

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Sviluppo Economico e Partecipate
Servizio Monitoraggio Servizi Pubblici Locali**

La Qualità dei Servizi Pubblici Locali

**REPORT SULLA RENDICONTAZIONE,
AGGIORNAMENTO E MIGLIORAMENTO DELLA
CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO VERDE
PUBBLICO E DEL SERVIZIO VERDE DELLE
PERTINENZE DEI PLESSI SCOLASTICI**

- ANNO 2014 -

INDICE

PREMESSA.....	3
INTRODUZIONE	4
1. RENDICONTAZIONE SUGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI - VERDE PUBBLICO URBANO.....	4
1.1 Manutenzione arborea ed arbustiva	4
1.2 Manutenzione tappeti erbosi di pregio e rotatorie arredate.....	6
1.3 Fioriture stagionali	6
1.4 Pulizia aree verdi	7
1.5 Servizi di pertinenza di parchi e giardini	7
1.6 Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive	11
1.7 Autorizzazioni per occupazioni temporanee delle aree verdi.....	13
1.8 Censimento del Verde	13
2. RENDICONTAZIONE SUGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI – VERDE PUBBLICO PERTINENZE SCOPERTI SCOLASTICI.....	14
2.1 Le aree verdi dei plessi scolastici	14
2.2 Manutenzione arborea ed arbustiva dei plessi scolastici.....	15
2.3 Interventi di manutenzione nelle aree verdi dei plessi scolastici.....	15
2.4 Pollai didattici e orti scolastici	16
2.5 Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive dei plessi scolastici	16
3. AZIONI DI MIGLIORAMENTO E VERIFICHE SVOLTE	18
3.1 Adozione aiuole	18
3.2 Controlli nelle aree verdi	19
4. REPORT SULL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA VERITAS S.p.A.	22
4.1 La Soddisfazione per il Verde Pubblico – Anno 2013.....	22
5. RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	24
6. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E PROGETTI 2013/2014.....	26

PREMESSA

Il documento in esame si inserisce nel più ampio progetto della qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Venezia, sviluppato dall'amministrazione a partire dal 2008, sulla base dell'impulso dato dalla Legge Finanziaria 2008 (art. 2, comma 461 della L. 244-2007) ¹.

Il sistema di monitoraggio è stato messo a punto a partire dal progetto presentato alle Associazioni dei Consumatori nel 2009, integrato dalle procedure di adozione delle carte della qualità dei Servizi Pubblici Locali previste dalla Deliberazione della Giunta Comunale n. 13/2011 e recentemente innovato, dal 2013, con il Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni approvato con la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 16/2013, più nello specifico il Capo IV – Il Controllo della Qualità dei Servizi.

In sintesi tale sistema di monitoraggio prevede:

- 1) il monitoraggio annuale degli standard (qualità erogata);
- 2) l'esame della qualità percepita (*Customer Satisfaction Analysis*);
- 3) il monitoraggio dei reclami, oltre che la verifica delle condizioni presenti nella Carta della Qualità dei Servizi;
- 4) la realizzazione dei progetti di miglioramento.

A tal fine è stata utilizzata l'impostazione analoga alla scheda R.A.M., ovvero una scheda di Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento messa a punto dal Servizio Qualità Processi e Servizi del Comune di Venezia per le carte dei servizi interni all'ente, per monitorare la Carta della Qualità dei Servizi di Veritas S.p.A..

La Carta della Qualità del Servizio Verde Pubblico è stata pubblicata a dicembre 2009 ed aggiornata a giugno 2012, oltre che integrata con il servizio del Verde delle Pertinenze dei Plessi Scolastici.

Ogni anno la società Veritas provvede ad aggiornare i dati relativi agli standard previsti per il servizio; di seguito si presentano i risultati del triennio 2011-2013 (**capitoli 1 e 2**). La frequenza di aggiornamento della rendicontazione da parte di Veritas ha carattere annuale.

Veritas S.p.A. svolge ogni anno, attraverso una società specializzata, un'indagine di **Customer Satisfaction Analysis** che comprende tutti i servizi erogati dalla società sul territorio sovra-comunale; la soddisfazione dell'utenza viene misurata attraverso un'indagine telefonica presso utenti commerciali e utenti domestici. La sintesi dei risultati dell'indagine 2013 sul Servizio Verde Pubblico è presentata al **capitolo 4**.

I dati relativi alla gestione dei reclami sono riportati al **capitolo 5**, mentre le azioni di miglioramento effettuate e da avviare sono sintetizzate ai **capitoli 3 e 6**.

¹ Tutta la documentazione è disponibile sul sito del Comune di Venezia all'indirizzo: www.comune.venezia.it/monitoraggiospl.

INTRODUZIONE

Nell'anno 2013, il contratto di servizio della gestione del verde pubblico del Comune di Venezia ha subito una profonda revisione degli standard di servizio finalizzata ad allineare il costo del servizio alle disponibilità finanziarie in capo all'ente committente. Tale variazione, che ha determinato una riduzione di circa 2 milioni di euro delle uscite correnti comunali attribuibili alla voce "verde pubblico", si è resa necessaria in quanto la crescente quantità di spazi ed aree destinate a verde pubblico ha determinato incrementi lineari di attività e conseguentemente di corrispettivo non più compatibili con le sempre più ristrette disponibilità economiche comunali. La necessità di garantire un servizio soddisfacente ad un numero crescente di aree e spazi verdi e con minor disponibilità di risorse economiche, ha richiesto di adottare una linea di intervento caratterizzata da una riduzione - anche significativa - di alcune attività transitando da una gestione fondata su standard di qualità ad attività misurate e predefinite nel loro ammontare complessivo. In questo contesto, si è cercato di garantire soddisfacenti standard di sicurezza sia per quanto riguarda le attrezzature ludiche presenti nei parchi/giardini pubblici, sia per quanto riguarda la pubblica incolumità, concentrando i risparmi su attività che non hanno impattato significativamente sulla fruibilità delle aree e degli spazi appartenenti al verde pubblico. Inoltre, allo scopo di non penalizzare gli ambiti destinati alla popolazione infantile, il ridimensionamento delle attività ha risparmiato il verde scolastico i cui standard sono rimasti sostanzialmente invariati.

1. RENDICONTAZIONE SUGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI - VERDE PUBBLICO URBANO

Di seguito si presentano in sintesi i risultati dell'attività di rendicontazione da parte del soggetto gestore Veritas al Comune di Venezia per il servizio Verde Pubblico Urbano, basata su griglie quantitative e di standard di qualità messe a punto dalla medesima Amministrazione Comunale.

1.1 Manutenzione arborea ed arbustiva

La vegetazione arborea e arbustiva comprensiva di tamerici ed oleandri viene di seguito sintetizzata.

Tabella 1.1 – Tipologia di vegetazione, triennio 2010-2012

Tipologia vegetazione	2011	2012	2013
Vegetazione arborea (punto - n.)	45.587	45.261	46.065
Vegetazione arbustiva siepi (linea - ml.)	30.062	30.310	30.346
Vegetazione arbustiva arbusti (punto - n.)	47.417	47.276	50.762
Tamerici Oleandri (punto - n.)	3.981	4.034	-

Il servizio fornito da Veritas prevede annaffiature, concimazioni, interventi fitosanitari, potature, spollonature (eliminazione dei nuovi germogli lungo il tronco), abbattimenti e reimpianti, ancoraggi e consolidamento, scerbatura (eliminazione erba nelle aiuole) della vegetazione sopra illustrata.

Gli interventi di potatura sono finalizzati all'ottenimento di una chioma equilibrata con i principali parametri dimensionali della pianta (altezza, diametro, chioma e fusto) al fine di garantire la sicurezza, il corretto sviluppo in area urbana e assicurare il normale svolgimento delle attività cittadine. Nel contratto di servizio del 2013 sono stati stabiliti i seguenti standard minimi relativi alla vegetazione arborea: 2.800 interventi di potatura, 200 abbattimenti e 200 nuovi impianti.

