

# Carta della Qualità dei Servizi



AMBIENTE E SICUREZZA DEL TERRITORIO

## VERDE PUBBLICO

Affidato a Veritas S.p.A.

Anno 2009

Carta pubblicata in Dicembre 2009

**INDICE**

<b>COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO ...</b>	<b>3</b>
A) NORME E PRINCIPI	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	5
<b>B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>6</b>
FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	6
QUALI SONO I PASSI DA COMPIERE PER USUFRUIRE DEI SERVIZI	7
QUANTO COSTA IL SERVIZIO	7
TIPOLOGIE DI AREE A VERDE PUBBLICO	8
FORUM DEL VERDE	10
I SERVIZI CHE OFFRIAMO	11
SERVIZIO N. 1 MANUTENZIONE ARBOREA ED ARBUSTIVA	11
SERVIZIO N. 2 MANUTENZIONE TAPPETI ERBOSI	12
SERVIZIO N. 3 FIORITURE STAGIONALI	13
SERVIZIO N. 4 PULIZIA AREE VERDI	13
SERVIZIO N. 5 SERVIZI DI PERTINENZA DI PARCHI E GIARDINI	14
SERVIZIO N. 6 MANUTENZIONE ELEMENTI DI ARREDO E LUDICI	17
SERVIZIO N. 7 AUTORIZZAZIONI	17
SERVIZIO N. 8 CENSIMENTO DEL VERDE	18
STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO	19
TABELLA STANDARD DI QUALITA'	20
<b>C) RAPPORTI CON I CITTADINI</b>	<b>23</b>
RECLAMI E SUGGERIMENTI	23
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	23
<b>D) INFORMAZIONI UTILI</b>	<b>24</b>
RECAPITI E ORARI	24
COSA FARE PER ...	25

## COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO ...

La Carta dei Servizi relativa alla gestione del verde pubblico nel Comune di Venezia, presentata congiuntamente dall'Ufficio Verde Pubblico del Comune e dalla società VERITAS S.p.A. che ha in gestione la manutenzione ordinaria del verde delle aree ad essa affidata, ha lo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra il gestore del servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e le modalità per usufruirne.

La Carta dei Servizi sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. Le variazioni avverranno attraverso la compilazione di alcune schede di aggiornamento.

## A) NORME E PRINCIPI

### PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi del verde si ispira ai seguenti principi:

- UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

- IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

- CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

- PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

- **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

### **PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi del Verde Pubblico sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Dlgs n. 286 del 30/07/1999 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche" art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi"
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"
- Deliberazione di Giunta Comunale n. 545/06 del 21/12/2006 "Approvazione linee - guida per la pubblicazione e l'aggiornamento delle Carte dei servizi"
- Regolamento comunale per la tutela e la promozione del verde in città

## B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

### FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Nell'ambito della gestione del verde pubblico, il Comune di Venezia si propone di ottimizzare la gestione dell'ambiente con particolare riguardo al verde cittadino che, per le sue caratteristiche territoriali, manifesta una notevole complessità di gestione.

La gestione del Verde Urbano del Comune di Venezia è affidata con apposito contratto di servizio alla società Veritas S.p.A., che si occupa della manutenzione su tutte le aree a verde ad uso pubblico di proprietà comunale elencate in un apposito allegato al contratto di servizio.

Veritas S.p.A. si è impegnata a gestire il patrimonio verde ad essa assegnato secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia, rispettando quanto previsto nel Regolamento Comunale per la Tutela e la Promozione del Verde in Città, allo scopo di tutelare il verde come elemento qualificante del contesto urbano.

L'obiettivo generale è che la vegetazione del territorio comunale sia rispettata, mantenuta quanto più possibile integra, curata con le migliori tecniche possibili e incrementata nel rispetto delle specie caratterizzanti il contesto locale. A tale scopo è monitorata e censita continuamente nel suo sviluppo.

Veritas S.p.A. ha il compito di:

- effettuare la manutenzione ordinaria della vegetazione arborea ed arbustiva;
- effettuare la manutenzione ordinaria dei tappeti erbosi;
- predisporre ed effettuare la manutenzione delle fioriture stagionali;
- pulire le aree verdi, le fontane e gli specchi d'acqua presenti nelle aree verdi;
- garantire una serie di servizi di pertinenza di parchi e giardini;
- effettuare la manutenzione ordinaria degli elementi di arredo, delle attrezzature ludiche e delle strutture ricreativo/sportive;
- predisporre gli addobbi per alcune manifestazioni istituzionali;
- censire il verde comunale;

L'elenco delle aree gestite da Veritas S.p.A. è scaricabile dal sito del Comune di Venezia ([www.comune.venezia.it/ambiente](http://www.comune.venezia.it/ambiente)).

L'Ufficio Verde Pubblico, del Comune di Venezia, ha invece il compito di:

- supervisionare il rispetto del Contratto di Servizio da parte di Veritas S.p.A.;
- intervenire su aree a Verde Pubblico non affidate a Veritas S.p.A. né ad Istituzioni o ad altri soggetti;
- rilasciare le dovute autorizzazioni nelle fattispecie previste;
- fornire consulenze alle altre strutture comunali su tematiche riguardanti le aree verdi;
- predisporre pareri per vari uffici comunali quali, gli Sportelli Unici (SUAP e SUER), la Progettazione ed Esecuzione Lavori, l'Urbanistica ed altri, secondo la legislazione vigente;
- fornire consulenze specialistiche al servizio Progettazione ed Esecuzione Lavori nella progettazione di opere pubbliche che prevedano la realizzazione di opere a verde;
- rilasciare un parere tecnico, su richiesta degli sportelli unici comunali, in merito alla domanda di modifica del verde in ambiti vincolati;
- rilasciare il parere per l'occupazione di aree di verde pubblico.

