pieno di rovi.***
- » ***Vicino alla sede di ATOS c'è una zona verde che verrà sostituita da un parcheggio, è un peccato.***
- » ***Nella zona di Concesa i giardini sono poco curati.***
- » ***Andrebbero pulite le boscaglie.***
- » ***Il verde lungo l'Adda dovrebbe essere più pulito.***
- » ***I giardini pubblici dovrebbero essere più curati e ci dovrebbero essere più spazi verdi per i bambini.***
- » ***I giardini pubblici dovrebbero essere più curati.***
- » ***Il parco di Trezzo potrebbe essere più curato, il verde è poco rispettato dalla cittadinanza.***

CANI

- » ***Si potrebbero stabilire aree apposite per i proprietari dei cani.***
- » ***Bisognerebbe controllare i proprietari dei cani.***
- » ***Ci vorrebbero più cestini e meno indulgenza nei confronti dei padroni dei cani.***
- » ***Dovrebbero dare minimo 1000 euro ai proprietari dei cani che non rimuovono i bisogni dei loro animali.***
- » ***Ci vorrebbero provvedimenti più incisivi per i proprietari dei cani.***
- » ***Il pino di Piazza Libertà viene usato come vespasiano dai proprietari dei cani.***
- » ***Ci sono problemi a causa dei proprietari dei cani.***

ORARI

- ***L'orario di ritiro dei rifiuti solidi urbani andrebbe anticipato.***
- ***Il ritiro della spazzatura dovrebbe essere fatto più presto al mattino nella zona del centro storico.***
- ***Il vetro viene ritirato alle 7.00 del sabato provocando fastidio.***
- ***Gli orari della discarica sono piuttosto limitati, chiude alle 18.00, perciò è un orario scomodo per chi lavora.***
- ***La pulizia delle strade dovrebbe essere il venerdì, ma non viene mai rispettato. Ora passano il lunedì ma non mi risulta che sia stato segnalato.***
- ***Gli orari di ritiro della spazzatura non vengono sempre rispettati.***
- ***La pulizia delle strade dovrebbe essere fatta con più frequenza, non solo una volta alla settimana.***
- ***L'orario di ritiro dei rifiuti potrebbe essere anticipato alle 4.30-5.00.***
- ***Bisognerebbe aumentare la frequenza del ritiro dell'umido.***
- ***L'orario di ritiro della spazzatura sarebbe preferibile prima delle 8.00 per non creare disagi al traffico.***
- ***Bisognerebbe aumentare la frequenza di raccolta dei rifiuti soprattutto d'estate.***

COSTI

- ***L'inceneritore crea inquinamento e cattivi odori e nonostante ci sia l'inceneritore non c'è stata una diminuzione della tassa dell'immondizia, anzi c'è stato un aumento!***
- ***La tassa sull'immondizia è aumentata nonostante l'inceneritore.***
- ***I costi per i servizi di pulizia dovrebbero essere più contenuti.***

PERSONALE

- ***I vigili urbani dovrebbero essere più presenti.***
- ***Sarebbe utile anche il vigile di quartiere.***
- ***I vigili sono assenti nel far rispettare le norme sulla circolazione dei cani.***
- ***Ci vorrebbe più controllo da parte delle autorità.***
- ***Andrebbero aumentati gli uomini e i mezzi del servizio di pulizia.***
- ***Il personale dovrebbe essere più attento alla pulizia e dovrebbe anche essere aumentato.***
- ***In Via Trento e Trieste gli operatori talvolta non ritirano i cartoni e gli scatoloni del supermercato che c'è lì vicino.***
- ***C'è uno spreco di manodopera, basterebbe un solo operatore per svuotare i cestini ad esempio, ma sono lenti.***
- ***Ci sono operatori che si impegnano, altri no, la pulizia dipende da chi lavora.***
- ***A carnevale è stato fatto un ottimo lavoro di pulizia dagli operatori ATOS.***

