

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Sviluppo Economico e Partecipate
Servizio Osservatorio SPL**

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 2013 -

INDICE

PREMESSA.....	3
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	7
1.4 Pulizia aree verdi	7
1.5 Servizi di pertinenza di parchi e giardini	8
1.6 Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive	9
1.7 Autorizzazioni per occupazioni temporanee delle aree verdi.....	11
1.8 Censimento del Verde	11
2. RENDICONTAZIONE SUGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI – VERDE PUBBLICO PERTINENZE SCOPERTI SCOLASTICI.....	12
2.1 Le aree verdi dei plessi scolastici	12
2.2 Manutenzione arborea ed arbustiva dei plessi scolastici.....	13
2.3 Interventi di manutenzione nelle aree verdi dei plessi scolastici.....	14
2.4 Pollai didattici e orti scolastici	14
2.5 Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive dei plessi scolastici.....	15
3. AZIONI DI MIGLIORAMENTO E VERIFICHE SVOLTE	17
3.1 Adozione aiuole	17
3.2 Controlli nelle aree verdi	18
4. REPORT SULL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA VERITAS S.p.A.	22
4.1 La Soddisfazione per il Verde Pubblico – Anno 2012.....	22
5. RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	24
6. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E PROGETTI 2012/2013.....	27

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) e sulla base della procedura adottata con DGC 13/2011¹.

L'attività di controllo della qualità dei servizi erogati dalle società partecipate era già stato messo a punto a partire dal 2009 con il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori e di recente è stato recepito dal Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni. L'attività di verifica prevede:

- 1) il rispetto degli standard quali-quantitativi previsti dai contratti di servizio e dalle Carte della Qualità dei Servizi (qualità erogata);
- 2) risultati delle indagini di soddisfazione dell'utenza (qualità percepita);
- 3) sistema di gestione dei reclami, dei tempi medi e delle modalità di risposta all'utenza;
- 4) realizzazione dei progetti di miglioramento sui servizi erogati.

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.

Ogni anno la società Veritas S.p.A. provvede ad aggiornare i dati relativi agli standard previsti per il servizio; di seguito si presentano i **risultati del triennio 2010-2012** (capitoli 1 e 2). La frequenza di aggiornamento della rendicontazione da parte di Veritas S.p.A. ha carattere annuale.

Veritas S.p.A. svolge ogni anno un'indagine di **Customer Satisfaction Analysis** che comprende tutti i servizi erogati dalla società sul territorio sovracomunale e viene sottoposta attraverso un'indagine telefonica presso utenti commerciali e utenti domestici. I risultati dell'indagine 2012 sul Servizio Verde Pubblico sono presentati 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/osservatoriospl.

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 S.p.A. 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	2010	2011	2012
Vegetazione arborea (punto - n.)	44.784	45.587	45.261
Vegetazione arbustiva siepi (linea - ml.)	30.329	30.062	30.310
Vegetazione arbustiva arbusti (punto - n.)	43.791	47.417	47.276
Tamerici Oleandri (punto - n.)	5.386	3.981	4.034

Il servizio fornito da Veritas S.p.A. prevede le 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. Il numero annuo delle potature è fissato dal contratto di servizio in 3.000 interventi.

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 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 7 anni.

In generale l'attività di potatura ha subito una contrazione; in particolare in Terraferma passando da 3.048 del 2006 a 2.353 potature del 2012, a seguito di un aumento c'è stata una lieve contrazione anche nel Centro Storico passando da 1.095 a 1.290 potature.

L'attività nel corso del 2011 e del 2012 si è svolta con rispetto degli standard previsti dalla Carta; in particolare il numero complessivo di interventi, pari a 3.643, è più che in linea con lo standard di 3.000 potature.

Gli abbattimenti sono aumentati in Terraferma (passando da 236 a 551) e in Centro Storico, assestandosi a 268 unità.

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.

Negli anni precedenti gli abbattimenti sono sempre stati più che compensati dai nuovi impianti, tranne nel 2009.

Nel 2012 i nuovi impianti (506, di cui 166 realizzati nel 2012 e 340 nel 2013) non superano gli abbattimenti (819), a causa di differenti motivazioni: in primis la tromba d'aria che ha reso necessario abbattere circa 100 piante, con un deciso intervento del gestore nei luoghi interessati; inoltre, è ancora in corso la programmazione annuale dei nuovi impianti, prevista a partire dal 1/10/2011, per il susseguirsi di condizioni meteo particolarmente avverse.

Tabella 1.2 – Potature, abbattimenti e nuovi impianti, dati 2006-2012

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

* 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.

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 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 S.p.A. comprende una superficie complessiva di circa **2.781.174 metri quadri** distribuiti tra aree verdi di pregio, parchi e giardini, verde estensivo, incolti, scarpate banchine e parterre. Il valore dei mq è pressoché invariato negli ultimi 3 anni, ma in costante aumento (+1,2%); il monitoraggio di tale dato è possibile grazie all'aggiornamento del censimento del verde.

Tabella 1.3 – Estensione tappeti erbosi, triennio 2010-2012

TIPOLOGIA		2010	2011	2012
Tappeti erbosi	aree verdi di pregio classe A	132.987	131.872	131.872
	parchi e giardini classe B	1.387.440	1.438.747	1.440.170
	verde estensivo classe C	302.523	333.407	336.790
	incolti	71.491	12.802	12.802
	scarpate/banchine stradali/terrapieni/cigli	476.525	480.200	485.371
	parterre classe A	38.312	27.134	26.443
	parterre classe B	338.916	342.624	347.726
TOTALE		2.748.194	2.766.786	2.781.174

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 1.4 – Interventi di manutenzione per tipologia di area, dati 2012

Tipologia aree	Indicatore	Standard	Livello sfalcio	Numero sfalci
<i>Aree verdi di pregio A</i>	<i>periodo degli sfalci</i>	<i>marzo-novembre</i>	<i>10 cm</i>	<i>12</i>
<i>Parchi e giardini B</i>	<i>periodo degli sfalci</i>	<i>marzo-novembre</i>	<i>20 cm</i>	<i>8</i>
<i>Verde estensivo C</i>	<i>periodo degli sfalci</i>	<i>marzo-novembre</i>	<i>30 cm</i>	<i>6</i>
<i>Scarpate/banchine stradali/terrapieni/cigli</i>	<i>periodo degli sfalci</i>	<i>aprile-ottobre</i>	<i>n.d.</i>	<i>4</i>

Fonte: Veritas S.p.A.