### **QUALI SONO I PASSI DA COMPIERE PER USUFRUIRE DEI SERVIZI**

Per richiedere un intervento sul verde comunale, è necessario inviare una segnalazione che contenga una richiesta debitamente motivata a Veritas S.p.A. Se si tratta di un intervento previsto nel contratto di servizio, i tecnici di Veritas S.p.A. valuteranno l'effettiva necessità dell'intervento ed agiranno di conseguenza. In caso contrario, saranno i tecnici del Comune a valutare la fattibilità dell'intervento.

Qualunque sia l'esito della valutazione dei tecnici, il richiedente riceverà una risposta adeguata.

### **QUANTO COSTA IL SERVIZIO**

La manutenzione ordinaria rientra nel corrispettivo per il Contratto di Servizio, corrisposto a Veritas S.p.A. annualmente, mentre gli interventi straordinari sono finanziati dal Comune con appositi fondi.

In entrambi i casi, per il cittadino il servizio è totalmente gratuito.

## TIPOLOGIE DI AREE A VERDE PUBBLICO

- **PARCHI DI QUARTIERE**

Sono i parchi attrezzati che hanno dimensioni di almeno 20.000 mq nel territorio comunale di Venezia, presenti in particolare in Terraferma.

Si ritiene rivestano un'importanza strategica in quanto per la loro dotazione di attrezzature (piste polivalenti, aree giochi, aree cani, specchi d'acqua, ecc.) e la loro relativa vicinanza alle zone intensamente edificate vengono quotidianamente utilizzati dai residenti diventando luogo di aggregazione e di relazioni sociali importanti.

- **GIARDINI E AREE VERDI**

Sono tutte quelle aree che per la loro ubicazione e, spesso, per le loro ridotte dimensioni, assolvono principalmente ad una funzione di arredo della città per la quale possono diventare strategiche dal punto di vista estetico.

Questi spazi necessitano di una certa attenzione per non diventare angoli di degrado e la loro manutenzione non si ritiene possa essere delegata a terzi in quanto, talvolta, in relazione alla specifica destinazione, potrebbero richiedere interventi specialistici.

- **PARCHI E GIARDINI STORICI**

Relativamente presenti nel nostro territorio, sono quelle aree sorte con la nascita e lo sviluppo della città; come per esempio i Giardini Reali e i Napoleonici a Venezia, o i giardini di alcune ville acquisite al patrimonio comunale in tempi relativamente recenti.

- **AIUOLE E PARTERRES**

Le aiuole e i parterres vengono spesso indicati con il termine "verde tecnico" in quanto si trovano solitamente lungo la viabilità o al centro di incroci stradali con funzione di regolazione dei flussi automobilistici. Anche questa tipologia di verde è ritenuta un fattore determinante per il miglioramento della qualità della vita e per la valorizzazione dell'ambito urbano.

- ALBERATE STRADALI

La potatura, l'abbattimento e la sostituzione degli alberi lungo le vie cittadine suscitano spesso l'interesse e l'attenzione dei cittadini, infatti i viali alberati fanno spesso parte della storia della città e ad essa sono intimamente legati. Le alberature stradali sono comunemente considerate utili filtri depuratori dell'aria quotidianamente inquinata dai numerosi veicoli circolanti all'interno delle nostre città.

Per evitare che nel tempo si determinino situazioni di grave pericolosità, le alberature devono essere costantemente monitorate da tecnici di provata professionalità ed esperienza.

- VERDE SCOLASTICO

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.

- ALTRE AREE VERDI

Esistono inoltre altre aree di verde pubblico non affidate a Veritas S.p.A., quali:

- i forti cittadini gestiti direttamente dall'ufficio verde pubblico;
- i grandi parchi urbani e il bosco di Mestre gestiti dall'Istituzione "Bosco e Grandi Parchi".

## FORUM DEL VERDE

Secondo quanto previsto dal "Regolamento comunale per la tutela e la promozione del verde in città" è stato istituito il Forum del verde, uno spazio in cui vengono convogliate e diffuse a tutti i cittadini o associazioni, le informazioni relative al verde. Il Forum offre ai suoi partecipanti la possibilità di:

- essere informati rispetto agli interventi programmati o in atto sul verde pubblico;
- esprimersi e di partecipare attivamente ai processi decisionali relativi al verde e, in particolare, alle modalità di progettazione, costruzione, gestione e controllo degli spazi a verde pubblico;
- partecipare alle attività di sensibilizzazione e di diffusione della cultura urbana del verde.

E' un organismo a base volontaria e rappresenta un luogo di confronto e collaborazione tra quanti (associazioni, gruppi o singoli cittadini) vogliono iscriversi rivolgendosi alla segreteria del Forum presso l'Ufficio Verde Pubblico.