Gli abbattimenti di alberi morti o in condizioni fitopatologiche gravi e/o irreversibili previsti da contratto di servizio sono effettuati da Veritas per garantire la pubblica incolumità. Nel caso in cui l'albero invada la proprietà altrui causando evidenti danni o deteriori spazi di pubblico passaggio l'ufficio verde pubblico può stabilirne l'abbattimento.

Le piante abbattute sono poi sostituite con esemplari della stessa specie rispondenti alle misure, caratteristiche ed esigenze dettate dall'ambiente urbano di destinazione, eventuali variazioni sulle specie da impiegare devono essere concordate con i preposti tecnici dell'Amministrazione Comunale.

I piani delle potature e dei reimpianti trasmessi annualmente da Veritas vengono inviati agli iscritti al forum del verde e discussi in apposito incontro. La stessa procedura viene seguita per gli abbattimenti a seguito della trasmissione da parte di Veritas delle schede di valutazione.

Di seguito si riportano i dati sulle potature, gli abbattimenti ed i nuovi reimpianti suddivisi per area territoriale negli ultimi 8 anni.

L'attività nel corso del 2013 si è svolta con rispetto degli standard previsti dal contratto di servizio; in particolare il numero complessivo di interventi, pari a 3.336, è più che in linea con lo standard di 2.800 potature.

Nel territorio comunale i nuovi impianti seguono un andamento altalenante in quanto dipendono dal numero di abbattimenti realizzati l'anno precedente, oltre che dalle effettive condizioni meteo che influenzano gli interventi sulla vegetazione arborea.

Tabella 1.2 – Potature, abbattimenti e nuovi impianti, dati 2006-2013

Numero Potature, abbattimenti e nuovi impianti	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Terraferma								
Potature	3.048	2.959	2.129	2.546	1.860	2.673	2.353	2.099
Abbattimenti	236	156	298	348	268	347	551	572
Nuovi impianti	393	162	371	253	562	316	340*	394
Venezia								
Potature	1.095	1.563	1.285	1.550	1.527	1.477	1.290	1.237
Abbattimenti	143	120	236	177	181	114	268**	251
Nuovi impianti	23	130	248	72	408	261	166	100
Totale Comune								
Potature	4.143	4.522	3.414	4.096	3.387	4.150	3.643	3.336
Abbattimenti	379	276	534	525	449	461	819	823
Nuovi impianti	416	292	619	325	970	577	506	494

* Nuovi impianti realizzati nella primavera del 2013.

** 100 alberi sono stati abbattuti a seguito della tromba d'aria di giugno 2012.

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

Per il **reimpianto degli alberi** è utilizzato materiale vivaistico di prima qualità, avente circonferenza non inferiore a cm. 18-20, per le specie di prima e seconda grandezza, e cm. 16-18 per quelle di terza grandezza con impalcatura minima di m. 2.00 - 2.20.

Si intendono *piante di prima grandezza* quelle che in età matura superano l'altezza di m. 20; *di seconda grandezza* quelle che raggiungono un'altezza compresa fra 10 e 20 m.; *di terza grandezza* quelle inferiori a m. 10.

Il **reimpianto di arbusti** prevede un'altezza minima nella fascia 60-80 cm.

1.2 Manutenzione tappeti erbosi di pregio e rotatorie arredate

Il patrimonio di tappeti erbosi gestito da Veritas comprende una superficie complessiva di circa **2.750.562 metri quadri** distribuiti tra aree verdi di pregio, parchi e giardini, verde estensivo, incolti, scarpate/banchine e parterre. Il valore dei metri quadri è pressoché invariato negli ultimi 3 anni; il monitoraggio di tale dato è possibile grazie all'aggiornamento del censimento del verde.

Tabella 1.3 - Estensione tappeti erbosi, dati 2011-2013

TIPOLOGIA		2011	2012	2013
Tappeti erbosi	aree verdi di pregio classe A	131.872	131.872	81.544
	parchi e giardini classe B	1.438.747	1.440.170	1.537.711
	verde estensivo classe C	333.407	336.790	336.984
	incolti	12.802	12.802	7.498
	scarpate/banchine stradali/terrapieni/cigli	480.200	485.371	484.996
	parterre classe A	27.134	26.443	7.633
	parterre classe B	342.624	347.726	294.196
TOTALE		2.766.786	2.781.174	2.750.562

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

La Carta della Qualità del Verde Pubblico identifica come standard i periodi di manutenzione dei tappeti erbosi e l'altezza degli sfalci. Tutti gli interventi sono stati svolti nel rispetto degli standard previsti, con le modalità indicate in tabella e nel rispetto delle altezze.

Tabella 1.4 – Interventi di manutenzione per tipologia di area, dati 2013

Tipologia aree	Indicatore	Standard	Numero sfalci
Aree verdi di pregio A	periodo degli sfalci	marzo-novembre	10
Parchi e giardini B	periodo degli sfalci	marzo-novembre	7
Verde estensivo C	periodo degli sfalci	marzo-novembre	5
Scarpate/banchine stradali/terrapieni/cigli	periodo degli sfalci	marzo-ottobre	3

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

1.3 Fioriture stagionali

L'ultimazione del censimento del verde nel 2007 ed il suo costante aggiornamento hanno permesso di verificare l'evoluzione di questa tipologia di verde negli ultimi anni.

Tabella 1.5 - Numero fioriere e aiuole fiorite, dati 2011-2013

Tipologia	2011	2012	2013
Fioriere (numero)	349	332	330
Aiuole fiorite (mq)	26.934	31.780	30.827

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

1.4 Pulizia aree verdi

Veritas provvede alla pulizia delle aree verdi nei parchi e nelle aree attrezzate.

Nelle aree soggette a questo servizio è prevista la rimozione di rifiuti presenti sia nelle zone pavimentate che nelle zone a prato. In particolare, si registra il rispetto degli standard previsti dalla Carta per:

- la raccolta foglie e rami secchi caduti all'interno delle aree verdi prevista ed eseguita alla fine del ciclo vegetale nella stagione autunno-inverno (1 intervento);
- la pulizia fontane e specchi d'acqua da rifiuti galleggianti, prevista ed eseguita 1 volta alla settimana.

Dal 2012 tale servizio è stato incluso nel servizio di igiene urbana.

Tabella 1.6 - Numero fontane e specchi d'acqua, dati 2010-2012

Tipologia	2011	2012	2013
Fontane e Specchi d'acqua (numero)	81	80	79

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

1.5 Servizi di pertinenza di parchi e giardini

Veritas gestisce 97 tra parchi e giardini nel territorio comunale dislocati tra le diverse municipalità, pari ad una estensione di **770.089 metri quadrati**. Il dettaglio dei parchi e giardini per area e le tipologie di servizi offerti sono riassunti nelle tabella 1.8 e 1.9. Nella tabella 1.7 si riporta la consistenza degli elementi di arredo al 2013.

Sul territorio della Municipalità di Chirignago Gazzera è presente anche l'area verde di pertinenza di Villa Cavinato (pari a mq. 5.320), attrezzata con aree chiuse e area giochi, che è accessibile al pubblico, ma da quest'anno non più gestita da Veritas in quanto data in adozione.

Tabella 1.7 - Consistenza degli elementi di arredo - dati 2013

	Punto	Linea	Area
Arredi	1.601 panchine; 26 piastre polivalenti; 493 giochi; 39 gazebi/pergolati; 79 fontane e specchi d'acqua.	637 m. di recinzioni	15.713 m ² di aree sportive; 15.728 m ² di pavimentazioni; 84.132 m ² percorsi pedonali e carrabili.

