

abstract

# Bilancio Sociale

## 2015

## Indice

Presentazione	pag.	3
Nota metodologica	»	5
l'Azienda	»	6
la Governance aziendale	»	7
Organigramma	»	8
le Reti a cui partecipa la Società	»	9
i Valori	»	10
la Vision	»	11
la Mission	»	12
le Strategie e le Politiche aziendali	»	13
le Certificazioni	»	14
la Relazione socio-ambientale	»	15
le Risorse umane dell'Azienda	»	16
i Fornitori	»	17
Standard dei Servizi	»	18
i Progetti	»	19
la Customer Satisfaction	»	21
report Focus Group del 26 aprile 2016	»	22

## Presentazione

Siamo stati chiamati ad amministrare, da poco meno di un anno, la Co.Sve.Ga.: una **realtà accogliente, organizzata, efficiente** che svolge servizi di pubblica utilità e che subito ci è apparsa consapevole del proprio ruolo, del rispetto delle leggi, dei regolamenti e sempre tesa a confermare la sua immagine, in **reputazione e credibilità**.

Ci siamo subito resi conto che la sola rendicontazione economica non “faceva giustizia” dell’**impegno** della società, non comunicava la ricchezza del suo mondo, il rapporto con i portatori di interesse, gli obiettivi aziendali, i risultati raggiunti e i benefici apportati nelle comunità e nei territori serviti.

Ci è apparsa come un campo vasto, verde, già seminato: ci è sembrato giusto, oltre che utile, impegnarci molto per creare le condizioni per trasformare quei semi in germogli, raccogliere tutti i frutti, le azioni, le idee, gli impegni, le responsabilità, la qualità dei servizi, la soddisfazione degli utenti, la professionalità del personale per poi censire ogni cosa per raccontarla, sottolinearla e comunicarla attraverso l’elaborazione e la stesura del **primo Bilancio Sociale della Co.Sve.Ga.**

Il 2015 è stato un anno intenso, così come i primi mesi del 2016, per le molte novità che ha portato con sé: l’impegno nella partecipazione alle **gare pubbliche** per estendere i servizi in altre realtà, la propensione alla sperimentazione di nuove modalità con l’introduzione delle **ecoisole informatizzate** e della misurazione puntuale, l’interesse a completare l’applicazione della **normativa sulla trasparenza** e sulla **responsabilità amministrativa**.

Il 2015 e il 2016 sono stati gli anni della **comunicazione**: il sito ufficiale ha subito una grande opera di restyling con l’obiettivo di fornire uno strumento veloce, interattivo e utile ai cittadini, la definizione del QR-code, il profilo Facebook, l’utilizzo di tutte le tecniche di comunicazione con distribuzione cartacea capillare, i comunicati stampa, la realizzazione di una specifica rubrica dal titolo “facciamo la differenza” su un mensile locale, con articoli di educazione ambientale a 360°, con comunicazioni e informazioni per gli utenti.

Rivoluzionato l'approccio con gli studenti delle **scuole del territorio**: non più ascolto passivo ma partecipazione diretta e interattiva con la promozione di due concorsi/gare: "il Cervellone" ecoquiz e il primo "Concorso 10 e lode": campagna di sensibilizzazione alla raccolta della carta.

Motivo di soddisfazione per noi amministratori, per la direzione e per tutti i lavoratori della Co.Sve.Ga. è illustrare nel Bilancio Sociale i soddisfacenti e positivi **risultati** emersi dall'analisi di **Customer satisfaction** realizzata nel 2015 on line, da un secondo questionario mirato ad alcune tematiche specifiche e, ancora, da un **focus group** sulle problematiche della stagione estiva.

Molto soddisfatti e appagati di quanto ideato, programmato e concretizzato ma altrettanto consapevoli di tanto altro ancora da fare. Il primo Bilancio Sociale 2015 è lo strumento che fotografa oggi la Co.Sve.Ga. in tutti i suoi aspetti, ne analizza i processi, ne focalizza i punti di forza, ne individua le criticità, indica eventuali azioni da intraprendere.

L'Amministrazione comunale e la Co.Sve.Ga. avranno a disposizione uno strumento da utilizzare nella scelta delle strategie e delle politiche da adottare nell'immediato futuro.

Con la prospettiva di risultati sempre migliori e di mete sempre più ambiziose, consegniamo oggi alla vostra attenzione il Bilancio Sociale 2015, augurandovi una buona lettura.