1.3 Fioriture stagionali

L'ultimazione del censimento del verde nel 2007 e il suo costante aggiornamento hanno permesso di verificare l'evoluzione di questa tipologia di verde negli ultimi anni. In particolare, il numero di fioriere e di aiuole fiorite è incrementato costantemente. Nel triennio considerato le fioriere sono aumentate del 12,5% (da 295 a 332) ed i metri quadri di aiuole fiorite sono aumentati di oltre il 22,3%.

Tabella 1.5 – Numero fioriere e aiuole fiorite, triennio 2010-2012

Tipologia	2010	2011	2012
<i>Fioriere (numero)</i>	295	349	332
<i>Aiuole fiorite (mq)</i>	25.988	26.934	31.780

Per quanto riguarda gli standard previsti dalla carta dei servizi per le fioriture stagionali si riscontra che rispetto alle 2 fioriture annue a fine autunno e in primavera, è stato eseguito, in via sperimentale, su parte del territorio solo l'intervento primaverile a fronte di un migliore rispetto dell'andamento stagionale delle fioriture, nonché di un conseguente risparmio economico.

1.4 Pulizia aree verdi

Veritas S.p.A. 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:

- raccolta foglie e rami secchi caduti all'interno delle aree verdi prevista ed eseguita alla fine del ciclo vegetale nella stagione autunno-inverno (2 interventi);
- 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.

Il numero di fontane e specchi d'acqua è diminuito nel corso del tempo come indicato nella tabella seguente.

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

Tipologia	2010	2011	2012
<i>Fontane e Specchi d'acqua (numero)</i>	83	81	80

1.5 Servizi di pertinenza di parchi e giardini

Veritas S.p.A. gestisce 97 tra parchi e giardini nel territorio comunale dislocati tra le diverse municipalità, pari ad una estensione di 792.539 mq, oltre agli 86.641 mq di percorsi pedonali e carrabili. Il dettaglio dei parchi e giardini per area e le tipologie di servizi offerti sono riassunti in tabella 1.7.

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

Tabella 1.7 – Tipologia servizi per territorio, dati 2012

AREA/ TIPOLOGIA SERVIZIO	Parchi n°	Aree Chiuse 	Aree Giochi 	Servizi Igienici 	Area cani 	Barbecue 	Area Picnic 	Piastre Polivalenti 	Tot mq
Chirignago Zelarino	17	7	16	1	5	2	4	4	171.943
Favaro Campalto	15	0	14	0	2	0	1	2	121.700
Mestre *	22	9	17	2	3	0	3	6	171.490
Marghera	20	3	14	1	1	0	2	8	165.466
Venezia Centro Storico	11	5	7	0	0	0	2	2	89.700
Giudecca	2	1	2	0	0	0	1	0	3.420
Murano	2	1	2	1	1	0	2	0	38.090
Burano	2	1	2	1	0	0	0	0	7.680
Lido **	4	3	2	1	0	0	2	2	18.490
Pellestrina	2	2	1	0	0	0	1	0	4.560
TOTALE	97	32	77	7	12	2	18	24	792.539

*si ricorda che a Mestre è temporaneamente inagibile l'area via Esiodo.

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

In particolare, la rendicontazione dell'anno 2012 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:

- **Area via Esiodo** in zona Mestre: è temporaneamente inagibile;
- **Area viale Don Sturzo** in zona Mestre: da metà 2012 ha un cantiere di bonifica in corso ed è quindi temporaneamente inagibile;
- **Parco Catene** a Marghera: è stata allestita un'area giochi, dei servizi igienici ed una piastra polivalente, a fronte di questi interventi si evidenzia un notevole incremento dei mq di verde presenti a Marghera (+ **69.706** mq rispetto al 2011);
- **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 1.8 – Numero arredi urbani, triennio 2010-2012

Tipologia	2010	2011	2012
<i>Giochi/attrezzature ludiche semplici o complesse per bambini/attrezzi ginnici per percorsi vita</i>	524	501	498
<i>Panchine aree verdi</i>	1.567	1.629	1.620
<i>Gazebo/pergolato</i>	40	39	39
<i>Strutture per impianti sportivi a carattere ricreativo (piastre polivalenti campi basket pallavolo ecc)</i>	33	28	29

Per quanto riguarda gli standard previsti dalla Carta è stata mantenuta costante rispetto al 2011 la manutenzione ordinaria ed i controlli certificati delle strutture ludiche.

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 1.9 – Sintesi numero interventi manutenzione ordinaria e straordinaria arredi urbani, dati 2011-2012²

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

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 24 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 1.10 – Interventi in Centro Storico, dati 2012

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>	233
Interventi straordinari extracontratto per atti vandalici su aree gioco, attrezzature, strutture ecc	8
<i>Intervento di posa nuovi giochi Murano Angeli</i>	1
<i>Intervento di demolizione area gioco "Stendardo" a seguito di atti vandalici e verifica aderenza norme EN</i>	1

Tabella 1.11 – Interventi in Terraferma, dati 2012

Favaro-Campalto, Mestre Centro, Chirignago-Zelarino, Marghera	n. interventi
<i>Interventi di manutenzione ordinaria periodica su aree gioco, compresi controlli esterni/interni</i>	408
Interventi straordinari su aree gioco	3
Interventi straordinari extracontratto per atti vandalici su aree gioco, attrezzature, strutture ecc	24

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 2010 - 2012 sulle autorizzazioni di eventi all'interno delle aree verdi, suddivisi per municipalità.