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

Tabella 1.8 - Tabella riassuntiva delle attrezzature per la fruizione presenti nelle aree verdi attrezzate - dati 2013

	Aree chiuse 	Area giochi 	Servizi Igienici 	Area cani 	Barbecue 	Area Picnic 	Piastre polivalenti 	Beverini/Fontane	MQ TOTALE PARCO
Chirignago Gazzera									
Parco "U. Zia"	X	X						X	6.250
Parco Rodari	X	X		X		X	X	X	35.920
Villa Ceresa	X	X						X	15.960
Parco Jacopone da Todi	X	X							15.630
Parco Perlan		X				X			6.400
Area Tiepolo							X		3.420
Parco Vicentino	X	X		X	X				15.906
Area Pestalozzi		X							2.320
Piazza Santa Barbara		X						X	6.130
Parco Hajez	X	X	X	X	X	X	X	X	23.800
Parco Volosca		X							4.733
Parco Mattuglie		X						X	7.830
Area via Modigliani		X		X		X	X		4.140
Area Luciani		X							3.910
Parco Montessori		X		X				X	8.560
Area Trincanato		X							1.420
Favaro Campalto									
Area Monviso		X		X			X	X	16.490
Area Bagaron		X						X	3.680
Area Sabbadino		X						X	3.500
Area Dal Cortivo		X							5.920
Area Dal Cortivo 2							X		3.340
Area Dal Cortivo 3		X							2.020
Area Marchesi		X						X	45.840
Area Montecelo		X							2.930
Area Gobbi		X		X					13.969
Parco Gobbi								X	6.710
Area Indri		X							9.310
Area Altinia		X				X			3.910
Area Ca' Alverà 1		X							5.960
Area Ca' Alverà 2		X							5.220
Area Ca' Alverà 3		X							1.320
Area Morosina		X							5.550

	Aree chiuse 	Area giochi 	Servizi Igienici 	Area cani 	Barbecue 	Area Picnic 	Piastre polivalenti 	Beverini/Fontane 	MQ TOTALE PARCO
Mestre									
Villa Franchin	X	X	X					X	8.610
Parco Torre Belfredo	X	X						X	1.750
Parco Tasso	X	X						X	4.330
Villa Querini	X	X						X	9.300
Giardino Antonio da Mestre	X	X							1.490
Parco via Einaudi	X								5.070
Bosco di Mestre (Candiani)	temporaneamente inagibile								
Villa Tivan	X					X			19.320
Parco Piraghetto		X	X	X			X	X	39.520
Parco Madonna Pellegrina		X						X	4.050
Giardino Padre Kolbe		X					X	X	3.970
Area Camporese		X					X	X	12.610
Area Gavagnin		X							1.680
Area Corner		X							3.810
Area Via Esiodo									2.746,22
Area Viale Don Sturzo	temporaneamente inagibile								
Parco Sabbioni		X		X		X		X	15.590
Parco Via Gatta		X				X	X	X	7.870
Area Costa		X							1.750
Parco Dallio	X	X						X	2.530
Area Bissagola		X		X				X	8.720
Area Predazzo							X		2.140
Marghera									
Parco Concordia		X					X	X	8.450
Area Chiesa						X			340
Area della Fonte		X							5.520
Area Longhena									3.310
Area Massari		X							2.890
Area Paolucci		X					X		3.640
Area via Trieste		X					X	X	11.020
Area della Rinascita	X	X							3.750
Area Tommaseo		X						X	7.680
Area Lago di Misurina							X		2.430
Parco Ferroviario 1		X							6.520
Parco Ferroviario 2						X			2.880
Parco Emmer	X	X		X			X	X	20.390
Area Coletti		X						X	2.370
Area Moranzani 1							X	X	1.860
Area Moranzani 2		X							2.710
Area Don Orione							X		1.250
Parco Sant'Antonio		X							4.830
Area Villabona	X	X							3.920
Parco Catene		X	X				X	X	69.706

	Aree chiuse 	Area giochi 	Servizi Igienici 	Area cani 	Barbecue 	Area Picnic 	Piastre polivalenti 	Beverini/Fontane	MQ TOTALE PARCO
Venezia Centro Storico									
Giardino ex villa Groggia – Cannaregio	X							X	4.256,43
Giardini Papadopoli - S. Croce	X	X						X	7.440,597
Parco Savorgnan - Cannaregio	X	X						X	10.375,753
Giardini ex reali - S. Marco	X								2.213,726
Giardini Napoleonici (Castello)		X						X	8.867,708
Giardini Sant'Elena		X				X	X		35.090
Area C.llo Stendardo Dorsoduro								X	1.518,29
Area Sacca Fisola – Beata Giuliana		X							2.326,64
Area Sacca Fisola – San Cataldo		X				X		X	1.406,359
Giardino della Marinaressa-Castello	X							X	2.477,728
Area Rio terà dei Sechi		X					X		1.555,79
Giudecca									
Parco del Redentore (parco S. Giacomo)	X	X				X		X	2.700
Area giochi Corte Grandi		X							720
Lido									
Parco ex luna park	X	X	X			X	X	X	7.770
Parco Blue moon	X								5.410
Parco Quattro fontane	X	X				X	X		5.310
Parco Casino'	temporaneamente inagibile								
Pellestrina									
Parco ex villa Scarpa	X	X				X		X	2.010
Parco ex villa Taice	X	demolita							2.550
Murano									
Parco Angeli		X		X		X		X	35.010
Parco Navagero	X	X	X			X		X	3.080
Burano									
Area San Mauro		X							3.830
Parco di Mazzorbo	X	X	X					X	3.850

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

Veritas garantisce numerosi servizi in tali aree, come, ad esempio, l'apertura e la chiusura delle aree chiuse, l'allestimento delle aree picnic, la pulizia dei servizi igienici.

Tabella 1.9 – Tipologia servizi per territorio, dati 2013

AREA/ TIPOLOGIA SERVIZIO	Parchi n°	Aree Chiuse 	Aree Giochi 	Servizi Igienici 	Area cani 	Barbecue 	Area Picnic 	Piastre Polivalenti 	Beverini/ Fontane	Tot mq
Municipalità Chirignago Zelarino	16	6	15	1	5	2	4	4	7	162.329
Municipalità Favaro Campalto	16	0	14	0	2	0	1	2	5	135.669
Municipalità Mestre *	22	8	16	2	3	0	3	5	12	156.856
Municipalità Marghera	20	3	14	1	1	0	2	8	7	165.466
Venezia Centro Storico	11	5	7	0	0	0	2	2	7	77.529
Giudecca	2	1	2	0	0	0	1	0	1	3.420
Murano	2	1	2	1	1	0	2	0	2	38.090
Burano	2	1	2	1	0	0	0	0	1	7.680
Lido **	4	3	2	1	0	0	2	2	1	18.490
Pellestrina	2	2	1	0	0	0	1	0	1	4.560
TOTALE	97	30	75	7	12	2	18	23	44	770.089

*si ricorda che a Mestre sono temporaneamente inagibili il Bosco di Mestre (Candiani) e l'area viale Don Sturzo.

**si ricorda che al Lido è temporaneamente inagibile il Parco Casinò.

In particolare, la rendicontazione dell'anno 2013 ha fatto riscontrare alcune modifiche sui servizi previsti nei diversi parchi con un incremento dei servizi offerti in alcune realtà e la cancellazione di altri:

- **Bosco di Mestre (Candiani)** in zona Mestre: è temporaneamente inagibile a causa del cantiere per i lavori al cinema multisala (sono state tolte ai fini della rendicontazione anche le aree chiuse al suo interno);
- **Area viale Don Sturzo** in zona Mestre: da metà 2012 ha un cantiere di bonifica in corso ed è quindi temporaneamente inagibile (sono state tolte ai fini della rendicontazione anche l'area giochi e le piastre polivalenti al suo interno);
- **Area Rio Terà dei Sechi** in Centro Storico: è stata allestita una piastra polivalente;
- **Parco Casinò al Lido**: è temporaneamente inagibile.