FrancaVilla al Mare, 29 aprile 2016

*Il Presidente del Consiglio di Amministrazione*  
**Giuseppina Rosato**

## Nota metodologica

Il **primo Bilancio Sociale** rappresenta l'occasione per riordinare le idee; per riflettere sulla nostra stessa identità, in precedenza descritta in modo frammentario e incompleto; per mettere in evidenza le informazioni necessarie a "rendere conto" dei tanti aspetti del nostro lavoro che il bilancio di esercizio non riesce a descrivere in modo adeguato; per leggere il conto economico con le lenti della "distribuzione del valore aggiunto"; per guardare nel loro insieme le relazioni che intratteniamo con gli stakeholder; per raccogliere indicazioni su come adeguare la struttura organizzativa e rielaborare le strategie aziendali.

Per fortuna non partiamo da zero. Infatti possiamo contare sul prezioso lavoro svolto tra il 2014 e il 2015 per conseguire la **certificazione SA 8000**.

Naturalmente il Bilancio Sociale affianca il Bilancio d'esercizio e completa il suo corredo informativo, a vantaggio di tutti gli stakeholder, mettendo in trasparenza l'**impatto sociale** dell'attività aziendale. Un contributo importante, soprattutto per chi opera nel campo della sostenibilità ambientale, fornendo servizi di diretta e immediata relazione con le comunità locali e i loro territori.

L'arco temporale preso in considerazione è relativo all'**anno 2015**, ma si forniscono riferimenti anche a iniziative maturate e realizzate nel 2014 e nel primo quadrimestre del 2016. Per i dati economici i raffronti sono relativi al triennio 2013 – 2015.

Il documento è stato elaborato prendendo a riferimento i "Principi di redazione del bilancio sociale" (Standard GBS 2013) elaborati dal Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS) ed è stato pubblicato sul sito internet aziendale **www.cosvega.it**.

*Il Presidente Social Hub*  
**dott. Valerio Roberto Cavallucci**

### Co.Sve.Ga. SRL

**Sede legale:** Piazza San Domenico  
Palazzo Municipale  
66023 Francavilla al Mare (Ch)

**Unità locale** n. CH/1  
Contrada Piane 55/C  
66023 Francavilla al Mare (Ch)

**Altre sedi operative:** Viale Europa, 21  
00040 Rocca di Papa (Roma)

Partita IVA 01927480697  
Numero REA CH – 139016  
cosvega@pec.cosvega.it

**Inizio attività:** 28/06/2000

**Attività esercitata:** Manutenzione del verde pubblico, manutenzione delle strade interne ed esterne, manutenzione ordinaria degli edifici scolastici, manutenzione ordinaria e funzionamento del cimitero comunale, manutenzione ordinaria della rete di illuminazione pubblica, manutenzione ordinaria degli edifici comunali, autotrasporto merci conto terzi, raccolta, trasporto rifiuti solidi urbani e raccolta differenziata dei rifiuti.

**Capitale sociale** i.v. 38.730,00 euro

### Consiglio di Amministrazione

#### Presidente

**Giuseppina Rosato** - Laureata in Matematica e in Metodi per l'analisi dei sistemi socio- economici. Docente di ruolo, attualmente in pensione, nelle Scuole Medie e negli Istituti Superiori. Più volte Consigliere comunale e Amministratore del Comune di Francavilla al Mare dal 2011 al 2014. Dirigente del Partito Democratico. Impegnata nell'Associazionismo e Presidente di Kairos, Banca del tempo e dei saperi di Francavilla al Mare.

#### Amministratore delegato

**Francesco di Maio** – Laureato in Economia e Commercio. Dottore Commercialista dal 1996. Iscritto all'Albo dei Revisori contabili. Consulente tecnico d'ufficio per il Tribunale di Chieti. Revisore contabile in Enti pubblici e Comuni. Componente di Collegi sindacali di società commerciali sia in qualità di Presidente che di Sindaco effettivo. Impegnato nell'Associazionismo locale.

#### Componente il Consiglio di Amministrazione

**Concetta Giangiulio** – Laureata in Economia e Commercio. Esperta in informatica. Responsabile commerciale e amministrativo in aziende private. Consigliere di Amministrazione e Vice Presidente della Risco srl, società del Comune di Francavilla al Mare per la riscossione tributi.

### Organi di controllo

#### Revisore contabile

**Sergio Acconcia** – Laureato in Economia e Commercio. Dottore Commercialista dal 2007. Iscritto all'Albo dei Revisori contabili dal 2007. Amministratore unico, liquidatore e Componente del Collegio Sindacale di numerose aziende.