MANUTENZIONE

- ***Andrebbero aumentati gli uomini e i mezzi del servizio di manutenzione.***
- ***La pavimentazione stradale deve essere più curata.***
- ***Molte strade sono disconnesse perciò ci vorrebbe più cura alla pavimentazione.***
- ***In piazza Crivelli la ex scuola è una struttura trascurata e non ben sfruttata nelle sue potenzialità.***
- ***Il ponte di Via Rocca sta andando a pezzi. La zona delle Brasche, all'altezza del Cavone, si infanga sempre durante i temporali e si creano disagi alla circolazione. Vicino alla villa del Dott. Magno ci sono dossi troppo alti.***
- ***Il porfido di Via Torre è dissestato. Hanno tolto le colonne di cemento in Via Dante e in Piazza Libertà ma sono rimasti i buchi.***
- ***Nell'area pedonale di Via Carcassola si è rovinata la pavimentazione.***
- ***In Via Carcassola la pavimentazione è rovinata.***
- ***In Via Dante, Via S. Caterina la pavimentazione è stata rifatta male, con lastre di pietra che si spaccano facilmente.***
- ***In Via S. Caterina il ciottolato si è rotto ed è stato sostituito con del catrame.***
- ***I dossi sparsi per il paese sono decisamente troppo alti e pericolosi.***
- ***Ho fatto un reclamo in comune per l'asfaltatura non livellata bene che creava pozze d'acqua quando piove.***
- ***Molte strade sono piene di buche che rappresentano rischi per l'asse delle automobili.***
- ***In Via S. Martino e Via Brasca dovevano partire i lavori di manutenzione a marzo, ma fino ad oggi non sono ancora cominciati. Il marciapiede in Via S. Martino è in progetto da molti anni ma non è mai stato costruito.***
- ***Il lampione di Via San Martino ha il filo che fuoriesce, può essere pericoloso, soprattutto per i bambini.***
- ***Vicino al fiume, la strada all'altezza della ex scuola canottieri è piena di buche.***
- ***In Via Mazzini ogni tre mesi si rovina la pavimentazione. I sottopassi per andare ai pullman sono sporchi e pieni di bottiglie, qualche volta anche senza luce.***
- ***Via Edison è piena di buchi e di rovi.***

- *In Via Nenni le panchine sono sempre inutilizzabili.*
- *Viale Lombardia è pieno di buche e rattoppi.*
- *Viale Lombardia è disastroso.*
- *In Viale Lombardia l'asfalto è molto trascurato.*
- *Viale Lombardia è buio, ci sono molte buche e anche grosse e quando piove si creano degli allagamenti.*
- *In Viale Lombardia l'asfalto è in condizioni disastrose.*
- *In Via Lombardia ci sono troppe buche.*
- *In Via Orione 20 c'era un lampione rotto ed è rimasto così per molto tempo.*
- *In Via Pietro Mica ci sono spesso allagamenti quando ci sono forti temporali a causa di tombini difettosi. I lavori della A4 creano disagi.*
- *Molte strisce pedonali con il pavé si sono infossate.*
- *A Concesa, di fronte alle scuole elementari c'è un dosso che ha un infossamento nel centro.*
- *La zona di Concesa è molto trascurata.*
- *Le strade hanno troppe buche, sono caduta 3 volte.*
- *I lavori sulla A4 causano molti disagi.*
- *Nella zona della piscina sono caduti dei pioppi e non sono ancora stati rimossi, ce ne sono dappertutto anche vicino al marciapiede.*
- *Nel parco di Trezzo i giochi per i bambini sono spesso rotti o manomessi.*
- *Nella zona vicino alla centrale elettrica è stato fatto un lavoro di manutenzione per l'installazione di tubi di scarico, però poi il terreno non è stato riasfaltato.*

MARCIAPIEDI

- *Ho fatto una segnalazione a ATOS perché sui marciapiedi cresce l'erba.*
- *I marciapiedi sono stati rifatti molto male. In Via 25 aprile, che è a senso unico e molto stretta, il marciapiede stesso e le piante sul marciapiede ostacolano il passaggio.*
- *In Via dei Mille il marciapiede è troppo piccolo, non è a norma.*
- *I marciapiedi sono poco curati e la pavimentazione è spesso irregolare e pericolosa.*

ORARI

- *Il cimitero rimane chiuso nei giorni di festività e normalmente chiude alle 17.00, sarebbe meglio se restasse aperto di più.*
- *L'orario di chiusura del cimitero dovrebbe essere posticipato alle 18.30.*
- *L'orario di chiusura del cimitero andrebbe posticipato alle 19.00.*

PULIZIA

- *Il cimitero è poco curato.*
- *Fuori dal cimitero è molto sporco.*
- *Il cimitero è poco curato nell'insieme.*