Tabella 1.12 – Pareri rilasciati nel triennio 2010-2012

Municipalità	2010	2011	2012
Mestre Centro	18	13	20
Favaro Campalto	4	12	10
Chirignago Zelarino	11	17	6
Marghera	7	11	14
Lido Pellestrina	11	10	6
Venezia	11	13	17
TOTALE	62	76	73

Per quanto riguarda lo standard qualitativo il tempo medio effettivo per rilascio del parere al SUAP è di 10 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 qualitativi 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 2012, sono pari a **mq. 326.995**, 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 2010

	Chirignago - Zelarino	Favaro	Marghera	Mestre - Carpenedo	Venezia	Lido	TOTALE
Ex scuole - cleaning	9.694	2.549	7.348	6.246 *	1.277	544	27.658
Asili nido	6.131	1.319	4.606	9.536	3.845	6.085	31.522
Scuole materne	13.478	8.401	13.267	15.206	9.061	9.706	69.118
Scuole elementari	25.162	24.428	20.763	32.976	8.445	9.055	120.830
Scuole medie	12.700	7.488	5.815	15.387	4.719	1.518	47.627
TOTALE	67.165	44.185	51.800	79.351	27.347	26.908	296.755 **

* Sono inseriti anche gli Uffici Pubblici: per un totale di 1.212.

** Il dato riportato si riferisce solo all'effettiva superficie a prato non comprensiva di vialetti, pavimentazioni, orti, pollai, marciapiedi, parcheggi ed aree giochi pavimentate.

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 2010 e 2012

Tipologia vegetazione	2010	2012
Vegetazione arborea (punto - n.)	2.650	4.116
Vegetazione arbustiva siepi (linea - ml.)	4.216	6.112
Vegetazione arbustiva arbusti (punto - n.)	1.311	2.524
Tamerici Oleandri (punto - n.)	65	121,5

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 2012

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

Fonte: Veritas S.p.A.

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 **10** 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 3 Scuole Primarie (Capuozzo Marghera, Baseggio Marghera, Querini Mestre).

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 e orti didattici, dati 2012

	2012
Superfici a prato (mq.)	326.995*
Pollai didattici (n. scuole)	2 scuole dell'infanzia
Orti didattici (n. scuole)	7 scuole dell'infanzia; 3 scuole primarie

** Il dato riportato è comprensivo di vialetti, pavimentazioni, orti, pollai, marciapiedi, parcheggi ed aree giochi pavimentate.

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 2010 e 2012

Tipologia	2010	2012
Panchine (n.)	345	347
Piastre polivalenti (n.)	1	2
Giochi (n.)	648	703
Gazebo/pergolati (n.)	75	110
Fontane e specchi d'acqua (n.)	0	0
Aree sportive (mq.)	0	8.709
Pavimentazioni (mq.)	24.200	23.193
Percorsi pedonali e carrabili (mq.)	29.472	30.744

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 2012

Tipologia	2012
<i>Manutenzione</i>	186
<i>Rimozione</i>	7
<i>Fornitura di sabbia per scopi ludici</i>	2
TOTALE interventi	195

3. AZIONI DI MIGLIORAMENTO E VERIFICHE SVOLTE

3.1 Adozione aiuole

Al fine di sensibilizzare i cittadini alla cura del verde pubblico e, nel contempo, avviare un programma di riqualificazione urbana ed ambientale, l'Assessorato all'Ambiente e Città sostenibile con la collaborazione delle Municipalità, ha lanciato la campagna **Adotta un'aiuola** per mettere tutti i cittadini a conoscenza di una importante possibilità che il Regolamento comunale per la tutela e la promozione del verde in città³ offre, ma che fino ad ora è stata poco utilizzata.

L'art. 23 del regolamento consente infatti che associazioni, gruppi di cittadini e altri soggetti privati si prendano cura in modo continuativo di una o più porzioni di verde pubblico, così da recuperarle dall'eventuale degrado, da mantenerle nella loro integrità, da abbellirle o da renderle maggiormente fruibili da parte di tutta la cittadinanza, attraverso la stipula di una convenzione nel rispetto dei diritti fondamentali del verde in città.

Chi è interessato può inviare una semplice domanda all'indirizzo e-mail del Servizio Suolo e Verde Pubblico del Comune di Venezia (verdeforti.ambiente@comune.venezia.it) utilizzando l'apposito modulo, oppure recarsi, previo appuntamento, presso la sede di Ca' Farsetti a Venezia (tel. 041/2748203) o presso il Municipio di Mestre, in via Palazzo 1, (tel. 041/2749411).

Appena ricevuta la richiesta, l'Ufficio Verde Pubblico si attiverà per le opportune verifiche e risponderà entro 30 giorni fissando un appuntamento con il richiedente nel corso del quale verrà data formalmente in gestione l'aiuola (o porzione di area verde) richiesta.

Nel corso del 2012 sono state date in adozione 19 porzioni di aree verdi più o meno grandi nell'intero territorio comunale.

La campagna informativa, che ha preso nel 2012 al Lido di Venezia e nei mesi successivi è stata estesa alle altre Municipalità del Comune, sarà ulteriormente incrementata nel prossimo autunno.

