

# Qualità dei servizi misurata e certificabile

Formazione di base per l'adeguamento dei processi alla norma UNI 11664:2017

La norma UNI 11664 definisce i requisiti generali e le metodologie di misura dei livelli di prestazione e per determinare l'accettazione, definire i contenuti ed assicurare l'adempimento dei contratti relativi ai servizi di raccolta indifferenziata o differenziata dei rifiuti urbani, di pulizia e manutenzione dei contenitori, di rimozione dei rifiuti abbandonati.

Il servizio ha lo scopo di supportare le aziende di raccolta e spazzamento nel diffondere al proprio interno la conoscenza del contenuto della citata norma, dei principi base cui essa si ispira e della motivazione delle scelte che hanno portato alla redazione del suo articolato, in vista della sua progressiva adozione nel settore.

L'attività consiste nello svolgimento di un corso mirato alle esigenze specifiche del cliente e la produzione e della relativa documentazione conforme al proprio sistema di gestione integrato. Una prima lezione in aula presso il cliente è focalizzata sugli aspetti di cui alle UNI 11664-1, 11664-2, 11664-3 e 11680; una seconda, rivolta ai medesimi soggetti, fornisce elementi critici e prevede l'attività in working groups.

Il corso è tenuto da esperti riconosciuti dall'Associazione Manutenzione Trasporti - ManTra.

Servizio offerto da:



In collaborazione con



## Prima giornata - formazione generica

1. **I limiti dell'attuale quadro regolatorio** - Tipologie di contratti di servizio ed esempi nel territorio italiano - Modalità di raccolta e stima/valutazione/computo dei costi correlati - Tecnologie a supporto della misurazione dei parametri
2. **Norma UNI 11664-1 (Requisiti generali)** - Requisiti obbligatori dei fornitori - requisiti raccomandati - contenuti contrattuali - focus su modalità di rilevazione e contestazione, nonché di valutazione economica e tecnica delle non conformità e delle inadempienze
3. **Norma UNI 11664-1 (Requisiti generali)** - Applicazione delle sanzioni - Metodi per rilevare il possesso e /o l'adozione dei requisiti - Appendice A: Doveri del fornitore di servizi - doveri dell'amministrazione
4. **Norma UNI 11664-2 (Raccolta e servizi collaterali)** - Cenno alla norma UNI 11440:2012 - Parametri qualitativi e quantitativi dei servizi di raccolta - Il progetto e la definizione dei livelli minimi di servizio
5. **Norma UNI 11664-2 (Raccolta e servizi collaterali)** - Metodi di valutazione tecnica ed economica delle inadempienze ed accordi di compensazione - Appendice: attribuzione ai servizi di raccolta delle qualifiche di intensità e qualità



## Seconda giornata - formazione specifica

1. **Norma UNI 11664-3 (Spazzamento e servizi collaterali)** - Tipologie contrattuali - Utilizzo di criteri statistici nella valutazione dei parametri non misurabili analiticamente - Rilevazione del grado di pulizia o di sporcizia esistente o da conseguire, mediante il Metodo delle Sezioni
2. **Norma UNI 11664-3 (Spazzamento e servizi collaterali)** - Obiettivi e criteri organizzativi dei servizi - Parametri qualitativi e quantitativi e loro unità di misura (grado e frequenza) - Progetto e definizione dei livelli minimi di svolgimento dei servizi - Accordi di compensazione
3. **Norma UNI 11680 (La rilevazione con il metodo delle sezioni)** - Schema di sezioni stradali e aree urbane - Classificazione e livelli di classificazione - Modalità di effettuazione delle rilevazioni e acquisizione dei risultati
4. **Punti salienti e aspetti critici** - Focus sulla customer satisfaction - Focus sulle non conformità - Focus sulla revisione dei prezzi - Focus su contestazioni e sanzioni - Scale e giudizi normalizzati - Tecnologie a supporto del metodo delle sezioni
5. **Working group** - Costruzione di tavoli paralleli per la identificazione di parametri da utilizzarsi rispettivamente per la raccolta e lo spazzamento e analisi critica degli stessi alla luce delle esperienze in atto in azienda.



## I corsi LIBRA

In collaborazione con enti di formazione e associazioni di categoria, lo studio **LIBRA Technologies & Services** ha messo a punto una vasta gamma di corsi specializzati su processi tecnici, competenze di gestione, buone pratiche e norme di settore, i cui docenti sono correlatori delle stesse.

La collana dei corsi comprende:

- Igiene ambientale – Norme e specifiche di settore su manutenzione e sicurezza
- Igiene ambientale – Qualità dei servizi certificabile (UNI 11664 -1/3 e UNI 11680)
- Fleet management – Personale di manutenzione qualificato (UNI EN 15628)
  
- Processi tecnici – Approvvigionamento e gestione di biocarburanti
- Processi tecnici – Approvvigionamento e gestione di lubrificanti e fluidi funzionali
- Processi tecnici – Approvvigionamento e gestione di oli idraulici
- Processi tecnici – Installazione e manutenzione di catene di filtraggio fumi con uso di biofiltri
- Processi tecnici – Buone pratiche per l'organizzazione di un'Officina Sicura
- Processi tecnici – Nuove tecnologie software basate su piattaforme Google
- Processi tecnici – Tecnologie e buone pratiche per la manutenzione predittiva
  
- Trasporto Pubblico Locale – Manutentori elettricisti autobus e veicoli ibridi
- Trasporto Pubblico Locale – E-learning per manutentori
- Trasporto Pubblico Locale – Movimentazione e rimessaggio di filobus a marcia autonoma
- Trasporto Pubblico Locale – Recupero in linea
- Trasporto Pubblico Locale – Accessibilità ed equipaggiamenti per disabili su autobus e minibus
  
- Skill building - Maintenance management
- Skill building - Smart working
- Skill building - Project management
- Skill building - Supply chain
- Skill building - Time management
- Skill building - Negoziazione
- Skill building - Problem solving & Decision making
- Skill building - Genitori in carriera

**LIBRA Technologies & Services** è un marchio dello studio professionale PhD Ing. Alessandro Sasso

Via delle Genziane 96 - 16148 Genova

Segreteria tel. 010 844 6980 - 370 350 2810

Per informazioni: Dott.ssa Francesca Mevilli (f.mevilli@libra-technologies.com)

[www.libra-technologies.com](http://www.libra-technologies.com)