Per quanto riguarda gli standard di qualità definiti nella Carta dei servizi sono sempre stati rispettati l'orario di apertura dei parchi (con un ritardo inferiore ai 15 minuti) per un numero di volte superiore al 95% del totale annuo delle aperture dei parchi.

1.6 Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive

Nelle aree attrezzate con panchine, cestini, rastrelliere porta biciclette, gazebo, pergolati, segnaletica, attrezzature ludiche semplici o complesse per bambini, attrezzi ginnici per percorsi vita, strutture per impianti sportivi a carattere ricreativo (piastre polivalenti, ecc.), che non siano già affidati in gestione a società sportive convenzionate con l'Amministrazione Comunale, Veritas S.p.A. effettua periodici controlli effettuando, se necessario, gli opportuni interventi di manutenzione ordinaria comprensiva delle riparazioni, come dipinture, serraggio

bullonerie-viti e sostituzione di parti usurate con elementi a norma e forniti dalle ditte installatrici dei vari giochi.

La consistenza degli elementi di arredo è rimasta pressoché costante negli ultimi anni come da tabella seguente, con una lieve diminuzione delle aree gioco e delle piastre polivalenti.

Tabella 1.10 – Numero arredi urbani, triennio 2011-2013

Tipologia	2011	2012	2013
<i>Giochi/attrezzature ludiche semplici o complesse per bambini/attrezzi ginnici per percorsi vita</i>	501	498	493
<i>Panchine aree verdi</i>	1.629	1.620	1601
<i>Gazebo/pergolato</i>	39	39	39
<i>Strutture per impianti sportivi a carattere ricreativo (piastre polivalenti campi basket pallavolo ecc)</i>	28	29	26

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

La variazione del numero degli interventi di manutenzione degli arredi urbani da un anno all'altro dipende anche dall'intensificarsi o meno degli atti vandalici sugli stessi periodicamente riscontrati.

Tabella 1.11 – Sintesi numero interventi manutenzione ordinaria e straordinaria arredi urbani, dati 2011-2013²

Tipologia	2011	2012	2013
<i>Manutenzione Centro Storico</i>	178	243	218
<i>Manutenzione Terraferma</i>	405	435	545
TOTALE manutenzioni	583	678	763

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

Affinché tali numeri siano leggibili e valutabili la società ha fornito il dettaglio degli stessi suddivisi territorialmente per municipalità di competenza e suddividendoli tra interventi ordinari, interventi straordinari, messa in sicurezza.

In particolare si rilevano 9 interventi in Centro Storico ed isole e 33 interventi in Terraferma per sopperire ad atti vandalici. Inoltre, la società è continuamente presente sul territorio per attivare microinterventi atti a tenere in sicurezza gli arredi urbani.

Tabella 1.12 – Interventi in Centro Storico, dati 2013

Venezia Centro Storico e Isole - Lido di Venezia e Pellestrina	n. interventi
<i>Interventi di manutenzione ordinaria periodica su aree gioco, compresi controlli esterni/interni</i>	209
<i>Interventi straordinari extracontratto per atti vandalici su aree gioco, attrezzature, strutture ecc</i>	9
TOTALE manutenzioni Centro Storico	218

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

Tabella 1.13 – Interventi in Terraferma, dati 2013

Favaro-Campalto, Mestre Centro, Chirignago-Zelarino, Marghera	n. interventi
<i>Interventi di manutenzione ordinaria periodica su aree gioco, compresi controlli esterni/interni</i>	512
<i>Interventi straordinari extracontratto per atti vandalici su aree gioco, attrezzature, strutture ecc</i>	33
TOTALE manutenzioni Terraferma	545

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

² Interventi ordinari: levigatura, verniciatura, sostituzioni elementi rotti per usura, controllo viteria.

1.7 Autorizzazioni per occupazioni temporanee delle aree verdi

Il rilascio del parere ha l'intento di salvaguardare il verde pubblico, indicando le prescrizioni e definendo le garanzie per evitare danni al patrimonio arboreo dell'Amministrazione ed è rivolto ad Associazioni, Istituzioni e Enti che chiedono spazi di verde pubblico per proprie attività.

La domanda di autorizzazione all'occupazione di suolo pubblico deve essere presentata allo Sportello Unico per le Attività Produttive di Venezia o Mestre per le attività commerciali o altre tipologie.

Se l'occupazione riguarda delle aree verdi il SUAP chiede un parere di competenza all'Ufficio Verde Pubblico e, sulla base di questo, rilascia l'autorizzazione.

Talvolta le richieste di parere arrivano anche direttamente dalle Municipalità che intendono svolgere degli eventi. Anche in questo caso l'Ufficio rilascia un parere per quanto di competenza.

Di seguito vengono riportati i pareri rilasciati nell'ambito del triennio 2011 - 2013 sulle autorizzazioni di eventi all'interno delle aree verdi, suddivisi per municipalità.

Tabella 1.12 – Pareri rilasciati nel triennio 2011-2013

Municipalità	2011	2012	2013
Mestre Centro	13	20	19
Favaro Campalto	12	10	6
Chirignago Zelarino	17	6	7
Marghera	11	14	13
Lido Pellestrina	10	6	8
Venezia	13	17	16
TOTALE	76	73	69

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

Per quanto riguarda lo standard qualitativo il tempo medio effettivo per rilascio del parere al SUAP è di 20 giorni rispetto ad uno standard previsto di 30 giorni.

1.8 Censimento del Verde

Il censimento del verde è un rilievo cartografico georeferenziato della posizione di tutti gli oggetti che compongono il verde gestito da Veritas S.p.A. effettuato attraverso il GPS. Il Censimento fornisce una raccolta informatizzata dei dati quali-quantitativi di tutti gli oggetti censiti. Il censimento viene aggiornato semestralmente nel rispetto dello standard fissato dalla Carta della qualità dei Servizi.

2. RENDICONTAZIONE SUGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI – VERDE PUBBLICO PERTINENZE SCOPERTI SCOLASTICI

Di seguito si presentano in sintesi i risultati dell'attività di rendicontazione da parte del soggetto gestore Veritas S.p.A. al Comune di Venezia per il servizio Verde Pubblico Pertinenze Scoperti Scolastici, basata su griglie quantitative e di standard di qualità messe a punto dalla medesima amministrazione comunale.

2.1 Le aree verdi dei plessi scolastici

E' importante ricordare anche la presenza dei giardini scolastici dove gli "adulti del futuro" trascorrono la maggior parte del loro tempo ed è per questo che a questi spazi si presta una grande attenzione.

Per l'alto valore educativo che essi possono trasmettere, devono essere ricchi di vegetazione, dotati di tutte le attrezzature ludiche e di arredo necessarie per consentire un'adeguata attività psico-motoria che favorisca anche l'integrazione e le relazioni sociali e ne deve essere assicurata nel tempo un'adeguata manutenzione affinché i bambini possano crescere in un luogo sicuro, accogliente e decoroso.

Il servizio, svolto da VERITAS S.p.A., attiene alla manutenzione di tutte le aree a verde dei plessi scolastici e di tutte quelle attrezzature presenti (aree gioco, panchine, aree orto, pollai didattici), che sono parte integrante delle stesse.

Le attività affidate a VERITAS S.p.A. sono svolte in collaborazione con i competenti uffici comunali. In particolare VERITAS S.p.A. concorda preventivamente con l'Ufficio Verde Pubblico i criteri generali e le metodologie operative che presiederanno i programmi di intervento, e presenta una relazione a consuntivo per i singoli settori operativi almeno una volta l'anno.

Le **superfici a prato totali** gestite nel 2013, sono pari a **301.636 metri quadrati**, comprensive di vialetti, pavimentazioni, orti, pollai, marciapiedi, parcheggi ed aree giochi pavimentate.