Tabella 3.1 – Aiuole adottate nel 2012

	Area	Municipalità	Data verbale di consegna
1	Parterre stradale sito a Marghera, via Padre Gelain 10, fronte hotel Villa Adele	Marghera	28/06/2012
2	Area verde lungo Canale Osellino Via Vespucci	Mestre	29/06/2012
3	Aiuola sita al Lido di Venezia in Gran Viale fronte civico 47/F	Lido	12/07/2012
4	Aiuola sita al Lido di Venezia in Gran Viale fronte civico 10	Lido	12/07/2012

³ DCC 111 del 21/07/2003 e successive modifiche.

5	Aiuola sita al Lido di Venezia in Gran Viale fronte civico 47/A	Lido	12/07/2012
6	Aiuola sita al Lido di Venezia in Gran Viale fronte civico 45-47	Lido	12/07/2012
7	Aiuola sita al Lido di Venezia in Gran Viale fronte civico 49	Lido	12/07/2012
8	Aiuola sita al Lido di Venezia in Gran Viale fronte civico 21/B	Lido	12/07/2012
9	Aiuola sita al Lido di Venezia in Gran Viale fronte civico 47/D	Lido	12/07/2012
10	Aiuola sita al Lido di Venezia, in via Lepanto civici 29-30	Lido	20/07/2012
11	Aiuola sita al Lido di Venezia in Gran Viale fronte civico 47/E	Lido	12/07/2012
12	Aiuola sita all'Isola della Giudecca in campo della Rotonda	Venezia	12/07/2012
13	Aiuola sita all'isola della Giudecca in Calle de Mezo angolo calle Storta dei Squeri	Venezia	12/07/2012
14	Parco Villa Cavinato	Chirignago	11/07/2012
15	Area Favaro Veneto Foglio 26 mappali 800 e 382 (parte)	Favaro	29/06/2012
16	Aiuole presenti in Rio Terà dei Pensieri	Venezia	13/09/2012
17	Via Bissa /Musatti	Mestre	04/12/2012
18	Via Scaramuzza, - Rinnovo	Chirignago	09/11/2012
19	Campo Simon Grando - Santa Croce - Rinnovo	Venezia	03/12/2012

3.2 Controlli nelle aree verdi

Nel 2012 sono stati effettuati **133 controlli** nelle aree verdi comunali (in aumento rispetto ai 121 del 2011) attraverso una scheda di valutazione che permette di monitorare il rispetto degli standard del contratto di servizio di Veritas S.p.A., compilata da tecnici dell'Ufficio Verde Pubblico del Comune.

Le verifiche hanno dato una fotografia del verde urbano molto positiva. Anche nei rari casi in cui alcune aree, al momento del sopralluogo, sono sembrate più trascurate di altre con erba più alta, presenza di rifiuti sparsi o arbusti che necessitavano potature, la situazione è stata tempestivamente risolta dal soggetto gestore che è prontamente intervenuto.

I controlli nelle aree verdi hanno permesso inoltre all'Amministrazione di prendere atto della situazione più generale delle aree verdi cittadine e di aspetti che, pur non riguardando il contratto di servizio e l'attività del gestore, sono rilevanti ai fini della corretta gestione delle aree stesse.

È stato in effetti riscontrato che spesso sono proprio gli aspetti che non rientrano nel contratto a costituire le principali criticità di un'area.

In particolar modo sono da evidenziare problemi di degrado sociale (droga, alcool e prostituzione) uniti a pesanti fenomeni di vandalismo a danno delle strutture dei parchi e, cosa particolarmente grave in quanto potenzialmente pericolosa, dei giochi per i bambini.

Il Comune, attraverso Veritas, è intervenuto con numerosi interventi di ripristino delle condizioni di sicurezza, ove possibile riparando i giochi o, in alcuni casi in cui erano particolarmente compromessi, con la rimozione degli stessi, ed effettuando interventi sul verde quali l'innalzamento dell'impalco delle alberature, la rimozione di siepi ed arbusti e la rimozione delle panchine, proprio per scoraggiare gli usi impropri che impediscono la corretta fruizione delle aree verdi.

Un'osservazione che è stata fatta in più di un'occasione è la pratica dei cittadini di piantare alberi e arbusti in aree verdi pubbliche senza autorizzazione. Questo può comportare un degrado ambientale dovuto alla presenza di specie alloctone (ad esempio gli abeti impiantati dopo le feste natalizie), e sicuramente rappresenta un costo aggiuntivo per l'amministrazione che deve gestire correttamente nuovi esemplari.

Tabella 3.2 – Controlli effettuati nelle aree verdi nel 2012

	Municipalità	Parco/Area verde	Data
1	Favaro Campalto	Ca' Dolfin	24/02/2012
2	Chirignago Zelarino	Parco Zia	05/05/2012
3	Venezia e isole	Giardini Papadopoli - S. Croce	09/05/2012
4	Venezia e isole	Parco Savorgnan - Cannaregio	09/05/2012
5	Chirignago Zelarino	Area Abruzzo	11/05/2012
6	Chirignago Zelarino	Parco Rodari	11/05/2012
7	Chirignago Zelarino	Area via Montessori	11/05/2012
8	Chirignago Zelarino	Parco Montessori	11/05/2012
9	Chirignago Zelarino	Area Castello Tesino	14/05/2012
10	Chirignago Zelarino	Area via Etruria	14/05/2012
11	Chirignago Zelarino	Area via Friuli	14/05/2012
12	Chirignago Zelarino	Area via Irpinia	14/05/2012
13	Chirignago Zelarino	Santa Barbara	14/05/2012
14	Chirignago Zelarino	Area Cavanis	15/05/2012
15	Chirignago Zelarino	Area Vittorino da Feltre-Circus	15/05/2012
16	Chirignago Zelarino	Area Pestalozzi	15/05/2012
17	Chirignago Zelarino	Area Santa Barbara	15/05/2012
18	Chirignago Zelarino	Area via Zolli	15/05/2012
19	Chirignago Zelarino	Villa Cavinato	22/05/2012
20	Chirignago Zelarino	Villa Ceresa	24/05/2012
21	Chirignago Zelarino	Parco Perlan	25/05/2012
22	Chirignago Zelarino	Parco Mattuglie	25/05/2012
23	Chirignago Zelarino	Parco Jacopone da tutti	29/05/2012
24	Chirignago Zelarino	Parco Volosca	29/05/2012
25	Chirignago Zelarino	Parco Villa Croce Verde	29/05/2012
26	Chirignago Zelarino	Parco Villa Pozzi	29/05/2012
27	Chirignago Zelarino	Area Luciani	30/05/2012
28	Mestre Carpenedo	Villa Tivan	06/06/2012
29	Mestre Carpenedo	Area Bissagola	06/06/2012