## I SERVIZI CHE OFFRIAMO

### Servizio n. 1: Manutenzione vegetazione arborea ed arbustiva

<p><i>Caratteristiche specifiche (se serve)</i></p>	<p>Il patrimonio di vegetazione arborea ed arbustiva gestito da Veritas S.p.A. nell'ambito del Comune di Venezia è riassunto nella seguente tabella, secondo quanto rilevato dal censimento informatizzato del verde del 2007.</p> <table border="1" data-bbox="536 663 987 833"> <thead> <tr> <th></th> <th>punto</th> <th>linea</th> <th>area</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Albero</b></td> <td>38.481</td> <td>1.639 m</td> <td>38.815 m<sup>2</sup></td> </tr> <tr> <td><b>Siepe</b></td> <td>130</td> <td>27.513 m</td> <td>1161 m<sup>2</sup></td> </tr> <tr> <td><b>Arbusto</b></td> <td>8.118</td> <td>8.624 m</td> <td>33.125 m<sup>2</sup></td> </tr> <tr> <td><b>Viali</b></td> <td></td> <td></td> <td>83.030 m<sup>2</sup></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Punto</b> = Numero di singoli elementi  <b>Linea</b> = Lunghezza dei filari  <b>Area</b> = Ampiezza delle aree</p>		punto	linea	area	<b>Albero</b>	38.481	1.639 m	38.815 m <sup>2</sup>	<b>Siepe</b>	130	27.513 m	1161 m <sup>2</sup>	<b>Arbusto</b>	8.118	8.624 m	33.125 m <sup>2</sup>	<b>Viali</b>			83.030 m <sup>2</sup>
	punto	linea	area																		
<b>Albero</b>	38.481	1.639 m	38.815 m <sup>2</sup>																		
<b>Siepe</b>	130	27.513 m	1161 m <sup>2</sup>																		
<b>Arbusto</b>	8.118	8.624 m	33.125 m <sup>2</sup>																		
<b>Viali</b>			83.030 m <sup>2</sup>																		
<p><i>A chi si rivolge</i></p>	<p>Il servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.</p>																				
<p><i>Cosa offre</i></p>	<p>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).</p> <p>La cura del patrimonio arboreo è mirata alla sua conservazione nei limiti imposti dall'habitat in cui le piante sono costrette a vivere.</p> <p>Come previsto dal Regolamento del Verde, ogni taglio di piante non è una pratica di convenienza gestionale, ma è inserito in un contesto di eliminazione di piante affette da gravi patologie, sia trasmissibili ad altre piante, sia causa di instabilità delle stesse e quindi di pericolo per l'incolumità pubblica, o all'interno di programmi di rinnovamento ciclico dei popolamenti arborei.</p> <p>La scelta della specie da mettere a dimora tiene conto di vari aspetti quali quelli paesaggistici, microclimatici, ecologici, di compatibilità con il contesto urbano per garantire condizioni di sicurezza per i cittadini, evitando di considerare solo o prevalentemente la convenienza economica.</p> <p>Gli interventi di potatura delle alberature (eliminazione del secco, riduzione o selezione di rami in eccesso o con sviluppo anomalo, eliminazione di rami lesionati o spezzati, la riduzione e la ricomposizione della chioma) su alberi collocati su tutto il territorio ed aventi diverse altezze e dimensioni, sono eseguiti in maniera da salvaguardare l'incolumità degli operatori, dei cittadini, nonché delle strutture e della vegetazione circostanti.</p> <p>Oltre agli interventi programmati, Veritas S.p.A. interviene anche in</p>																				

occasione di eventi atmosferici particolari, incidenti o atti vandalici, che, causando il danneggiamento di piante, determinino situazioni di pericolo per la pubblica incolumità.

**Servizio n. 2: Manutenzione tappeti erbosi**

<p><i>Caratteristiche specifiche (se serve)</i></p>	<p>Il patrimonio di tappeti erbosi gestiti da Veritas S.p.A: nell'ambito del Comune di Venezia è riassunto nella seguente tabella, secondo quanto rilevato dal Censimento informatizzato del verde del 2007.</p> <table border="1" data-bbox="536 712 1211 927"> <thead> <tr> <th></th> <th>Area (m<sup>2</sup>)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Aree verdi di pregio</b></td> <td>113.292</td> </tr> <tr> <td><b>Parchi e giardini</b></td> <td>1.271.582</td> </tr> <tr> <td><b>Verde estensivo</b></td> <td>306.315</td> </tr> <tr> <td><b>Incolti</b></td> <td>66.402</td> </tr> <tr> <td><b>Scarpate/banchine stradali/terrapieni/ cigli</b></td> <td>273.956</td> </tr> <tr> <td><b>Parterre</b></td> <td>352.891</td> </tr> <tr> <td><b>Totale</b></td> <td>2.384.438</td> </tr> </tbody> </table>		Area (m <sup>2</sup> )	<b>Aree verdi di pregio</b>	113.292	<b>Parchi e giardini</b>	1.271.582	<b>Verde estensivo</b>	306.315	<b>Incolti</b>	66.402	<b>Scarpate/banchine stradali/terrapieni/ cigli</b>	273.956	<b>Parterre</b>	352.891	<b>Totale</b>	2.384.438
	Area (m <sup>2</sup> )																
<b>Aree verdi di pregio</b>	113.292																
<b>Parchi e giardini</b>	1.271.582																
<b>Verde estensivo</b>	306.315																
<b>Incolti</b>	66.402																
<b>Scarpate/banchine stradali/terrapieni/ cigli</b>	273.956																
<b>Parterre</b>	352.891																
<b>Totale</b>	2.384.438																
<p><i>A chi si rivolge</i></p>	<p>Il servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.</p>																
<p><i>Cosa offre</i></p>	<p>Il servizio prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Innaffiature:</b> nelle zone servite da impianto di irrigazione automatica, Veritas S.p.A. provvede alla programmazione e al controllo del funzionamento dello stesso in relazione all'andamento stagionale e alle esigenze idriche delle specie erbacee presenti. Gli interventi sono effettuati preferibilmente durante le ore mattutine per evitare danni alla vegetazione e disagi alla cittadinanza.</li> <li>· <b>Sfalci:</b> gli interventi di sfalcio dei tappeti erbosi, in aree a verde pubblico, parchi, giardini e parterres sono eseguiti indicativamente nel periodo Marzo-Novembre.</li> <li>· <b>Concimazioni:</b> Veritas S.p.A. provvede ad effettuare interventi di concimazione di tappeti erbosi dei parchi e dei giardini che manifestano carenza di elementi nutritivi. Tali interventi sono effettuati con tecniche e mezzi adeguati e l'impiego dei prodotti è, di volta in volta, valutato dai tecnici di Veritas S.p.A. preposti a seconda delle effettive necessità.</li> <li>· <b>Interventi fitosanitari:</b> qualora si manifesti la necessità di effettuare interventi fitosanitari su tappeti erbosi relativi a parchi, giardini, parterres e aiuole di particolare pregio o destinazione, Veritas S.p.A. vi provvede con l'impiego di tecniche e mezzi adeguati impiegando prodotti che non siano dannosi per l'ambiente, le persone o gli animali.</li> </ul>																