Tabella 2.1 – Mq. di verde scolastico secondo quanto elencato nell'allegato tecnico del contratto di servizio, dati 2013

	Chirignago - Zelarino	Favaro	Marghera	Mestre - Carpenedo	Venezia	Lido	TOTALE
Ex scuole - cleaning	9.266,64	2.549,36	7.354,30	6.270,65	1.293,27	543,51	27.277
Asili nido	5.653,85	5.519,78	4.606,17	12.301,70	3.844,65	6.016,18	37.942
Scuole materne	13.443,08	6.166,24	12.826,16	16.539,17	12.237,08	9.621,80	70.833
Scuole elementari	20.669,67	24.502,34	19.931,79	29.672,17	8.332,99	9.153,35	112.262
Scuole medie	12.696,86	7.488,01	5.815,07	21.083,31	4.718,99	1.518,11	53.320
TOTALE	61.730,1	46.225,73	50.533,49	85.867	30.426,98	26.852,95	301.636

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

2.2 Manutenzione arborea ed arbustiva dei plessi scolastici

La vegetazione arborea ed arbustiva viene di seguito sintetizzata.

Tabella 2.2 – Tipologia di vegetazione, dati 2012 e 2013

Tipologia vegetazione	2012	2013
Vegetazione arborea (punto - n.)	4.116	4.032
Vegetazione arbustiva siepi (linea - ml.)	6.112	6112
Vegetazione arbustiva arbusti (punto - n.)	2.524	2524
Tamerici Oleandri (punto - n.)	122	122

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

Il servizio prevede annaffiature, concimazioni, interventi fitosanitari, potature, spollonature (eliminazione dei nuovi germogli lungo il tronco), abbattimenti e reimpianti, ancoraggi e consolidamento, scerbatura (eliminazione erba nelle aiuole) ed eventuali interventi sulle radici affioranti.

Tali interventi, saranno eseguiti a perfetta regola d'arte tenendo conto delle più moderne ed avanzate tecniche agronomiche e dei più appropriati sistemi di sicurezza, al fine di salvaguardare l'incolumità degli operatori e dell'utenza scolastica, nonché delle strutture e della vegetazione circostante.

Oltre agli interventi programmati, Veritas S.p.A. interverrà anche in occasione di eventi atmosferici.

Per tutti gli interventi che producono scarti vegetali è prevista la raccolta e lo smaltimento degli stessi.

Al fine di garantire l'incolumità degli utenti, Veritas S.p.A. provvederà all'abbattimento di piante morte e/o pericolose. Tali operazioni saranno pianificate da Veritas S.p.A. e saranno autorizzate dall'Ufficio Verde Pubblico del Comune di Venezia, come previsto dal vigente "Regolamento Comunale per la Tutela e la Promozione del Verde in Città". Veritas S.p.A. inoltre provvederà, con adeguati mezzi ed attrezzature, alla eliminazione delle ceppaie e, dove non è possibile il reimpianto, provvederà anche alla chiusura delle buche.

In corrispondenza degli abbattimenti effettuati, salvo che le condizioni tecniche lo consentano, si provvederà alla sostituzione dell'alberatura abbattuta.

2.3 Interventi di manutenzione nelle aree verdi dei plessi scolastici

La Carta della Qualità del Verde Pubblico identifica come standard i periodi di manutenzione dei tappeti e l'altezza degli sfalci. Tutti gli interventi sono stati svolti nel rispetto degli standard previsti, con le modalità indicate in tabella e nel rispetto delle altezze.

Tabella 2.3 – Interventi di manutenzione, dati 2013

Tipologia intervento	Indicatore	Standard	Periodo sfalcio	Numero sfalci
<i>Interventi di sfalcio di tappeti erbosi degli scoperti scolastici</i>	<i>interventi annui</i>	7	<i>aprile-ottobre</i>	7
<i>Interventi di sfalcio di tappeti erbosi nelle sedi destinate a centro estivo</i>	<i>interventi annui</i>	8	<i>Alla fine del ciclo vegetale nella stagione autunno-inverno</i>	8
<i>Raccolta foglie e rami secchi caduti all'interno delle aree verdi</i>	<i>interventi annui</i>	2	<i>aprile - ottobre</i>	2
<i>Pulizia dai semi pelosi (pappi) dei pioppi</i>	<i>interventi annui</i>	4	<i>primavera</i>	4

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

2.4 Pollai didattici e orti scolastici

Attualmente i **pollai didattici** sono **2** e sono ospitati presso la scuola dell'Infanzia Archimede Pitagorico di Mestre e la scuola dell'Infanzia Collodi di Marghera.

Veritas S.p.A. garantisce i rapporti con il Servizio Veterinario dell'Azienda ULSS n°12 per le autorizzazioni necessarie e provvede con cadenza settimanale alla pulizia del ricovero animali e di tutto lo scoperto dedicato agli stessi; provvede altresì alla fornitura di granaglie per l'alimentazione degli animali.

Gli **orti scolastici** sono **12** e sono presenti presso 7 scuole dell'Infanzia (Mary Poppins Gazzera, Pitagorico Mestre, Querini Mestre, Rodari Marghera, Collodi Marghera, Cornaro Favaro, Bissuola Sud), e presso 5 Scuole Primarie (Capuozzo Marghera, Baseggio Marghera, Querini Mestre, Nido Pineta Mestre, Scuola Inf. Quadrifoglio Mestre). Sono presenti presso 7 giardini scolastici, buche per il compostaggio, dove vengono direttamente conferiti, i residui dello sfalcio dell'erba e, a cura delle famiglie, conferiti i residui vegetali domestici, con cadenza settimanale.

Veritas S.p.A. garantisce tramite tecniche ecocompatibili la manutenzione di queste aree (vangature, fresature, concimazioni, semine, scerbature ecc.), accompagnate da attività volte a sensibilizzare ed educare i giovani scolari in tema di educazione ambientale ed ecosostenibilità.

Tabella 2.4 – Consistenza tappeti erbosi, pollai didattici e orti scolastici, dati 2013

	2013
Superfici a prato (mq.)	301.636
Pollai didattici (n. scuole)	2
Orti didattici (n. scuole)	12

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

2.5 Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive dei plessi scolastici

Nelle aree attrezzate con panchine, rastrelliere, portabiciclette, gazebo, pergolati in legno, attrezzature ludiche semplici o complesse per bambini a carattere ricreativo (piste polivalenti, campi basket, pallavolo, ecc.), che non siano affidati in gestione a società sportive convenzionate con l'Amministrazione Comunale, Veritas S.p.A. provvede ad effettuare periodici controlli e, se necessario, gli opportuni interventi di manutenzione ordinaria comprensiva delle riparazioni, dipinture e sostituzioni di parti danneggiate con elementi a norma e forniti dalle ditte produttrici dei vari giochi.

Non sono previsti gli interventi di sostituzione integrale di giochi, attrezzature, ampliamento ed integrazione delle dotazioni o parti delle stesse danneggiate da atti vandalici o comunque oggetto di disservizi non imputabili alla normale pratica gestionale di Veritas S.p.A. Relativamente alla presenza di strutture ludiche non conformi alle vigenti normative in tema di sicurezza, Veritas S.p.A. ha l'obbligo di eliminare tali strutture.

Tabella 2.5 – Numero arredi plessi scolastici, dati 2012 e 2013

Tipologia	2012	2013
Panchine (n.)	347	346
Piastre polivalenti (n.)	2	2
Giochi (n.)	703	762
Gazebi/pergolati (n.)	110	109
Fontane e specchi d'acqua (n.)	0	0
Aree sportive (mq.)	8.709	8709
Pavimentazioni (mq.)	23.193	23193
Percorsi pedonali e carrabili (mq.)	30.744	30744

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

Per quanto riguarda gli standard previsti dalla Carta sono stati eseguiti i seguenti interventi al fine di tenere in sicurezza gli arredi presenti nei plessi scolastici.