30	Mestre Carpenedo	Area via Caviglia	06/06/2012
31	Mestre Carpenedo	Corte Clorinda	11/06/2012
32	Mestre Carpenedo	Parco Costa	18/06/2012
33	Mestre Carpenedo	Madonna Pellegrina	18/06/2012
34	Lido Pellestrina	Parco ex luna park	19/06/2012
35	Lido Pellestrina	Blue moon	26/06/2012
36	Lido Pellestrina	Parco quattro fontane	26/06/2012
37	Lido Pellestrina	Parco Casino'	26/06/2012
38	Lido Pellestrina	Parco ex villa scarpa	26/06/2012
39	Lido Pellestrina	Parco ex villa taice	26/06/2012
40	Lido Pellestrina	Case Bianche	26/06/2012
41	Chirignago Zelarino	Parco Hajez	03/07/2012
42	Chirignago Zelarino	Area Vicentino	11/07/2012
43	Mestre Carpenedo	Area Via Catalani	30/07/2012
44	Mestre Carpenedo	Parco Sabbioni	30/07/2012
45	Mestre Carpenedo	Piraghetto	31/07/2012
46	Marghera	Parco Concordia	20/08/2012
47	Marghera	Moranzani	20/08/2012
48	Mestre Carpenedo	Villa Querini	22/08/2012
49	Mestre Carpenedo	Area Bainsizza	24/08/2012
50	Mestre Carpenedo	Via Sernaglia	24/08/2012
51	Mestre Carpenedo	Piave	24/08/2012
52	Mestre Carpenedo	Piazzale Donatori di sangue	27/08/2012
53	Mestre Carpenedo	Torre Belfredo	27/08/2012
54	Mestre Carpenedo	Antonio da Mestre	27/08/2012
55	Mestre Carpenedo	Einaudi	27/08/2012
56	Mestre Carpenedo	Padre kolbe	04/09/2012
57	Mestre Carpenedo	Padre kolbe (1)	04/09/2012
58	Venezia e isole	C.llo Stendardo Dorsoduro	07/09/2012
59	Venezia e isole	Santa Marta - Sechi	07/09/2012
60	Mestre Carpenedo	Via Mestrina	10/09/2012
61	Mestre Carpenedo	Parcheggio XXVII Ottobre	10/09/2012
62	Mestre Carpenedo	Piazzale Porta Altinate	10/09/2012
63	Mestre Carpenedo	Parco Tasso	10/09/2012
64	Mestre Carpenedo	Corner	11/09/2012
65	Mestre Carpenedo	Via Corner	11/09/2012
66	Mestre Carpenedo	Via Lamberti	12/09/2012
67	Mestre Carpenedo	Via Gritti	12/09/2012
68	Mestre Carpenedo	Via Buratti	12/09/2012
69	Favaro Campalto	Area ex Fucini	17/09/2012
70	Favaro Campalto	Monte Celo	17/09/2012
71	Favaro Campalto	Area Monviso	19/09/2012
72	Favaro Campalto	Ca' Alvera	20/09/2012
73	Favaro Campalto	Altinia	20/09/2012
74	Favaro Campalto	Agnoletti	20/09/2012
75	Mestre Carpenedo	Villa Franchin	20/09/2012
76	Mestre Carpenedo	Via Monte Pelmo	20/09/2012
77	Mestre Carpenedo	Area Predazzo	20/09/2012
78	Mestre Carpenedo	Via Cima Gogna	20/09/2012
79	Mestre Carpenedo	Rotonda Garibaldi	20/09/2012
80	Mestre Carpenedo	Viale Don Sturzo	20/09/2012
81	Venezia e isole	Giardini ex reali - s. Marco	20/09/2012