### Servizio n. 3: Fioriture stagionali

<p><i>Caratteristiche specifiche (se serve)</i></p>	<p>Secondo il Censimento informatizzato del verde del 2007, nel territorio comunale sono presenti:</p> <table border="1" data-bbox="539 506 823 562"> <tr> <td><b>Fioriere</b></td> <td>n°267</td> </tr> <tr> <td><b>Aiuole fiorite</b></td> <td>6.542 m<sup>2</sup></td> </tr> </table>	<b>Fioriere</b>	n°267	<b>Aiuole fiorite</b>	6.542 m <sup>2</sup>
<b>Fioriere</b>	n°267				
<b>Aiuole fiorite</b>	6.542 m <sup>2</sup>				
<p><i>A chi si rivolge</i></p>	<p>Il servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.</p>				
<p><i>Cosa offre</i></p>	<p>Veritas S.p.A. predispone le fioriture individuate nel contratto di servizio con quantità e qualità tali da permettere un'adeguata copertura degli spazi e garantisce un'armonia di forme e colori per un efficace effetto estetico. Le fioriture sono poi regolarmente mantenute provvedendo alle necessarie cure ed eseguendo eventuali ripristini nel caso di danneggiamenti di qualsiasi natura.</p>				

### Servizio n. 4: Pulizia aree verdi

<p><i>Caratteristiche specifiche (se serve)</i></p>	<p>Il servizio avviene nei parchi e nelle aree verdi attrezzate. Il censimento del verde nel 2007 ha rilevato che nelle aree verdi gestite da Veritas S.p.A. sono presenti 69 fontane.</p>
<p><i>A chi si rivolge</i></p>	<p>Il servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.</p>
<p><i>Cosa offre</i></p>	<p>Nei parchi e nelle aree a verde attrezzato è prevista la pulizia e l'asporto di rifiuti presenti, sia nelle zone pavimentate che nelle zone a prato. Vengono inoltre effettuati gli interventi straordinari che si rendessero necessari a seguito di manifestazioni o attività varie svolte nelle suddette aree e regolarmente autorizzate dall'Amministrazione Comunale. Nel corso della stagione autunno-inverno sarà necessario raccogliere e asportare materiali vegetali, in particolare rami secchi e foglie all'interno delle aree verdi e nella viabilità interna funzionale alle aree stesse, secondo gli standard previsti dal contratto di servizio. Nelle aree in cui sono presenti fontane di vario genere (per acqua potabile o con funzioni ornamentali) e/o specchi d'acqua, si effettuano interventi di pulizia e asporto dei materiali superficiali presenti (carte, lattine, bottiglie, ecc.) ed interventi di manutenzione generale ordinaria, comprensiva di scarico delle vasche, pulizia del fondo e dei manufatti.</p>

**Servizio n. 5: Servizi di pertinenza di parchi e giardini**

<i>Caratteristiche specifiche (se serve)</i>	I servizi di pertinenza dei parchi sono riassunti nella tabella successiva.
<i>A chi si rivolge</i>	Il servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.
<i>Cosa offre</i>	<p>L'orario di apertura e chiusura dei parchi è il seguente:              8:00-18:30 ora solare              7:00-21:00 ora legale.</p> <p>Veritas S.p.A. gestisce il servizio di apertura e chiusura dei parchi pubblici comunali con orari prefissati. Tali orari possono comunque variare nel corso dell'anno o in occasioni particolari purché concordati con l'Amministrazione Comunale.</p> <p>Al momento della chiusura gli addetti al servizio effettuano un giro di ispezione delle aree invitando gli utenti ad uscire onde evitare che qualcuno rimanga chiuso all'interno.</p> <p>Veritas S.p.A. provvede inoltre al servizio di apertura e chiusura quotidiana dei servizi igienici, ove presenti, e, con frequenza giornaliera, effettua un intervento di pulizia nel corso del quale reintegra la dotazione di materiali d'uso quali carta, sapone, ecc.</p>

Aree	Aree chiuse 	Area giochi 	Servizi 	Area cani 	Barbecue 	Area Picnic 	Piastre polivalenti 
<b>Chirignago Gazzera</b>							
Parco "U. Zia"	X	X					
Parco Marzenego					X	X	
Parco Rodari	X	X	X	X	X		X
Villa Ceresa	X	X					
Villa Cavinato	X	X					
Parco Jacopone da Todi	X	X					
Parco Perlan		X				X	
Parco Vicentino	X	X		X	X		
Area Circus		X					
Piazza Santa Barbara		X					
Parco Hajez	X	X	X	X	X	X	X
Parco Volosca		X					
Parco Mattuglie		X					

Aree	Aree chiuse 	Area giochi 	Servizi 	Area cani 	Barbecue 	Area Picnic 	Piastre polivalenti 
Area via Modigliani		X				X	
Area via Scaramuzza	X						
Parco Montessori		X		X			
<b>Favaro Campalto</b>							
Area Monviso		X		X			
Area Bagaron		X					
Area Zandrini 1		X					X
Area Zandrini 2		X				X	
Area Marchesi		X					
Area Montecelo		X					
Parco ex Fucini		X		X			
Area dal Cortivo		X				X	
Area Indri		X					
Area Altinia		X				X	
Area Morosina		X					
<b>Mestre</b>							
Villa Franchin	X	X	X				
Parco Costa	X	X					
Parco Torre Belfredo	X	X					
Parco Tasso	X	X					
Villa Querini	X	X					
Giardino Antonio da Mestre	X	X					
Parco via Einaudi	X						
Bosco di Mestre (Candiani)	X						
Villa Tivan	X					X	
Parco Piraghetto		X	X	X			X
Parco Madonna Pellegrina		X					
Giardino Padre Kolbe		X					
Area Camporese		X					X
Area Gavagnin		X					
Area Corner		X					
Area Via Esiodo		X					
Area Viale Don Sturzo		X					X
Parco Sabbioni		X		X		X	
Parco Via Gatta		X				X	X
Area ex Calzavara	X	X					
Parco Allende		X		X			
Parco Leopardi	X						
<b>Marghera</b>							
Parco Concordia		X					X