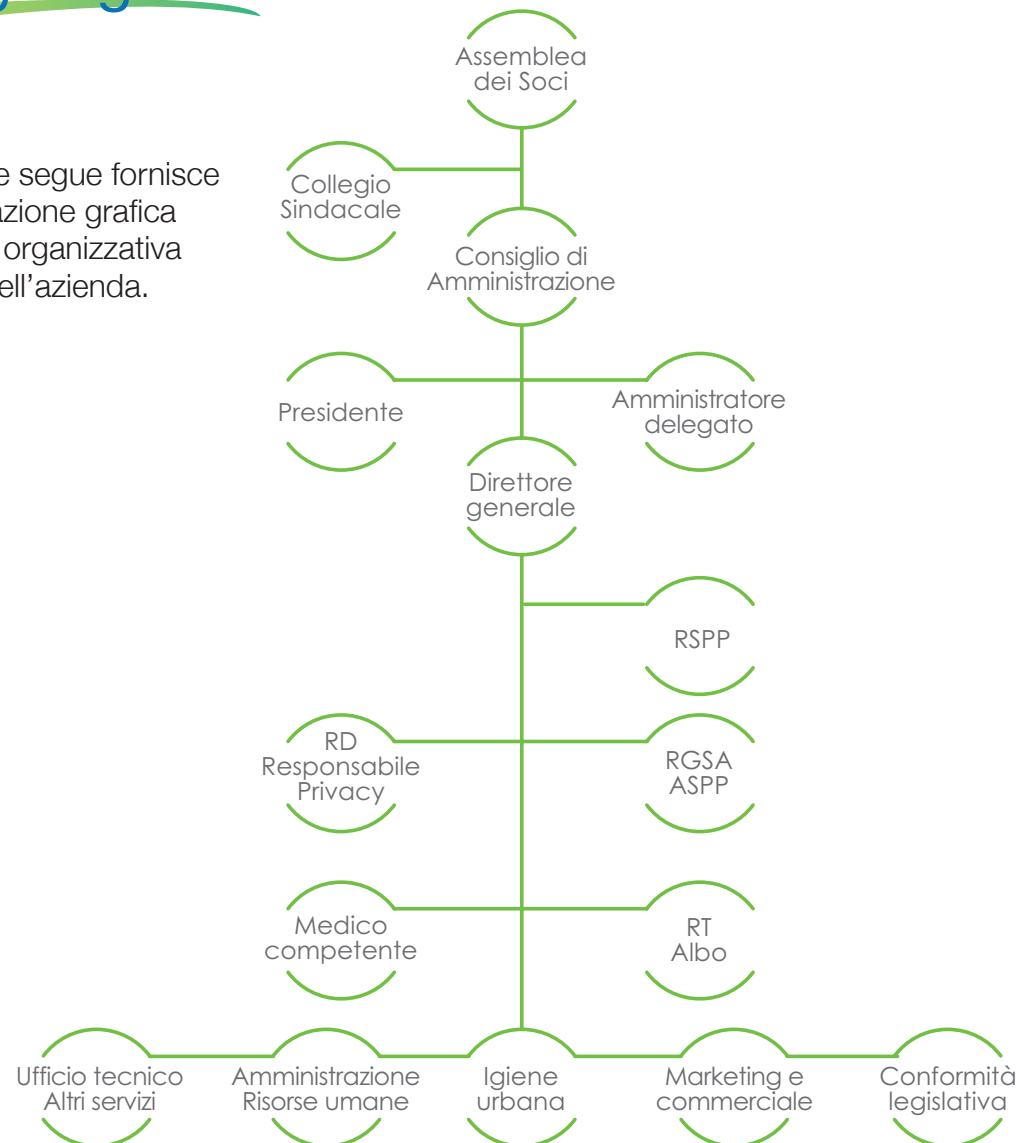
### Direzione Aziendale

#### Direttore Generale

**Massimo Galasso** – Laureato in Scienze Geologiche. Master in Economia e Management Ambientale. Executive Master in Business Administration. Esperto senior per società operanti nella consulenza direzionale e nella green economy. Amministratore di società del settore servizi ambientali e manutenzione del territorio.

## Organigramma

La scheda che segue fornisce la rappresentazione grafica della struttura organizzativa e funzionale dell'azienda.