82	Venezia e isole	Area della Marinaressa	20/09/2012
83	Venezia e isole	Giardini Napoleonici	20/09/2012
84	Venezia e isole	Giardini Sant'Elena	20/09/2012
85	Favaro Campalto	Area Morosina	25/09/2012
86	Favaro Campalto	Area Marchesi	25/09/2012
87	Favaro Campalto	Zendrini e Dal Cortivo	25/09/2012
88	Favaro Campalto	Bagaron	26/09/2012
89	Favaro Campalto	Indri	26/09/2012
90	Favaro Campalto	Ca' Dolfìn	27/09/2012
91	Favaro Campalto	P.zza Pastrello	27/09/2012
92	Favaro Campalto	Gobbi anni azzurri	27/09/2012
93	Mestre Carpenedo	Via Monte Ortone	30/09/2012
94	Favaro Campalto	Chiarin	02/10/2012
95	Favaro Campalto	Muneghe	02/10/2012
96	Favaro Campalto	Garzette	02/10/2012
97	Mestre Carpenedo	Via San Giuseppe	03/10/2012
98	Mestre Carpenedo	Via Romanin	03/10/2012
99	Mestre Carpenedo	Parco Dallio	03/10/2012
100	Marghera	Catene	08/10/2012
101	Marghera	Parco Ferroviario	16/10/2012
102	Marghera	Area Via Trieste	20/10/2012
103	Marghera	Area della Rinascita	22/10/2012
104	Marghera	Lago di Misurina	22/10/2012
105	Marghera	Ex Stefani	22/10/2012
106	Marghera	Perale	22/10/2012
107	Mestre Carpenedo	Via Dandolo	24/10/2012
108	Marghera	Chiesa	24/10/2012
109	Marghera	Coletti	24/10/2012
110	Marghera	Area della Fonte	24/10/2012
111	Marghera	Area Paolucci	24/10/2012
112	Marghera	Parco Emmer	25/10/2012
113	Marghera	Parco Sant'Antonio	29/10/2012
114	Marghera	Area Tommaseo	30/10/2012
115	Marghera	Villa Bona	30/10/2012
116	Venezia e isole	Parco Angeli	30/10/2012
117	Venezia e isole	Parco Navagero	30/10/2012
118	Venezia e isole	Area San Mauro	30/10/2012
119	Venezia e isole	Parco di Mazzorbo	30/10/2012
120	Venezia e isole	Sacca Fisola – Beata Giuliana	08/11/2012
121	Venezia e isole	Sacca Fisola – San Cataldo	08/11/2012
122	Venezia e isole	Parco del Redentore S.Giacomo	08/11/2012
123	Venezia e isole	Corte Grandi	08/11/2012
124	Venezia e isole	Giardino ex villa Groggia	14/11/2012
125	Marghera	Fusina	15/11/2012
126	Marghera	Area Longhena	24/12/2012
127	Chirignago Zelarino	Parcheggi via Montessori	11/05/2012
128	Chirignago Zelarino	Area Modigliani - Scaramuzza	05/06/2012
129	Chirignago Zelarino	Area Marzenego	05/06/2012
130	Mestre Carpenedo	Bosco di Mestre (Candiani)	05/06/2012
131	Mestre Carpenedo	Camporese	08/11/2012
132	Mestre Carpenedo	Carrer	14/11/2012
133	Mestre Carpenedo	Pertini	15/11/2012

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

4.1 La Soddisfazione per il Verde Pubblico – Anno 2012

La rilevazione sul servizio Verde pubblico è effettuata 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.

Il campione di utenti a cui è stata rivolta questa domanda è composto da 1200 utenti, i medesimi intervistati per il servizio igiene urbana, ed i medesimi del 2011: 750 utenti domestici e 450 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).

Nel corso degli ultimi sette anni la soddisfazione dei clienti per il servizio di gestione del verde pubblico è oscillata tra il 70% e l'80%. Nel 2012 vi è stato un indice di soddisfazione più altro in Centro Storico (72%); nel complesso il 2012 ha evidenziato un grado di soddisfazione del 70%, mediamente inferiore a quello del 2011.

Di seguito si riporta il dettaglio delle informazioni.

Tabella 4.1 – Risultati complessivi dell'indagine di customer satisfaction, dati 2006-2012

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
TERRAFERMA	72,5	68,6	77,5	73,3	77,7	72,0	70,7
ESTUARIO SUD*	55,9	61,0	74,7	60,0	74,0	67,8	64,2
CENTRO STORICO	74,3	75,1	75,5	72,1	81,6	74,2	72,0
TOTALE	71,6	69,6	76,8	71,9	78,3	72,1	70,4

* Lido e Pellestrina

Fonte: Indagini Customer Satisfaction Audit per Veritas S.p.A. Area Territoriale di Venezia, Databank, Cerved Group.

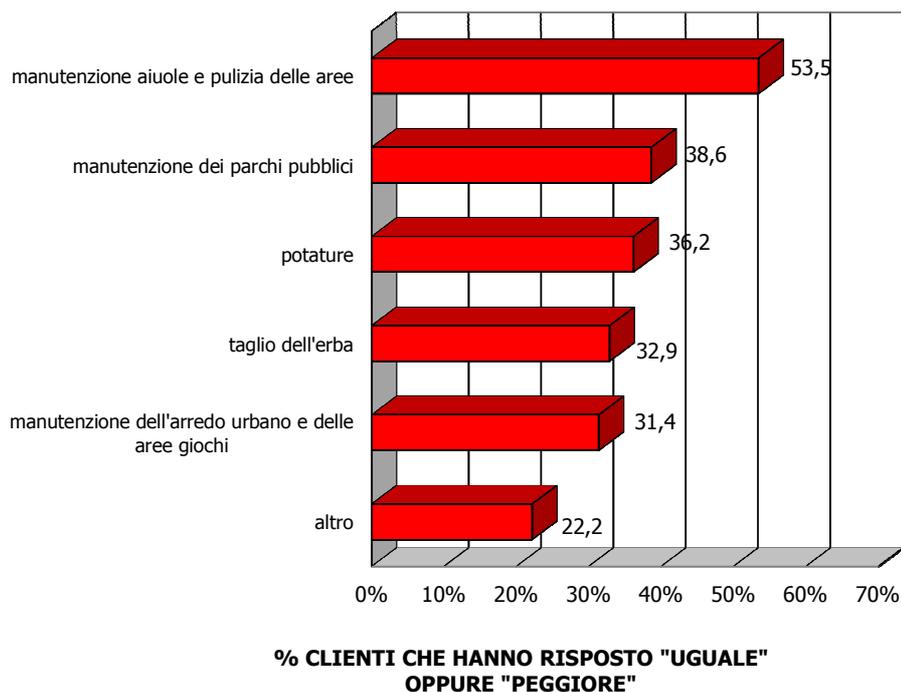
L'indagine di *customer satisfaction* prevede la rilevazione sugli aspetti del verde pubblico che l'utente vorrebbe migliorare, intervistando coloro che giudicano il servizio “uguale” o “peggiore” alle proprie aspettative.