Are	Aree chiuse 	Area giochi 	Servizi 	Area cani 	Barbecue 	Area Picnic 	Piastre polivalenti 
Area della Fonte		X				X	
Area Longhena		X					
Area Paolucci		X					X
Area via Trieste		X					X
Area della Rinascita							
Area Tommaseo		X					
Area Lago di Misurina		X					
Parco Ferroviario		X					
Area Ex Stefani	X	X					
Parco Emmer	X	X		X			X
Area Coletti		X					
Area Moranzani		X					
Parco Sant' Antonio		X					
Area Villabona	X	X					
<b>Venezia Centro Storico</b>							
Giardino ex villa Groggia – Cannaregio							
Giardini Papadopoli - S. Croce	X	X					
Parco Savorgnan - Cannaregio	X	X					
Giardini ex reali - s. Marco	X						
Giardini Napoleonici (Castello)		X					
Giardini Sant' Elena		X					
Area C.llo Stendardo Dorsoduro		X					
Area Sacca Fisola – Beata Giuliana		X					
Area Sacca Fisola – San Cataldo		X					
<b>Giudecca</b>							
Parco del Redentore (parco S. Giacomo)	X	X					
Area giochi Corte Grandi		X					
<b>Lido</b>							
Parco ex luna park	X	X					
Parco Blue moon	X						
Parco Quattro fontane	X	X					
Parco Casino'	X						
<b>Pellestrina</b>							
Parco ex villa Scarpa	X	X					
Parco ex villa Taice	X	X					
<b>Murano</b>							
Parco Angeli		X					
Parco Navagero	X	X					
<b>Burano</b>							
Area San Mauro		X					

Aree	Aree chiuse	Area giochi	Servizi	Area cani	Barbecue	Area Picnic	Piastre polivalenti
Parco di Mazzorbo	X	X	X				

**Servizio n. 6: Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive**

<i>Caratteristiche specifiche (se serve)</i>	<p>La consistenza degli elementi di arredo rilevati nel 2007 dal Censimento del verde in carico a Veritas S.p.A. è così riassunta:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>punto</th> <th>linea</th> <th>area</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Arredi</b></td> <td>1728 panchine; 28 piastre polivalenti, 434 giochi</td> <td>6.271 m di recinzioni</td> <td>16.674 m<sup>2</sup> di aree sportive; 11.519 m<sup>2</sup> di pavimentazioni</td> </tr> </tbody> </table>		punto	linea	area	<b>Arredi</b>	1728 panchine; 28 piastre polivalenti, 434 giochi	6.271 m di recinzioni	16.674 m <sup>2</sup> di aree sportive; 11.519 m <sup>2</sup> di pavimentazioni
	punto	linea	area						
<b>Arredi</b>	1728 panchine; 28 piastre polivalenti, 434 giochi	6.271 m di recinzioni	16.674 m <sup>2</sup> di aree sportive; 11.519 m <sup>2</sup> di pavimentazioni						
<i>A chi si rivolge</i>	Il servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.								
<i>Cosa offre</i>	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.								

**Servizio n. 7: Rilascio del parere di competenza nell'ambito delle Autorizzazioni per le attività riguardanti manifestazioni e/o attività commerciali temporanee su aree verdi di competenza dell'Ufficio Verde Pubblico**

<i>Caratteristiche specifiche (se serve)</i>	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.
<i>A chi si rivolge</i>	È rivolto ad Associazioni, Istituzioni e Enti che chiedono spazi di verde pubblico per le proprie attività.
<i>Cosa offre</i>	Fornisce il parere sull'utilizzo di aree di verde pubblico.

<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	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. La domanda deve essere corredata da una planimetria dell'area oggetto della richiesta e devono essere indicati gli ingombri ed i pesi delle strutture che si vogliono posizionare e le distanze dagli alberi e arbusti. Deve inoltre essere allegata un'adeguata documentazione fotografica del sito.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Per l'utilizzo e l'occupazione di spazi ed aree pubbliche è necessario pagare un canone al Comune, salvo i casi di esenzione previsti dalle norme comunali. Per maggiori informazioni si può visitare il sito dell'ufficio tributi del Comune di Venezia.

### **Servizio n. 8 Censimento del verde**

<i>Caratteristiche specifiche (se serve)</i>	Il censimento 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. Questo strumento utilizza i segnali emessi dai satelliti che ruotano in orbite elevate e garantisce un'elevata accuratezza nel posizionamento e misurazione dell'oggetto da rilevare e un rilievo georeferenziato degli elementi presenti a seconda della tipologia.
<i>A chi si rivolge</i>	Il servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.
<i>Cosa offre</i>	Il censimento fornisce una raccolta informatizzata dei dati qualitativi di tutti gli oggetti censiti. Il suo aggiornamento continuo permette una gestione più puntuale del verde pubblico ed un controllo più efficace della stabilità delle alberature e dello stato degli arredi. Il censimento del verde di Veritas S.p.A. è visionabile sul sito del Comune di Venezia <a href="http://www.comune.venzia.it/ambiente">www.comune.venzia.it/ambiente</a> .

## STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che il Comune garantisce agli utenti. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

In particolare, nel caso di mancato rispetto degli standard garantiti, si prevedono le seguenti forme di indennizzo/rimborso, tra cui gli utenti possono scegliere, anche in base alle disponibilità:

- n. 1 CD-ROM o catalogo/pubblicazione del Comune di Venezia;
- n. 1 kit piantina di stagione (vaso, terra, semi di fiori di stagione);

Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Gli standard e relativi indicatori sono stati organizzati e suddivisi tra:

GENERALI che rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese;

SPECIFICI che si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

Il rimborso degli utenti sarà effettuato relativamente ai soli standard per i quali è indicato il valore "specifico" alla colonna "tipo".