MANUTENZIONE

- *Per accedere ai colombari le scale sono scomode e i gradini molto antichi e alti, dovrebbero mettere un saliscendi per chi ha difficoltà motorie.*
- *Le scale nel cimitero sono senza corrimano, gli scalini sono rotti.*
- *Gli scalini del cimitero sono da tempo danneggiati e non sono ancora stati riparati.*
- *I vialetti della parte nuova del cimitero andrebbero pavimentati meglio.*
- *C'è una cappella nel cimitero che è ancora pericolante.*

VARIE

- *Al cimitero ci sono sempre questuanti.*
- *Il servizio interno del cimitero è poco efficiente.*
- *Non ci sono strisce pedonali per la via del cimitero.*

ORARI

- ***La ATOS dovrebbe tenere aperto lo sportello anche il sabato per avvicinarsi alle esigenze di chi lavora in settimana.***
- ***Gli orari di ATOS dovrebbero essere più accessibili.***
- ***La ATOS ha orari poco elastici per il loro tipo di servizio.***

OPERATORI

- ***Gli operatori allo sportello dovrebbero essere più attenti alle segnalazioni che vengono fatte, non farli gli scaricabarili.***
- ***Gli operatori dovrebbero essere più educati.***
- ***La ATOS ha poca organizzazione. Ci sono persone poco competenti che lavorano al comune e alla ATOS.***
- ***Gli operatori che effettuano il servizio di pulizia sono poco educati.***

RECLAMI E SUGGERIMENTI

- ***Ci vorrebbe una cassetta fuori dalla sede di ATOS in cui poter inserire i reclami in forma anonima.***
- ***Sarebbe utile un contenitore per inserire reclami e suggerimenti da fare alla ATOS.***
- ***Basterebbe che ci fosse un numero verde per fare reclami e suggerimenti.***
- ***Lo sportello ATOS dovrebbe essere più pubblicizzato.***
- ***Non mi rivolgo a ATOS per reclami, ormai ho perso la speranza!***
- ***Ho scritto al sindaco per lamentarmi della sporcizia al cimitero ma non ho avuto risposta.***
- ***In passato ho fatto reclami in comune al Dott. Pozzi.***
- ***Rivolgermi alla ATOS, no, devo assolutamente recarmi dal sindaco perché la situazione è insostenibile.***

- *Sarebbe necessario infondere più senso civico ai proprietari dei cani, educarli al senso civico.*
- *Bisognerebbe dare le multe ai proprietari dei cani che sporcano e creare aree dedicate ai cani.*
- *Bisognerebbe dare più multe ai trasgressori.*
- *Bisognerebbe sensibilizzare di più i cittadini al senso civico, soprattutto i proprietari dei cani.*
- *Bisognerebbe sensibilizzare di più le persone, soprattutto i proprietari dei cani.*
- *Ci vorrebbe più sensibilizzazione al senso civico.*
- *Bisognerebbe educare la gente al senso civico.*
- *Ci vorrebbe più senso civico perché si sta diventando davvero degli “zulù” e più controllo per i padroni dei cani.*
- *Bisognerebbe responsabilizzare di più la popolazione all'educazione e al senso civico.*
- *Educare la popolazione, soprattutto gli stranieri, a capire cos'è la raccolta differenziata.*
- *Bisognerebbe sensibilizzare di più i cittadini.*
- *Bisognerebbe sensibilizzare di più i cittadini al rispetto del senso civico e dare multe ai proprietari dei cani che sporcano.*
- *La cittadinanza andrebbe responsabilizzata.*
- *I proprietari dei cani sono molto maleducati, dovrebbero usare paletta e sacchetto.*
- *Se i cestini sono sempre pieni è per colpa dell'inciviltà delle persone.*
- *Le norme di legge vanno rispettate, ma soprattutto attuate.*
- *Se il cittadino vede tutto pulito, poi ha vergogna di sporcare.*

- *Ho notato interventi più tempestivi per quanto riguarda gli interventi nelle aree pubbliche.*
- *Ho notato che la capacità di risolvere problemi è migliorata, prima erano meno tempestivi.*
- *C'è stato qualche miglioramento ma dipende dalle zone.*
- *Non mi sembra ci siano stati dei cambiamenti nel cimitero di Concesa.*
- *Intervengono più velocemente, ma solo per effettuare rattoppi.*