Le scelte erano:

- 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 le preferenze degli utenti intervistati:

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



Fonte: *Indagini Customer Satisfaction Audit per Veritas S.p.A. Area Territoriale di Venezia, Databank, Cerved Group*

Analogamente al 2011 le aree su cui l'utente esprime maggiori aspettative di miglioramento del servizio sono: la manutenzione delle aiuole e la pulizia delle aree, la manutenzione dei parchi pubblici, le potature e il taglio dell'erba.

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 2012 sono pervenuti alla società 982 segnalazioni/richieste di intervento, 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 partecipate⁴.

Il tempo medio di risposta è inferiore ai 30 giorni, cioè in media 8 giorni, ed in dettaglio: 11,4 giorni in Centro Storico e 7,2 giorni in Terraferma. Complessivamente vi sono stati 28 fuori standard, di cui 12 contatti nel Centro Storico e 16 contatti in Terraferma chiusi in più di 30 giorni; in alcuni casi, come lo scorso anno, lo sfioramento dello standard è stato determinato anche dall'attesa di autorizzazioni o disponibilità per controlli incrociati⁵.

Nel complesso risulta inviato 1 solo reclamo per il centro storico al quale è stata data risposta in 14 giorni. Nessun reclamo per la Terraferma.

Come per il 2011, si conferma che la maggior parte delle segnalazioni proviene dall'area della Terraferma.

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, 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: mancanza di sfalcio in alcune aree, richiesta di manutenzione delle aree gioco, verde verticale (interventi sulla vegetazione arborea), ecc.

⁴ <http://iris.comune.venezia.it/>

⁵ Il numero di segnalazioni, suggerimenti e reclami pervenuti a Veritas S.p.A. era stato pari a 922 nel 2010 e 776 nel 2011.

SERVIZIO VERDE PUBBLICO VENEZIA CENTRO STORICO ED ESTUARIO

Tabella 4.1 - Contatti

CONTATTI	DATI
N° contatti registrati	229
contatti chiusi su totale al 08.05.2013	100%
contatti provenienti dal Portale IRIS su totale	50,2%
Tempo medio di chiusura in giorni	12

Tabella 4.2 - Percentuale contatti per tipologia

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

Tabella 4.3 - Reclami

RECLAMI	DATI
N° reclami registrati	1
% reclami chiusi su totale al 08.05.2013	100%
% reclami provenienti dal Portale IRIS su totale	0%
Tempo chiusura in giorni	14

SERVIZIO VERDE PUBBLICO TERRAFERMA

Tabella 4.4 - Contatti

CONTATTI	DATI
N° contatti registrati	752
% contatti chiusi su totale al 08.05.2013	99,6%
% contatti provenienti dal Portale IRIS su totale	56,9%
Tempo medio di chiusura in giorni	7

Tabella 4.5 - Contatti per tipologia

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

Tabella 4.6 - Reclami

RECLAMI	DATI
N° reclami registrati	0
% contatti chiusi su totale al 08.05.2013	0
Tempo medio di chiusura in giorni	0

6. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E PROGETTI 2012/2013

PIANO DI MIGLIORAMENTO 2012/2013: rendicontazione ed avvio nuove attività

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

Nel corso del 2011 sono state valutate le procedure per l'adozione delle aree verdi come previsto dall'art. 23 del regolamento comunale per la tutela e la promozione del verde in città.

L'attivazione e l'incentivazione di questo tipo di gestione del verde pubblico, i cui risultati si sono concretizzati a partire dal 2012, con l'adozione di 19 porzioni di aree verdi, ha un duplice scopo:

- il coinvolgimento dei cittadini nella gestione del patrimonio pubblico;
- la riduzione dei costi generali di manutenzione delle aree verdi.

Si è previsto che l'adozione di privati cittadini, associazioni e ditte avvenga con procedure semplificate e con reciproco impegno sancito da un verbale di consegna di linee guida tecniche al richiedente.

2. Aggiornamento della Carta del Servizio Verde Pubblico e degli Scoperti Scolastici – anno 2013.

Oltre al verde pubblico Veritas gestisce per conto del Comune di Venezia anche il verde dei plessi scolastici, con contratto di servizio analogo. L'obiettivo del 2012 è stato quello di avviare una rendicontazione sull'attività svolta per l'inserimento del servizio nella Carta della Qualità, al fine anche di comunicare agli utenti le attività complementari svolte all'interno dei plessi da Veritas sui temi ambientali.

Tale carta verrà aggiornata nel corso del 2013 tenendo conto delle novità apportate dal nuovo allegato tecnico approvato .

4. Attività di monitoraggio e controllo del rispetto del contratto di servizio.

Nel 2012 sono stati effettuati **133 sopralluoghi** alle aree verdi comunali distribuiti sull'intero territorio.

I verbali sono stati redatti sulla base di una scheda valutativa (tab. 4.1) che ricalca gli articoli e le specifiche del contratto di servizio, e che verrà modificata nel 2013 a fronte dell'aggiornamento del contratto.

I verbali dei sopralluoghi sono stati trasmessi a Veritas S.p.A. la quale ha provveduto tramite manutenzione ordinaria, a ripristinare le condizioni previste dal contratto.

Gli interventi straordinari sono stati realizzati, laddove necessario, nei limiti della disponibilità finanziaria stanziata dal Consiglio Comunale.