## Le reti a cui partecipa la Società

Co.Sve.Ga. aderisce a **CONAI** (Consorzio Nazionale Imballaggi), il consorzio privato a cui tutte le aziende della filiera degli imballaggi devono aderire per legge. CONAI assicura a livello nazionale il ritiro, il riciclo e il recupero dei rifiuti di imballaggio attraverso sei consorzi obbligatori: **COMIECO**, Consorzio nazionale per il recupero e riciclo degli imballaggi a base cellulosica (carta e cartone); **CIAL** Consorzio degli imballaggi in alluminio; **COREPLA**, Consorzio nazionale per la raccolta, il riciclaggio e il recupero dei rifiuti di imballaggi in plastica; **RICREA**, Consorzio nazionale per il riciclo e il recupero degli imballaggi in acciaio; **COREVE**, Consorzio recupero vetro; **RILEGNO**, Consorzio nazionale per la raccolta recupero e il riciclaggio degli imballaggi di legno.

Co.Sve.Ga. conferisce i RAEE - **Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche** in Centri di Raccolta autorizzati. Il **Centro di Coordinamento RAEE** è costituito dai Sistemi Collettivi istituiti per la gestione dei Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche.

Co.Sve.Ga. gestisce pile e accumulatori portatili, accumulatori industriali e per autoveicoli nel Centro di Raccolta Comunale e conferisce tali rifiuti al **Centro di Coordinamento Nazionale Pile e Accumulatori**.

La Co.Sve.Ga, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale attraverso la **Adriatica Oli**, azienda iscritta al **CONOE**, Consorzio nazionale di raccolta e trattamento degli oli e dei grassi vegetali, provvede alla raccolta degli oli alimentari esausti provenienti da utenze domestiche, conferiti nei **contenitori gialli** chiamati "**Olivia**".



## i Valori

Trasparenza, completezza  
e verità dell'informazione

Onestà  
e legalità

Integrità

Rispetto  
della persona

Prudenza

Qualità  
dei servizi

Documentabilità  
di operazioni e transazioni

Valore strategico  
delle risorse umane

Tutela della privacy

Equità ed imparzialità

Rapporti  
con l'ambiente

La responsabilità sociale



## la Vision

Siamo un'[azienda giovane](#), ma portiamo con noi un'[esperienza lunga e solida](#) nel campo dell'igiene ambientale e della manutenzione urbana.

Abbiamo imparato, giorno per giorno, come rispettare l'ambiente, come prenderci [cura del territorio](#) urbano, come porre attenzione alla [sostenibilità](#).

Abbiamo imparato, passo dopo passo, ad [ascoltare](#) i cittadini, a cercare di soddisfare le loro esigenze, a essere parte delle comunità locali dove operiamo.

Oggi il nostro [impegno](#) è diretto a costruire l'azienda del futuro, insieme ai nostri clienti, Comuni e cittadini, alle donne e agli uomini che lavorano con noi, agli azionisti, ai fornitori, al territorio che ci ha visto nascere e ai territori che ci offrono l'opportunità di crescere.

La nostra azienda vuol essere sempre più [attenta all'ambiente](#), orientata all'innovazione e al [miglioramento continuo](#) per fornire servizi di qualità, all'altezza dei bisogni e delle aspettative.

La nostra azienda rispetta le persone e garantisce sicurezza, opera perché ciascuno sempre più sia animato da un forte senso di [responsabilità](#) e di [appartenenza](#) e veda riconosciuto e valorizzato il proprio contributo.

## la Mission

Co.Sve.Ga. fornisce **servizi di igiene ambientale** e di **manutenzione urbana**, nel rispetto dell'ambiente, delle comunità locali, delle norme comunitarie e nazionali.

Co.Sve.Ga. pone la massima attenzione al **rapporto con gli utenti** e con i committenti. Per questo **analizza** con attenzione le caratteristiche dei territori in cui opera, **ascolta** i bisogni dei cittadini e delle amministrazioni, **garantisce** pieno diritto di accesso alle informazioni, anche attraverso i nuovi media, **ricerca** la collaborazione con gli stakeholder, per assicurare sempre **servizi di qualità**.

Co.Sve.Ga. fornisce una gamma completa di servizi di igiene ambientale e di manutenzione urbana, e cura nel dettaglio la **puntualità** e la **qualità** di ciascuno di essi.