Tabella 2.6 – Sintesi numero interventi manutenzione ordinaria e straordinaria arredi plessi scolastici, dati 2013

Tipologia	2013
<i>Manutenzione</i>	318
<i>Rimozione</i>	16
<i>Fornitura di sabbia per scopi ludici</i>	2
TOTALE interventi	336

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

3. AZIONI DI MIGLIORAMENTO E VERIFICHE SVOLTE

3.1 Adozione aiuole

Da gennaio a dicembre 2013 sono state date in adozione **22 aiuole o aree** verdi del Comune di Venezia distribuite su tutto il territorio comunale.

Di queste, 6 aree non erano inserite nel contratto di Servizio di Veritas per la manutenzione ordinaria, ma erano oggetto di interventi straordinari su necessità. Ora sono curate dai cittadini che le hanno prese in carico con un notevole risparmio derivante da una mancata spesa straordinaria per l'amministrazione.

Affidare ai cittadini porzioni di verde del territorio comunale comporta numerosi vantaggi sia per i cittadini stessi, sia per l'Amministrazione.

Da un lato i cittadini si sentono responsabilizzati alla tutela ed alla cura del loro territorio si riappropriano di spazi pubblici spesso residuali riscoprendo il valore degli spazi aperti e della condivisione.

L'Amministrazione ha un risparmio notevole sui costi di gestione delle aree verdi comunali potendone quindi incrementare complessivamente la quantità e la qualità.

Infatti, l'affidamento a privati della manutenzione di aree di nuova acquisizione, spesso non strategiche, comporta una riduzione di spesa per interventi di carattere straordinario garantendone comunque la cura e l'ordine e mantenendo la possibilità di inserirle in un secondo momento in progetti di sviluppo del verde urbano organizzato (parchi e giardini).

L'affidamento a privati di aree già in gestione a Veritas con apposito Contratto di Servizio, approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 89 del 01/07/2017, successivamente modificato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 19 del 25/01/2013, permette invece un risparmio sul corrispettivo previsto all'art. 19.

Tale articolo prevede tra l'altro che le risorse risultanti dallo scomputo dei costi delle aree date in affidamento in base all'articolo 23 del Regolamento comunale per la Tutela e la Salvaguardia del Verde in città, *“potranno essere utilizzate per la copertura dei costi di manutenzione delle nuove aree di verde urbano e/o a fronteggiare problematiche gestionali non previste e non rientranti negli interventi straordinari di manutenzione”*. Questo consente all'Amministrazione di consegnare a Veritas nuove aree in manutenzione ordinaria che altrimenti richiederebbero degli interventi straordinari e delle spese aggiuntive.

Tabella 3.1 – Aiuole adottate nel 2013

Num	ID	Area	Municipalità	Data verbale di consegna
1	27	Piazzale Alberoni	Lido	15/01/2013
2	31	Dorsoduro Ramo delle Case Nuove	Venezia	21/01/2013
3	28	Via Gatta	Zelarino	08/02/2013
4	32	Viale San Marco 104/C	Mestre	05/03/2013
5	25	Campo del Ghetto Nuovo - Cannaregio 2873	Venezia	27/03/2013
6	33	Via Torre Belfredo 89	Mestre	11/04/2013
7	34	Via Piave, Bainsizza, Sernaglia, Querini	Mestre	16/04/2013
8	37	Via Enrico Mattei, 21	Mestre	17/04/2013
9	36	Calle Larga dei Lavraneri, 10 Sacca Fisola	Venezia	18/04/2013
10	40	Via Paolucci	Marghera	20/05/2013
11	41	Calle Orti 7	Venezia	22/05/2013
12	38	Calle Teatro 3	Venezia	28/05/2013
13	43	Via Andrea Da Asola	Lido	04/06/2013
14	49	Via Altinia 211	Favaro	25/06/2013
15	24	Pelestrina Sestiere Zennari 635/p	Lido	02/07/2013
16	47	Via Passo, lato sx	Campalto	02/08/2013

Num	ID	Area	Municipalità	Data verbale di consegna
17	50	Via Sandro Gallo	Lido	26/08/2013
18	53	Via Bissuola 24	Mestre	11/09/2013
19	52	Via Pertini prossimità civ. 6 e 8	Mestre	25/09/2013
20	45	Via Morosina, 4/6/8	Campalto	27/09/2013
21	57	Via Sandro Gallo 49	Lido	05/11/2013
22	54	Via Orlanda 1	Campalto	15/11/2013

Fonte: Comune di Venezia 2014.

3.2 Controlli nelle aree verdi

Nel 2013 sono stati effettuati **108 controlli** nelle aree verdi comunali attraverso una scheda di valutazione che permette di monitorare il rispetto degli standard del contratto di servizio di Veritas, compilata da tecnici dell'Ufficio Verde Pubblico del Comune.

Le verifiche hanno espresso uno stato dei parchi e delle aree verdi discreto, anche seppure in alcuni casi siano emersi alcuni problemi agli arredi e ai giochi, legati a frequenti atti di vandalismo ed errata fruizione.

Di seguito si riporta la scheda di valutazione delle aree verdi rivista dopo l'approvazione del nuovo contratto di servizio.

SCHEDA DI VALUTAZIONE AI SENSI DEL CONTRATTO DI SERVIZIO

ART. 4 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI PREVISTI ALL'ART. 2	
4 - Manutenzione vegetazione arborea ed arbustiva	
4.1 - Annaffiature (primi 2 anni per quelli che non hanno impianto di irrigazione)	
4.2 - Concimazioni (su necessità)	
4.3 - Interventi fitosanitari (su necessità)	
4.4 - Potature alberi (circa 3000 annue)	
4.5 - Spollonature (su necessità)	
4.6 (a) - Abbattimenti (solo concordati e per i motivi stabiliti nel regolamento)	
4.6 (b) - Lievo ceppaie - rinascimento buca	
4.6 (c) - Reimpianti (obbligatori, non necessariamente contestuali, dimensioni adeguati)	
4.7 - Scerbatura (aiuole o parterres alla bisogna) con raccolta	
4.8 - Radici affioranti (limitatamente alla viabilità interna funzionale alle aree)	
ART. 5 - MANUTENZIONE TAPPETI ERBOSI	
5.1 - Annaffiature (se presente impianto, in relazione all'andamento stagionale e alle esigenze idriche delle specie erbacee presenti)	
5.2 - Sfalci (Marzo-Novembre) (pulizia preventiva immondizie)	
5.2.a - Sfalci di aree verdi di pregio: classe A (10 tagli/anno) sempre raccolta	
5.2.b - Sfalci di parchi e giardini: classe B (7 tagli/anno non sempre raccolta)	

5.2.c - Sfalci di aree a verde estensivo: classe C (5 tagli/anno sempre raccolta)
5.3 - Incolti (4 tagli/anno raccolta non prevista, pulizia rifiuti)
5.4 - Sfalci e triturazione della vegetazione su scarpate (centro fosso), cigli, banchine stradali e terrapieni e rotatorie non arredate 3 interventi - ogni 2 mesi
ART. 6 - PULIZIA AREE VERDI
Gli interventi sono modulati a seconda della classe di pregio dell'area
ART. 7 - FIORITURE STAGIONALI
Allestimento fioriere e aiuole fiorite 1 volte all'anno
ART. 8 - SERVIZI DI PERTINENZA DI PARCHI E GIARDINI
Apertura e chiusura: Dal 1/10 al 30/3 h.8.00-18.30; Dal 1/4 al 30/9 h.7.00-20.30
ART. 9 - MANUTENZIONE ELEMENTI DI ARREDO, ATTREZZATURE LUDICHE E STRUTTURE RICREATIVO/SPORTIVE - interventi di manutenzione e riparazione (dipinture, serraggio bullonerie e viti e sostituzione parti usurate)
Manutenzione elementi di arredo
Attrezzature ludiche
Strutture ricreativo/sportive
ART. 10 - MANUTENZIONE IMPIANTI DI IRRIGAZIONE
Manutenzione impianti idrici connessi alle strutture esistenti nelle aree a verde e loro funzionamento
ART. 11 - ALTRI INTERVENTI DI MANUTENZIONE (Manutenzione strutture edilizie, in ferro e in legno, panchine, cestini, fontane, percorsi pedonali, reti fognarie e sgrondo acque)
panchine, rastrelliere, cestini, portabici, segnaletiche
gazebo e pergole
fontane e specchi d'acqua
impianti elettrici e pali illuminazione
strutture per impianti sportivi
percorsi pedonali limitati alla viabilità interna
strutture edili in legno o muratura non affidate ad associazioni
impianti idrici e reti fognarie
ART.12 - MANUTENZIONE COMPOSIZIONI PER INTERNI IN VASO O IDROCOLTURA
ART.13 - ADDOBBI PER MANIFESTAZIONI ISTITUZIONALI
ART.14 - CENSIMENTO DEL VERDE PUBBLICO (aggiornamento cadenza semestrale)
ART. 15 - INTERVENTI EXTRA CONTRATTO
Segnalazioni problematiche particolari

Fonte: Comune di Venezia 2014.