Quello che emerge dai sopralluoghi e dai relativi verbali sono i continui atti di vandalismo alle strutture, ai giochi e talvolta l'abbandono di rifiuti. Gli atti vandalici ripetuti nel tempo nonostante gli interventi da parte della società di gestione non hanno permesso talvolta il ripristino delle normali condizioni.

Inoltre, dati i tempi di installazione dei giochi e la loro naturale usura, in taluni casi per mancanza di fondi stanziati dall'Amministrazione Comunale ed in ragione

della sicurezza che deve essere garantita, gli stessi sono stati tolti dalla società come previsti dal contratto.

5. Progetto di miglioramento della segnaletica all'interno delle aree verdi, in particolare parchi e giardini: in corso di valutazione.

6. 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.

Nel corso del 2013 saranno effettuati degli incontri congiunti tra Veritas S.p.A. e gli uffici competenti dell'Amministrazione per coordinare in modo più stringente l'attuale modalità di gestione dei contatti aziendali utilizzando le procedure del sistema Iris e del sistema Sap.

Tali incontri saranno utili soprattutto ai fini dell'allineamento tra amministrazione e gestore dei tempi di chiusura/risposta dei reclami inseriti.

Tabella 6.1 - Scheda di rilevazione

Articolo di riferimento del contratto	Commenti e valutazione
ART. 4 – MODALITA' DI ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI PREVISTI ALL'ART. 2	
4.1 - Manutenzione vegetazione arborea ed arbustiva	
4.1.1 – Annaffiature (primi 2 anni)	
4.1.2 – Concimazioni (su necessità)	
4.1.3 – Interventi fitosanitari (su necessità)	
4.1.4 – Potature alberi (circa 3000 annue)	
4.1.4 – Potature arbusti (circa 3 volte l'anno)	
4.1.5 – Spollonature (su necessità)	
4.1.6 (a) – Abbattimenti (solo concordati e per i motivi stabiliti nel regolamento)	
4.1.6 (b) – Reimpianti (obbligatori, non necessariamente contestuali, dimensioni adeguati)	
4.1.8 – Scerbatura (effettuati n° 4 interventi/anno di scerbatura delle aiuole o dei parterres)	
4.1.9 – Radici affioranti (limitatamente alla viabilità interna funzionale alle aree)	
ART. 5 – MANUTENZIONE TAPPETI ERBOSI DI PREGIO E ROTATORIE ARREDATE	
5.1 – Annaffiature (se presente impianto, in relazione all'andamento stagionale e alle esigenze idriche delle specie erbacee presenti)	
5.2 – Sfalci (Marzo-Novembre)	
5.2.1 – Sfalci di aree verdi di pregio: classe A (10 cm.)	
5.2.2 – Sfalci di parchi e giardini: classe B (20 cm.)	
5.2.3 – Sfalci di aree a verde estensivo: classe C (30 cm.)	
5.2.3.a – Incolti	
5.2.4 – Sfalci e triturazione della vegetazione su scarpate, cigli, banchine stradali e terrapieni e rotatorie non arredate	
5.3 – Concimazioni (su necessità)	
5.4 – Interventi fitosanitari (su necessità)	
5.5 – Ripristini (10%sup. interessata)	
ART. 6 – FIORITURE STAGIONALI	
6.1 – Allestimento fioriere e aiuole fiorite (2 volte all'anno (primavera e autunno) e si dovrà garantire una presenza costante per tutto il corso dell'anno)	
6.2 – Manutenzione fioriere e aiuole fiorite (su necessità)	
ART. 7 – PULIZIA AREE VERDI	
7.1 – Pulizia e raccolta rifiuti (pulizia ed all'asporto di rifiuti urbani non speciali)	
7.2 – Pulizia e raccolta rifiuti vegetali (2 volte in autunno-inverno)	
7.3 – Sostituzione sacchetti nei cestini (frequenza tale da garantire l'utilizzo dei cestini)	
ART. 8 – SERVIZI DI PERTINENZA DI PARCHI E GIARDINI	
8.1 – Apertura e chiusura	

ART. 10 (a) – MANUTENZIONE ELEMENTI DI ARREDO, ATTREZZATURE LUDICHE E STRUTTURE RICREATIVO/SPORTIVE - interventi di riparazione	
ART. 10 (b) – MANUTENZIONE ELEMENTI DI ARREDO, ATTREZZATURE LUDICHE E STRUTTURE RICREATIVO/SPORTIVE - dipinture	
ART. 10 (c) – MANUTENZIONE ELEMENTI DI ARREDO, ATTREZZATURE LUDICHE E STRUTTURE RICREATIVO/SPORTIVE - serraggio bullonerie-viti	
ART. 10 (d) – MANUTENZIONE ELEMENTI DI ARREDO, ATTREZZATURE LUDICHE E STRUTTURE RICREATIVO/SPORTIVE - sostituzione di parti usurate con elementi a norma e forniti dalle ditte installatrici dei vari giochi	
ART. 11 – MANUTENZIONE E PULIZIA FONTANE E SPECCHI D'ACQUA	
ART. 12 – MANUTENZIONE IMPIANTI TECNOLOGICI SPECIALI	
ART. 13 – MANUTENZIONE IMPIANTI DI IRRIGAZIONE	
ART. 14 – MANUTENZIONE IMPIANTI IDRICI CONNESSI ALLE STRUTTURE ESISTENTI NELLE AREE A VERDE	
ART. 15 – MANUTENZIONE IMPIANTI ELETTRICI CONNESSI ALLE STRUTTURE ESISTENTI NELLE AREE A VERDE	
ART. 16 – MANUTENZIONE STRUTTURE EDILIZIE, IN FERRO E IN LEGNO	
ART. 17 – MANUTENZIONE PERCORSI PEDONALI E/O CARRABILI	
ART.18 – MANUTENZIONE RETI DI SCOLO ACQUE METEORICHE /FOGNARIE	