Co.Sve.Ga. ricerca il **miglioramento** continuo e l'**innovazione** dei servizi, utilizzando a tal fine indicazioni e suggerimenti degli utenti. Co.Sve.Ga. garantisce **efficienza** imprenditoriale e remunerazione del capitale investito, a vantaggio dei soci e degli utenti finali.

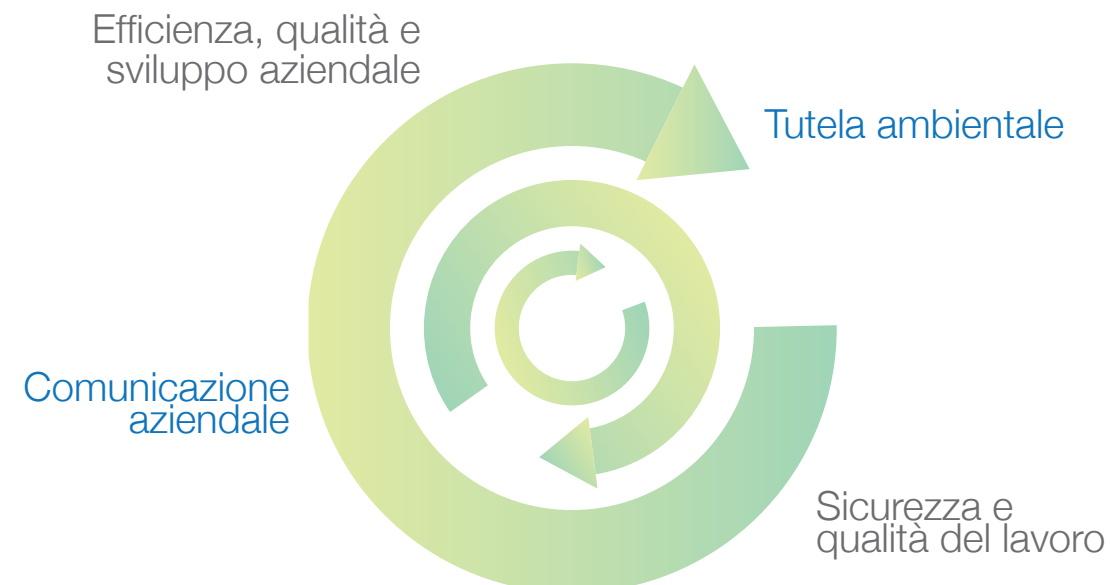
Co.Sve.Ga. intende radicarsi nei territori in cui opera, stringendo alleanze con le comunità locali, ricerca un **dialogo costante** con i protagonisti del territorio, a partire dal mondo della scuola e dell'associazionismo, mettendo a disposizione le competenze aziendali e quelle della rete dei propri partner.

Co.Sve.Ga. **ricerca** condizioni di massima **sicurezza** in ciascuna fase del ciclo di lavorazione, **sviluppa** le capacità professionali dei dipendenti attraverso adeguati percorsi formativi, **valorizza** il contributo delle singole persone coinvolgendole nella realizzazione degli obiettivi aziendali.

## le Strategie e le politiche aziendali

Co.Sve.Ga. annualmente, in occasione del Riesame della Direzione previsto dal Sistema Integrato di Qualità Aziendale e dalle procedure SA 8000, definisce il proprio **Piano degli obiettivi**.

In questa sede si è proceduto a riorganizzare gli obiettivi aziendali per le annualità 2015/2016 in quattro distinti ambiti:





## le Certificazioni

La Co.Sve.Ga Srl dal 2008 ha intrapreso un percorso di eccellenza avviando in prima battuta l'implementazione di un **Sistema di Gestione della Qualità** in ottemperanza alla norma **UNI EN ISO 9001**, traguardo raggiunto nel 2008 per i **Settori EA 38 e 28 A** e relativamente alle seguenti attività: "Erogazione di servizi di igiene urbana: raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e servizi accessori" e "Erogazione dei servizi di manutenzione e gestione del territorio: verde pubblico, strade edifici pubblici, impianti sportivi, cimitero e pubblica illuminazione".

Questo strumento ha fatto sì che la qualità venisse vissuta da tutta l'azienda come cultura organizzativa e costante impegno quotidiano. Importanti i risultati raggiunti negli anni successivi di mantenimento del Sistema in termini di efficacia ed efficienza nell'erogazione del servizio, incremento della soddisfazione nell'utenza, controllo e miglioramento dei processi aziendali.