**TABELLA STANDARD DI QUALITA'**

Fattori Qualità	Indicatori	Standard	Note	Tipo
<b>Servizio N. 1: Manutenzione vegetazione arborea ed arbustiva</b>				
Potature di alberature	numero medio di interventi all'anno sul territorio comunale	3000	Veritas S.p.A. predispone annualmente un piano di massima e lo invia al comune. Le eventuali variazioni date degli interventi di potatura sono comunicate all'Ufficio Verde Pubblico di norma con un preavviso di tre giorni.	generale
Potature di arbusti ornamentali	numero medio di interventi all'anno per area	3		generale
Potature di siepi	numero medio di interventi all'anno per siepe	3		generale
Reimpianti di alberi cha a maturità sono alti 10 metri o più	circonferenza di almeno	cm. 18	Gli impianti sono effettuati nella stagione più adatta (autunno o primavera)	generale
Reimpianti di alberi cha a maturità non superano i 10 metri	circonferenza di almeno	cm. 16		generale
Reimpianti di piante con fronde che partono dalla base del fusto	altezza dei rami più bassi	m. 3.50	Sono ammesse piante di dimensioni inferiori nel caso si realizzino fasce boscate.	generale
Reimpianti di arbusti	altezza	cm. 60-80		generale
<b>Servizio N. 2: Manutenzione tappeti erbosi di pregio e rotatorie arredate</b>				
Aree verdi di pregio	periodo degli sfalci	marzo-novembre		generale
Parchi e giardini	periodo degli sfalci	marzo-novembre		generale
Verde estensivo	periodo degli sfalci	marzo-novembre		generale
Scarpate/banchine stradali/terrapieni/ cigli	periodo degli sfalci	aprile - ottobre		generale
<b>Servizio N. 3: Fioriture stagionali</b>				
Principali aiuole e fioriere	numero di fioriture annue	2		generale
<b>Servizio N. 4: Pulizia aree verdi</b>				
raccolta foglie e rami	numero interventi	2	Alla fine del ciclo vegetale	generale

Fattori Qualità	Indicatori	Standard	Note	Tipo
<i>secchi caduti all'interno delle aree verdi</i>	<i>annui</i>		<i>nella stagione autunno-inverno</i>	
<i>pulizia fontane e specchi d'acqua da rifiuti galleggianti</i>	<i>numero interventi/settimana</i>	<i>1</i>		generale
<b>Servizio N. 5: Servizi di pertinenza di parchi e giardini</b>				
<i>Apertura di parchi e giardini</i>	<i>Rispetto dell'orario di apertura e chiusura</i>	<i>Rispetto dell'orario di apertura dei parchi (con ritardo inferiore ai 15 minuti) per un numero di volte superiore al 95% del totale annuo delle aperture dei parchi.</i>		generale
<i>Pulizia dei servizi igienici presenti nei parchi e reintegrazione materiali d'uso (carta, sapone)</i>	<i>frequenza</i>	<i>giornaliera</i>		generale
<b>Servizio N. 6: Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive</b>				
<i>elementi di arredo</i>	<i>finalità degli interventi</i>	<i>mantenimento della funzionalità</i>	<i>manutenzione ordinaria e controlli certificati delle strutture ludiche</i>	generale
<b>Servizio N. 7: Autorizzazioni per occupazioni temporanee delle aree verdi</b>				
<i>Rilascio parere di competenza</i>	<i>tempi di risposta</i>	<i>30 gg</i>		specifico
<b>Servizio N. 8: Censimento del verde</b>				
<i>Censimento del verde</i>	<i>frequenza annuale aggiornamento</i>	<i>2</i>		generale

### Standard di qualità complessivi

Fattori Qualità	Indicatori	Standard	Note	Tipo
<i>Segnalazioni/Reclami</i>	<i>Tempi di evasione</i>	<i>30 gg</i>		specifico
<i>Apertura</i>	<i>Orari di apertura al pubblico dell'ufficio Verde Pubblico del Comune</i>	<i>Rispetto dell'orario di apertura dell'ufficio (con ritardo inferiore ai 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% del totale annuo delle aperture dell'ufficio.</i>		specifico
	<i>Orari di apertura al pubblico di Veritas S.p.A.</i>	<i>Rispetto dell'orario di apertura degli uffici (con ritardo inferiore ai 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% del totale annuo delle aperture degli uffici.</i>		
	<i>Orari sportello telefonico di Veritas S.p.A.</i>	<i>Rispetto dell'orario (con ritardo inferiore ai 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% del totale annuo delle aperture dello sportello</i>		specifico
<i>Informazioni</i>	<i>Canali garantiti di comunicazione con gli utenti tra fax, e-mail, posta, sportello, telefono</i>	<i>almeno 4 su 5</i>	<i>Questi canali sono a disposizione dell'utente che voglia richiedere informazioni. Per presentare segnalazioni o reclami, è necessario utilizzare la forma scritta.</i>	generale

## C) RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, l'ufficio verde pubblico ha istituito le seguenti forme di ascolto degli utenti.

### RECLAMI E SUGGERIMENTI

Veritas S.p.A. e l'Ufficio Verde Pubblico sono a disposizione per ricevere eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella carta, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente Consiglio dei Ministri del 27/01/1994. Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio)
- la qualità del servizio reso
- il mancato rispetto degli standard promessi.

A disposizione dei cittadini - utenti c'è anche lo Sportello Reclami e Suggerimenti attivato nella sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico del sito internet del Comune [www.comune.venezia.it/urp](http://www.comune.venezia.it/urp).