Tabella 3.2 – Controlli effettuati nelle aree verdi nel 2013

	MESTRE	39	MATTUGLIE 23/07	77	COLETTI 12/11
1	CAVIGLIA 20/05	40	VOLOSCA 23/07	78	V. DELLA FONTE 12/11
2	KOLBE 05/06	41	PERLAN 25/07	79	PAOLUCCI 12/11
3	M. PELLEGRINA 05/06	42	PESTALOSSO 05/06	80	EMMER 11/11
4	TASSO 05/06	43	CAVINATO 22/10	81	S. ANTONIO 11/11
5	COSTA 05/06	44	S. BARBARA 22/10	82	LONGHENA 11/11
6	VILLA TIVAN 20/06	45	CAVANIS 06/11	83	PAOLUCCI 12/11
7	PERTINI 02/07	46	TRINCANATO 13/11	84	V. DELLA FONTE 12/11
8	GAVAGNIN 03/07	47	MADONNETTA 13/11	85	RINASCITA 12/11
9	CORNER 02/07		FAVARO		VENEZIA
10	CAMPORESE 02/07	48	DOLFIN 14/05	86	STENDARDO 22/05
11	A. DA MESTRE 01/07	49	A. AZZURRI 13/05	87	NAVAGERO 13/06
12	EINAUDI 01/07	50	CHIARIN 02/05	88	ANGELI 13/06
13	CARRER 02/07	51	BAGARON 02/05	89	G. REALI 04/06
14	ALLENDE 03/09	52	ZENDRINI 02/05	90	SAVORGNAN 04/06
15	DALLIO 04/07	53	CA' ALVERA' 03/05	91	SECHI 22/05
16	ESIODO 12/09	54	MONVISO 13/06	92	PAPADOPOLI 26/06
17	GATTA 16/09	55	PASTRELLO 14/05	93	GROGGIA 13/06
18	BAINSIZZA 25/10	56	AGNOLETTI 18/10	94	SAN CATALDO 23/07
19	CANDIANI 25/10	57	MUNEGHE 18/10/	95	B. GIULIANA 23/07
20	PIAVE 25/10	58	MONTE CELO 18/10	96	S. GIACOMO 23/07
21	CONTARINI 14/11	59	ALTINIA 22/11	97	C. GRANDI 23/07
22	DON STURZO 14/11	60	FUCINI 22/11	98	M. BURANO 03/09
23	VILLA QUERINI 14/11	61	GARZETTE 20/11	99	MARINARESSA 18/04/
24	VILLA FRANCHIN 18/11	62	MOROSINA 20/11	100	BIENNALE 26/09
25	SFORZA 04/12	63	MARCHESI 20/11	101	NAPOLEONICI 26/09
26	T. BELFREDO 01/07	64	INDRI 03/12	102	MAZZORBO 03/09
	CHIRIG. ZELARINO		MARGHERA		LIDO PELLESTRINA
27	J. DA TODI 09/05	65	PERALE 07/01	103	BLU MOON 27/08
28	ZIA 13/03	66	EX STEFANI 21/08	104	EX LUNA PARK 27/08
29	MARZENEGO 21/03	67	VIA TRIESTE 09/09	105	CASE BIANCHE 27/08
30	VICENTINO 09/05	68	VILLABONA 20/08	106	QUATTRO FONTANE 27/08
31	TIEPOLO 13/06	69	CATENE 09/09	107	VILLA TAICE 29/11
32	MODIGLIANI 05/06	70	TOMMASEO 26/09	108	VILLA SCARPA 29/11
33	HAYEZ 13/06	71	P. FERROVIARIO 24/09		
34	MONTESSORI 05/06	72	MORANZANI 26/09		
35	CIRCUS 05/06	73	MISURINA 26/09		
36	RODARI 06/05	74	FUSINA 23/09		
37	LUCIANI 29/05	75	CONCORDIA 26/09		
38	CERESA 23/07	76	CHIESA 12/11		

Fonte: Comune di Venezia 2014.

4. REPORT SULL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA VERITAS S.p.A.

4.1 La Soddisfazione per il Verde Pubblico – Anno 2013

La raccolta delle informazioni, avvenuta nel corso del mese di settembre 2013, attraverso la somministrazione di un questionario telefonico (sistema CATI), ha interessato un campione di **1.515 utenti domestici** e **452 utenti commerciali** suddivisi, secondo la popolosità e la rappresentatività delle zone, in Terraferma, Estuario Sud (isole di Lido e Pellestrina) e Centro Storico (Venezia centro storico e isole).

La soddisfazione del servizio Verde pubblico è rilevata attraverso la domanda: “*considerando in tutti i suoi aspetti l'attività di Veritas nella gestione del verde pubblico, Lei ritiene che l'Azienda ... è peggiore/uguale/migliore rispetto alle sue aspettative*”. La soddisfazione complessiva, evidenzia la somma di coloro che rispondono “uguale” oppure “migliore” rispetto alle aspettative.

La soddisfazione degli utenti, per il servizio di amministrazione del verde pubblico, del 2013 ha mostrato una diminuzione rispetto a quella del 2012.

Di seguito si riporta il dettaglio delle informazioni.

Tabella 4.1 – Risultati complessivi dell'indagine di customer satisfaction, dati 2007-2013

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
TERRAFERMA	68,6	77,5	73,3	77,7	72,0	70,7	64,75
ESTUARIO SUD*	61,0	74,7	60,0	74,0	67,8	64,2	51,95
CENTRO STORICO	75,1	75,5	72,1	81,6	74,2	72,0	64,15
TOTALE	69,6	76,8	71,9	78,3	72,1	70,4	61,05

* Lido e Pellestrina

Fonte: Indagine Customer Satisfaction Audit per Veritas S.p.A. Area Territoriale di Venezia, Databank, Cerved Group (dati dal 2007 al 2012) Quaeris (dati 2013).

Agli utenti è stato inoltre chiesto di esprimere un giudizio rispetto ai seguenti aspetti:

- manutenzione aiuole e pulizia delle aree;
- taglio dell'erba;
- potature;
- manutenzione parchi pubblici;
- manutenzione dell'arredo urbano, e delle aree giochi;
- altro.

Il grafico seguente riporta gli aspetti che, secondo gli intervistati, dovrebbero essere migliorati.

Grafico 4.1 – Aspetti dell'attività del servizio verde pubblico da migliorare

Manutenzione dei parchi pubblici	20,50%
Manutenzione aiuole e pulizia delle aree	19,70%
Taglio dell'erba	19,00%
Potature	18,60%
Manutenzione dell'arredo urbano e delle aree giochi	18,40%
La pulizia e manutenzione di strade e piste ciclo - pedonali	0,20%
La cura delle aree verdi	0,20%
La frequenza di passaggio	0,10%
L'asporto delle foglie	0,10%
La sensibilizzazione della gente	0,10%
Il personale	0,10%
Non sa / non risponde	2,60%
Altro	0,40%

Fonte: *Indagine Customer Satisfaction Audit per Veritas S.p.A. Area Territoriale di Venezia, Quaeris*

In linea con il 2012 gli aspetti su cui l'utente esprime maggiori aspettative di miglioramento del servizio sono: la manutenzione dei parchi pubblici la manutenzione delle aiuole e la pulizia delle aree, il taglio dell'erba e le potature.

5. RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

La gestione dei reclami e dei suggerimenti in Veritas S.p.A. avviene sia attraverso il call center Veritas e sia attraverso il portale del Comune di Venezia denominato IRIS. La rendicontazione su richieste e reclami è prevista dal Contratto di Servizio tra il Comune e Veritas S.p.A. ai sensi dell'articolo 19.

Il servizio verde pubblico di Veritas è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008; le segnalazioni ed i reclami, quindi, sono gestite secondo le adeguate procedure di sistema.

Nel corso del 2013 sono pervenuti alla società **1.057 segnalazioni/richieste di intervento** (con un aumento di quasi l'8% rispetto al 2012), di cui oltre il 50% tramite il sistema informatizzato comunale IRIS (*Internet Reporting Information System*), cioè il sistema informativo realizzato dal Comune di Venezia che consente alle cittadine ed ai cittadini di segnalare problemi di varia natura che rientrano nella sfera della manutenzione urbana e che possono essere di competenza dell'Amministrazione comunale, di Enti esterni e di Aziende partecipate³.

Il tempo medio di risposta è ben al di sotto dei 30 giorni (standard massimo della carta dei servizi), cioè **in media 7 giorni**. Complessivamente vi sono stati 13 contatti gestiti in un tempo superiore ai 30 giorni, dei quali 5 nel Centro Storico e 8 in Terraferma; in alcuni casi lo sfioramento dello standard è stato determinato anche dall'attesa di autorizzazioni o disponibilità per controlli incrociati.

Di seguito si presenta il quadro riassuntivo dei *contatti* (segnalazioni, reclami e suggerimenti) pervenuti a Veritas S.p.A. per tipologia di intervento richiesto nel 2012 e nel 2013, articolati per le aree del Centro Storico (incluso Estuario) e Terraferma. I contatti sono stati, inoltre, sinteticamente descritti e raccolti in macro voci di facile ed intuitiva comprensione: per la maggior parte sul verde verticale (il 47% del totale riguarda la richiesta di interventi sulla vegetazione arborea), mancanza di sfalcio in alcune aree, richiesta di manutenzione delle aree gioco, ecc.

TOTALE CONTATTI, SEGNALAZIONI, RECLAMI SERVIZIO VERDE PUBBLICO

CONTATTI	DATI 2012	DATI 2013
N° contatti registrati	982	1.057
<i>di cui Venezia Centro Sorico</i>	230	236
<i>di cui Mestre Terraferma</i>	752	821
% contatti chiusi su totale contatti (al 08.05.2013 per il 2012 ed al 20.05.14 per il 2013)	99,7%	99,8%
% contatti provenienti dal Portale IRIS su totale contatti	55,89%	55,76%
Tempo medio di chiusura in giorni	8,4	6,86

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

³ <http://iris.comune.venezia.it/>

Di seguito si presenta il quadro riassuntivo dei contatti e reclami articolati per il territorio.

SERVIZIO VERDE PUBBLICO VENEZIA CENTRO STORICO ED ESTUARIO

Tabella 5.1 – Contatti

CONTATTI	DATI 2012	DATI 2013
N° contatti registrati	230	236
% contatti chiusi su totale contatti (al 08.05.2013 per il 2012 ed al 20.05.14 per il 2013)	100%	100%
% contatti provenienti dal Portale IRIS su totale contatti	50,2%	40,2%
Tempo medio di chiusura in giorni	12	8

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

Tabella 5.2 - Percentuale contatti per tipologia

VOCI DI CLASSIFICAZIONE	% SU TOTALE CONTATTI 2012	TEMPO MEDIO CHIUSURA IN GIORNI 2012	% SU TOTALE CONTATTI 2013	TEMPO MEDIO CHIUSURA IN GIORNI 2013
Verde verticale	56,7%	12	47%	9
Sfalcio	13,5%	13	21,1%	7
Aiuole/fioriere	6,9%	9	7,6%	6
Diserbo	0%	-	2,1%	4
Aree gioco	2,6%	9	5,5%	8
Arredo urbano	18,3%	11	11,4%	7
Verde privato	1,3%	5	-	-

NOTA 2013: il 2,9% dei contatti è stato codificato con voci relative ad altri servizi operativi o generiche.

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

SERVIZIO VERDE PUBBLICO VENEZIA TERRAFERMA

Tabella 5.3 - Contatti

CONTATTI	DATI 2012	DATI 2013
N° contatti registrati	752	821
% contatti chiusi su totale (al 08.05.2013 per il 2012 ed al 20.05.14 per il 2013)	99,6%	99,8%
% contatti provenienti dal Portale IRIS su totale contatti	56,9%	60,4%
Tempo medio di chiusura in giorni	7	7

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

Tabella 5.4 - Contatti per tipologia

VOCI DI CLASSIFICAZIONE	% SU TOTALE CONTATTI 2012	TEMPO MEDIO CHIUSURA IN GIORNI 2012	% SU TOTALE CONTATTI 2013	TEMPO MEDIO CHIUSURA IN GIORNI 2013
Verde verticale	45,2%	7	47,5%	6
Sfalcio	24,2%	7	24,4%	7
Aiuole/fioriere	5,7%	8	6,2%	6
Diserbo	2,7%	10	1,2%	6
Aree gioco	7,3%	6	5,9%	7
Arredo urbano	13,9%	8	10%	7
Verde privato	0,8%	7	0,2%	2

NOTA 2013: il 4,4 % dei contatti è stato codificato con voci relative ad altri servizi operativi o generiche.

Fonte: Veritas S.p.A. 2014.

6. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E PROGETTI 2013/2014

1. Diffusione delle modalità previste dal Regolamento del verde pubblico sulla libera gestione del cittadino sulle aree verdi (art. 8, lettera h, art. 23);

La diffusione della possibilità di adottare una porzione di verde pubblico è garantita mediante la realizzazione di una pagina web dedicata nel sito internet dell'Assessorato all'ambiente www.saichece.info.

2. Aggiornamento della Carta del Servizio Verde Pubblico e degli Scoperti Scolastici;

La carta dei servizi è stata aggiornata come previsto.

3. Progetto di miglioramento della segnaletica all'interno delle aree verdi, in particolare parchi e giardini: in corso di valutazione oltre ad eventuali altri progetti del settore verde;

La sostituzione o il ripristino della segnaletica all'interno delle aree verdi non sono stati al momento realizzati a causa della carenza di fondi.

L'Amministrazione ha infatti preferito concentrare le risorse su interventi di recupero di aree abbandonate.

4. Proposta di implementazione di un maggiore coordinamento dei 2 sistemi IRIS e SAP per la gestione delle segnalazioni/reclami tra Amministrazione Comunale e Veritas S.p.A.;

L'allineamento tra i due sistemi di gestione delle segnalazioni/reclami sono garantiti attraverso un'operazione manuale dell'operatore Veritas.

Per motivi tecnici, stanti gli attuali sistemi informativi, non è stato possibile intervenire sulle interfacce informatiche.

5. Nuovo progetto ORTI URBANI;

L'Amministrazione si propone per il 2014 di avviare un nuovo progetto per l'adozione di porzioni di aree verdi per la realizzazione di orti urbani.

Uno dei principali obiettivi del progetto è creare un luogo di collaborazione e di aggregazione per i giovani e per la cittadinanza, con lo scopo di favorire lo scambio di risorse e conoscenze, la sensibilizzazione ambientale, la sperimentazione agricola solidale ed ecologica.