Questa prima certificazione è stata affiancata nel 2011 dall'ottenimento della certificazione **OHSAS 18001**, che identifica lo standard internazionale di riferimento nella gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori - *Occupational Health and Safety Assessment Series*. Questo passo dimostra la precisa volontà della Co.Sve.Ga. Srl di tutelare i propri lavoratori e quindi gestire in modo controllato le problematiche riguardanti la sicurezza e salute, monitorandole a partire dal rispetto della conformità alla legislazione cogente.

Nel 2012 infine gli sforzi aziendali sono stati dedicati all'ottenimento della certificazione ambientale in aderenza alla norma **UNI EN ISO 14001**, incentrata sulla presa di coscienza degli impatti ambientali provocati dall'attività aziendale e di conseguenza verso il controllo e la progressiva riduzione degli stessi. Attraverso questi importanti traguardi, frutto di un impegno costante, la Co.Sve.Ga. dimostra sia internamente che nei confronti del territorio in cui opera, la volontà di migliorarsi continuamente.



## la Relazione socio-ambientale

L'analisi dei rapporti intrattenuti con i **principali stakeholder aziendali** rappresenta una parte fondamentale della relazione socio-ambientale. Il primo strumento di analisi è rappresentato dalla "**mappa degli stakeholder**", un grafico finalizzato ad illustrare anche visivamente come i singoli stakeholder si "posizionano" nella vita dell'azienda.

In prima approssimazione le categorie di stakeholder prese in considerazione sono:

- **Fornitori di beni e servizi**
- **Istituti di credito**
- **Soci**
- **Enti locali committenti**
- **Personale**
- **Utenti**
- **Comunità locali**
- **Scuole**
- **Associazionismo**

Tuttavia in questa prima edizione del bilancio sociale, anche a motivo della ristrettezza dei tempi di elaborazione, l'attenzione viene focalizzata sostanzialmente sui **rapporti intrattenuti con i cittadini-utenti** dei servizi e con **le comunità locali di riferimento**, in particolare con quella di Francavilla al Mare.

Il capitolo dal titolo **Focus "Cittadini-Utenti"** è articolato in due distinte sezioni: la prima è riferita alle **indagini di campo** per la rilevazione dell'**efficienza dei servizi** e della **soddisfazione degli utenti**. Si tratta di due indagini di *customer satisfaction* con metodologie diverse. La prima è stata attuata con la **somministrazione on line**, attraverso il portale web della Co.Sve.Ga., di un questionario a un gruppo di cittadini che ha risposto spontaneamente, senza alcuna sollecitazione da parte di operatori. La seconda, al contrario, è stata realizzata attraverso la **somministrazione telefonica**, a un cam-



pione di 200 unità rappresentativo dell'utenza di Francavilla al Mare, di un questionario sostanzialmente analogo al precedente. In entrambi i casi, anche se con diversi livelli di rappresentatività, sono stati acquisiti valutazioni e suggerimenti utili alla programmazione e gestione delle attività.

Un'ulteriore indagine è stata dedicata al **miglioramento del servizio di raccolta differenziata** nei mesi estivi. Si è ravvisata la necessità di coinvolgere, attraverso la metodologia del **focus group**, un gruppo di soggetti direttamente interessati al tema in ragione della propria attività professionale. Gli esiti dell'approfondimento sono contenuti nel capitolo 3.2.2.

In definitiva, con queste indagini di campo, Co.Sve.Ga. testimonia l'attenzione dedicata ai cittadini-utenti, alle modalità di coinvolgimento diretto degli stessi e alla qualità dei servizi erogati.

## le Risorse umane dell'azienda

Un quadro dettagliato delle caratteristiche delle risorse umane che operano nell'azienda (numero addetti, profili professionali, articolazione per sesso e classi di età, ecc.) delle ore lavorate, degli infortuni, della rappresentanza sindacale e di quant'altro attiene all'organizzazione del lavoro è stato redatto sulla base delle procedure di **certificazione SA 8000**.

Inoltre, è stato dato conto dell'attività formativa realizzata nel 2015 e di quella programmata per il 2016. Come già accennato, si tratta di informazioni preziose che evidenziano la rilevanza delle risorse umane nella strategia aziendale ma, al contempo, consentono di identificare residue criticità da superare nel tempo.