In ogni caso, la sede che riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla alla funzione competente per il tipo di problema segnalato. Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 30 giorni sarà comunque inoltrata al cittadini una lettera nella quale si spiegano le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

### INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza, tramite, ad esempio:

1. indagine quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti;
2. indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc).

I risultati delle indagini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

## **D) INFORMAZIONI UTILI**

### **RECAPITI E ORARI**

#### **Veritas S.p.A.– Verde Pubblico**

*Indirizzo:* Piazzale Roma, Santa Croce 489, Venezia  
Via Dante 5, Piazzale Leonardo da Vinci, Mestre

*Orario di apertura al pubblico:* da lunedì a venerdì, dalle 8,30 alle 12,30

*Telefono:* 041.7291111 (da lunedì a giovedì dalle 8,30 alle 16,30;  
il venerdì dalle 8,30 alle 13,00)

*Fax :* 041.7291150

*E-mail :* [info@gruppovertas.it](mailto:info@gruppovertas.it)

*Sito Internet:* <http://www.vestaspa.net>

#### **Comune di Venezia - Ufficio Verde Pubblico**

*Indirizzo:* Via Giustizia 23/D  
30171 Mestre

*Orario di apertura al pubblico:* Martedì: 9.00 - 13.00  
Giovedì: 14.45 - 17.00

*Telefono:* 041 274 6032

*Fax :* 041 274 6027

*E-mail :* [verdeforti.ambiente@comune.venezia.it](mailto:verdeforti.ambiente@comune.venezia.it)

*Sito Internet:* <http://www.comune.venezia.it/ambiente>

## COSA FARE PER ...

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune fra le domande più frequenti che vengono poste ai nostri uffici.

### **Dove posso reperire l'elenco delle aree gestite da Veritas S.p.A.?**

L'elenco delle aree gestite da Veritas S.p.A. è scaricabile dal sito del Comune di Venezia ([www.comune.venezia.it/ambiente](http://www.comune.venezia.it/ambiente)).

### **Vorrei potare o abbattere un albero che si trova nel mio giardino, cosa devo fare?**

E' importante sapere almeno 3 cose:

1. Se il giardino si trova in un'area sottoposta a vincolo urbanistico o ambientale, oppure no.

Se il suo giardino si trova in un'area vincolata, per effettuare potature straordinarie che interessano parti rilevanti dell'albero, come le ramificazioni primarie, è necessario chiedere l'autorizzazione al SUAP (per attività produttive) o al SUER (per aree residenziali).

Se il giardino è privo di vincoli non serve alcuna autorizzazione, salvo i casi descritti al punto 2.

2. Di che specie è l'albero che intende potare.

Se l'albero da potare o tagliare è un **platano**, indipendentemente dalla localizzazione del giardino, è necessario richiedere la preventiva autorizzazione al Servizio Fitosanitario Regionale ai sensi della Deliberazione della Giunta Regionale n. 374 del 26/02/2008 (Disposizioni sulla lotta contro il Cancro colorato del platano).

Se l'albero è un **ulivo** il suo abbattimento è tutelato dal Decreto Legislativo Luogotenenziale n. 475 del 27/07/1945.

Tale decreto, stabilisce che per abbattere più di 5 alberi di ulivo nell'arco di un biennio, è necessario richiedere un'autorizzazione alla Camera di Commercio, che la rilascia, previo parere tecnico dell'Ispettorato Regionale dell'Agricoltura, solo in caso di piante per le quali sia accertata la morte fisiologica, ovvero la permanente improduttività.

3. E' comunque importante che gli interventi siano svolti da personale specializzato, per ragioni di sicurezza e per evitare danneggiamenti irreversibili alle piante. In ogni caso, per suggerimenti tecnici ed operativi, è possibile contattare l'Ufficio Verde Pubblico del Comune.

**Come posso sapere se un'area è sottoposta a qualche vincolo?**

Il comune mette a disposizione un apposito Sistema Informativo Territoriale (S.I.T.) sul proprio sito all'indirizzo [www.comune.venezia.it](http://www.comune.venezia.it).

In alternativa, ci si può rivolgere alla Direzione Sviluppo del Territorio ed Edilizia del Comune.

**C'è un albero sulla strada (o in un'area verde pubblica) che mi sembra pericoloso, perché potrebbe cadere da un giorno o l'altro sui passanti o sulle macchine parcheggiate, cosa posso fare?**

Chi avesse il dubbio dell'esistenza di una situazione di pericolo dovuta al verde pubblico, può segnalarlo a Veritas S.p.A. o all'Ufficio Verde Pubblico del Comune di Venezia.

I tecnici valuteranno l'effettiva necessità di un intervento.

**Sul pino che ho in giardino ci sono dei bruchi che scendono in fila. Cosa posso fare per eliminarli?**

Si tratta molto probabilmente di "Processionaria del Pino" (*Thaumetopoea pityocampa* L.), una farfalla le cui larve si sviluppano su conifere, pini in particolare, arrecando danni alle piante e con possibilità di reazioni epidermiche ed allergiche a persone ed animali; sul dorso sono infatti dotate di peli urticanti a forma di arpione aventi funzione difensiva.

La Processionaria ha un ciclo di vita così articolato: le larve sono presenti dall'autunno fino alla primavera successiva, quando muovendosi in lunghe file raggiungono il terreno per trasformarsi in crisalidi. Verso la fine dell'estate dalle crisalidi fuoriescono gli adulti che avviano la nuova generazione deponendo le uova attorno agli aghi dei pini.

E' una malattia delle piante per la quale il Ministero delle Politiche Agricole e Forestali impone precisi provvedimenti. In particolare la legge che regola gli

interventi su questo tipo di parassiti è il D.M. 30 ottobre 2007 "Disposizioni sulla lotta obbligatoria contro la processionaria del pino - Traumatocampa pityocampa". Per maggiori informazioni rivolgersi alla ULSS 12 - Servizio prevenzione e protezione.