I prodotti/servizi acquistati dalla Co.Sve.Ga. riguardano principalmente:

- **automezzi e attrezzature**
- **utensileria varia e pezzi di ricambio**
- **carburanti/oli/lubrificanti**
- **prodotti chimici**
- **dispositivi di protezione individuali**
- **manutenzione mezzi**
- **noleggio mezzi e/o trasporti**
- **smaltimenti rifiuti**

In attuazione di quanto disposto dall'art.125 del codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture approvato con D.Lgs. 163/2006 per acquisti inferiori ai 200.000 euro la Co.Sve.Ga. ha definito un **Regolamento per l'acquisizione in economia di beni, servizi e lavori** dove sono definite le tipologie inerenti beni, servizi e lavori affidabili in economia nonché le modalità e i tempi di scelta dei preventivi e modalità di esecuzione.

Viene predisposto annualmente un avviso da pubblicarsi all'Albo pretorio del Comune di Francavilla al Mare e sul sito internet della Co.Sve.Ga. S.r.l. [www.cosvega.it](http://www.cosvega.it).

Per l'iscrizione all'albo fornitori è necessario essere in possesso dei requisiti di ordine generale, dei requisiti di idoneità professionale e della qualificazione previsti dagli artt. 38, 39 e 40 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. Il **Regolamento per la gestione dell'albo fornitori** contiene il dettaglio della documentazione da produrre per l'iscrizione, nonché le modalità di rinnovo, cancellazione e modifica dei dati trasmessi. È richiesto a tutti i fornitori di sottoscrivere e trasmettere una dichiarazione di impegno formale al rispetto dei requisiti della **SA8000**.

## Standard dei Servizi

La gestione dei rifiuti urbani è svolta da Co.Sve.Ga. srl nel rispetto dei seguenti principi:



## i Progetti

In questa sezione si intende fornire un quadro per quanto possibile completo delle **iniziative e dei progetti promossi dalla Co.Sve.Ga. nel periodo 2014-2016** nonché di quelli a cui la società ha fornito la propria collaborazione.

Si tratta di eventi di varia natura, che spaziano dalla comunicazione istituzionale all'educazione ambientale, dall'organizzazione di premi e concorsi a iniziative solidaristiche. In ogni caso esempi concreti dell'impegno sociale dell'azienda e delle relazioni intrattenute con il territorio e con i suoi protagonisti.

- COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**  
**Incontri pubblici sull'andamento della raccolta differenziata**  
Ripa Teatina - gennaio, maggio e settembre 2014
- COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**  
**Presentazione dell'area "Centro del Riuso" nel portale web [www.cosvega.it](http://www.cosvega.it)**  
Francavilla al Mare – 22 dicembre 2014
- COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**  
**Incontro pubblico**  
**La raccolta differenziata a Francavilla al Mare: risultati, criticità, prospettive**  
Francavilla al Mare – Palazzo Sirena Sala Ovale – 31 ottobre 2015
- COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**  
**Rivista La Torre - Rubrica a cura della Co.Sve.Ga srl**  
Francavilla al Mare – 2015/2016
- COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**  
**Humana people to people onlus - Eco-solidarity award 2014.**  
Francavilla al Mare – 1 ottobre 2015



## la Customer Satisfaction

Nel corso del mese di aprile 2016 viene proposto telefonicamente un [questionario di customer satisfaction](#) ad un campione di 200 utenti, rappresentativo della popolazione di Francavilla al Mare.

I temi trattati nel questionario riguardano:

- **servizi ambientali;**
- **operatori;**
- **ritiro ingombranti;**
- **isole ecologiche;**
- **gestione numero verde;**
- **attività di comunicazione e sensibilizzazione.**

Venendo alla valutazione possiamo riscontare un **giudizio complessivo** sui servizi espletati dalla Co.Sve.Ga. largamente positivo. Infatti, riscontriamo che il **92%** del gruppo ritiene la prestazione più che adeguata.

Anche la valutazione del **servizio “porta a porta”** è positiva; infatti i giudizi dell'**89%** del campione va in questa direzione. Analogo il livello di soddisfazione per la **pulizia di strade e marciapiedi (86%)**.

Anche per quanto attiene il **livello di professionalità, disponibilità e cortesia degli operatori** la valutazione del campione è largamente positiva (**86%**). Positivo sotto tutti i punti di vista presi in esame il **servizio di ritiro ingombranti e potature**, con livelli di gradimento che superano il **95%**.

In riferimento alle **isole ecologiche** larga parte dell'utenza conosce la loro esistenza (**71%**) ma, mentre la **percentuale di utilizzo** di quella assistita è pari al **93%**, solo il **25%** ha utilizzato l'isola informatizzata. In quest'ultimo caso, seppure il numero delle risposte è molto basso, il 75% degli utilizzatori non riscontra particolari difficoltà, ma quasi nessuno ha ancora “speso” il bonus negli esercizi convenzionati.