**Ci sono dei bozzoli lanuginosi sui rami del mio pino. Cosa posso fare?**

Probabilmente si tratta di bozzoli di "Processionaria del Pino" (*Thaumetopoea pityocampa* L.). Vedi sopra.

**Ci sono dei trattamenti obbligatori da fare alle piante private?**

Per malattie delle piante di particolare gravità il Ministero delle Politiche Agricole e Forestali impone precisi provvedimenti.

In particolare, in Comune di Venezia, le malattie più diffuse tra quelle ricadenti nel regime della lotta obbligatoria sono 3:

1. la Processionaria del Pino, la cui legge di riferimento è il D.M. 30 ottobre 2007 "Disposizioni sulla lotta obbligatoria contro la Processionaria del pino (*Traumatocampa pityocampa*)".
2. il cancro colorato del Platano, la cui normativa di riferimento è costituita dal D.M. 17 aprile 1998 "Disposizioni sulla lotta obbligatoria contro il Cancro colorato del platano (*Ceratocystis fimbriata* f. sp. platani)" e dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 374 del 26/02/2008;
3. il colpo di fuoco batterico, che segue la normativa stabilita attraverso il Decreto ministeriale 27 marzo 1996 "Lotta obbligatoria contro il Colpo di fuoco batterico (*Erwinia amylovora*)".

Chiunque sospettasse che le proprie piante siano state colpite dalla processionaria o da una delle altre due forme batteriche, deve contattare rispettivamente la il Servizio Prevenzione e Protezione della ULSS 12 (caso 1) o il Servizio Fitosanitario della Regione Veneto (casi 2 e 3).

**Vorrei utilizzare un'area verde pubblica per una manifestazione pubblica o per un'attività commerciale temporanea. Cosa devo fare?**

È necessario presentare domanda di autorizzazione all'occupazione di suolo pubblico allo Sportello Unico per le Attività Produttive. La domanda deve essere

corredata da una planimetria dell'area oggetto della richiesta e devono essere indicati gli ingombri ed i pesi delle strutture che si vogliono posizionare e le distanze dagli alberi e arbusti. Deve inoltre essere allegata un'adeguata documentazione fotografica del sito.

Lo sportello unico, richiederà un parere all'ufficio Verde Pubblico, che lo rilascerà entro 30 giorni.

Il servizio ha l'intento di salvaguardare il verde pubblico, autorizzando le manifestazioni indicando le prescrizioni e definendo le garanzie per evitare danni al patrimonio arboreo e vegetale dell'Amministrazione

**C'è un gioco (o un arredo) rovinato in un parco pubblico. A chi mi devo rivolgere perché venga riparato?**

Se si rileva che un gioco o un arredo in un area a verde pubblico necessitano di un intervento di manutenzione, è necessario inviare una segnalazione a VERITAS S.p.A.

I tecnici competenti effettueranno un sopralluogo e verificheranno l'effettiva necessità di un intervento.

**A chi devo richiedere interventi all'interno del Bosco di Mestre o dei parchi San Giuliano o Bissuola?**

I grandi parchi di Mestre, così come il Bosco, sono di competenza dell'Istituzione Bosco e Grandi Parchi.

**Vorrei tanto salvare il mio albero di Natale. Posso piantarlo in un'area verde pubblica?**

Per piantare qualsiasi specie di pianta in area pubblica è necessaria un'apposita autorizzazione ai sensi del Regolamento Comunale per la Tutela del verde in città. In particolare, essendo l'abete una specie non adatta all'habitat locale, l'Ufficio Verde Pubblico, di norma, non concede l'autorizzazione al suo impianto in area verde.

Per salvare l'albero di Natale, si può provare a chiedere al rivenditore se è interessato ad un recupero. In caso contrario, è necessario provvedere allo smaltimento o al recupero secondo le normative vigenti.

**Ho sentito parlare del Forum del Verde, cos'è?**

Il "Regolamento comunale per la tutela e la promozione del verde in città" prevede l'istituzione di uno spazio, il Forum, in cui vengono convogliate e diffuse a tutti i cittadini, istituzioni, o associazioni, le informazioni relative al verde.

Esso offre ai suoi partecipanti la possibilità di essere informati rispetto agli interventi programmati o in atto sul verde pubblico; di esprimersi e di partecipare attivamente ai processi decisionali relativi al verde e, in particolare, alle modalità di progettazione, costruzione, gestione e controllo degli spazi a verde pubblico; di partecipare alle attività di sensibilizzazione e di diffusione della cultura urbana del verde. E' un organismo a base volontaria e rappresenta un luogo di confronto e collaborazione tra quanti (istituzioni, associazioni, gruppi o singoli cittadini) vogliono iscriversi facendo domanda alla segreteria del Forum presso l'Ufficio Verde Pubblico. E' indetto dall'Ufficio Verde Pubblico su proposta dei suoi componenti.

**Dove posso trovare delle indicazioni sul verde privato?**

Qualche indicazione generale in merito al verde privato, relativamente alle responsabilità del proprietario e alle principali norme nazionali regionali e locali di riferimento, viene fornita dal Regolamento Comunale per la Tutela del verde in città scaricabile sul sito internet del comune [www.comune.venezia.it](http://www.comune.venezia.it).

E' comunque possibile rivolgersi all'Ufficio Verde Pubblico del Comune o a Veritas SpA, per eventuali suggerimenti tecnici ed operativi.

**Mi piacerebbe prendermi cura direttamente di un'area di verde pubblico.****A chi devo rivolgermi?**

E' una possibilità espressamente prevista dal Regolamento Comunale per la Tutela del verde in città. L'ufficio Verde Pubblico è disponibile a fornire tutte le informazioni necessarie.

**Dove posso trovare il Regolamento Comunale per la Tutela del verde in città?**

Il regolamento è scaricabile dal sito internet [www.comune.venezia.it](http://www.comune.venezia.it).

Copia cartacea può essere richiesta all'Ufficio Verde Pubblico del Comune.