Ampio consenso anche nella valutazione della **gestione del numero verde**.



**COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**  
**Per Olivia, campagna sulla raccolta differenziata degli oli vegetali esausti**  
Francavilla al Mare – Mercati cittadini – 23 e 24 febbraio 2016

**EDUCAZIONE AMBIENTALE**  
**GIORNATA MONDIALE DELL'AMBIENTE 2014**  
Francavilla al Mare – Scuola primaria San Franco – 5 giugno 2014

**EDUCAZIONE AMBIENTALE**  
**Consiglio comunale dei bambini sullo sviluppo sostenibile**  
Francavilla al Mare – Sala del Consiglio comunale – 17 maggio 2014

**EDUCAZIONE AMBIENTALE**  
**PROGETTO ADOTTIAMO UNA SCUOLA**  
Francavilla al Mare – settembre 2014

**EDUCAZIONE AMBIENTALE**  
**GIORNATA MONDIALE DELL'AMBIENTE 2015**  
Francavilla al Mare – Parco Arenazze – 5 giugno 2015

**EDUCAZIONE AMBIENTALE**  
**PULIAMO IL MONDO 2015**  
Francavilla al Mare – Foce del Fiume Alento – 27 settembre 2015

**PROGETTO DI SOLIDARIETÀ SOCIALE**  
**Il Tappo è Vita – Raccolta e smaltimento di tappi in plastica (PE)**  
Francavilla al Mare – settembre 2015

**PROGETTO DI EDUCAZIONE AMBIENTALE**  
**SERR - Settimana europea per la riduzione dei rifiuti**  
Francavilla al Mare – Palazzo Sirena Sala Ovale – 27 e 28 novembre 2015

**EDUCAZIONE AMBIENTALE**  
**PROGETTO ECOISOLE**  
Francavilla al Mare – Isole Ecologiche Automatizzate

## report Focus Group del 26 aprile 2016



### Indagine sul miglioramento del servizio di raccolta differenziata nei mesi estivi

Il Focus Group è una tecnica di rilevazione per la ricerca sociale, basata sulla discussione tra un piccolo gruppo di persone, alla presenza di uno o più moderatori, focalizzata su un argomento che si vuole indagare in profondità.

Problematiche affrontate:

- **abbandoni di rifiuti** connessi alla produzione straordinaria **da parte dei turisti**. A tale fenomeno si è provato a rispondere da un lato con la disponibilità delle Isole Ecologiche assistite e informatizzate – per queste ultime si prevede l’attivazione di ulteriori due unità nelle zone Asterope e Foro – e dall’altro con maggiori controlli da parte della polizia municipale
- **abbandoni di rifiuti da parte dei residenti**, contrastati da maggiori controlli della polizia municipale e dall’installazione di telecamere
- abbandoni vicino ai **contenitori di maggiori dimensioni**, predisposti per i grandi utenti (principalmente esercizi commerciali)
- abbandoni ovvero mancata effettuazione della raccolta differenziata in alcuni **condomini**
- **antiestetici della raccolta** mediante buste dei rifiuti per le frazioni plastica/metallo e indifferenziata, anche a seguito dell’orario di conferimento fissato a partire dalle ore 23,30.

Al termine della sessione di lavoro Co.Sve.Ga. prende impegno a valutare con attenzione tutti gli elementi di analisi e i suggerimenti emersi.

## Il bilancio sociale 2015,

da strumento di rendicontazione si trasforma progressivamente

in **programma di sviluppo  
della responsabilità sociale**

e concorre, a pieno titolo,

alla **pianificazione strategica  
dell’intera azienda.**

*L’elaborazione del Bilancio Sociale 2015 ha impegnato direttamente gli Amministratori, la Direzione generale e i Responsabili dei principali Uffici della Società, con la consulenza di Social Hub scarl. Il Coordinamento è stato affidato al dott. Valerio Cavallucci. MenteLocale ha curato la grafica del presente Abstract.*



Contrada Piane 55/C - 66023 Francavilla al Mare (Ch)  
tel. 085 4918804 | fax: +39 085 2309575 | e-mail: [cosvega@cosvega.it](mailto:cosvega@cosvega.it)

Partita IVA 01927480697

[www.cosvega.it](http://www.cosvega.it)