



CITTA' DI VENEZIA

Servizio Osservatorio Servizi Pubblici Locali
Settore Società e Servizi
in collaborazione con il Settore Verde Pubblico - Direzione
Ambiente

Rendicontazione sul servizio Verde Pubblico affidato a Veritas S.p.A.

Report 2009 e 2010



Verde Pubblico affidato a Veritas S.p.A.

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

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

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



Verde Pubblico affidato a Veritas S.p.A.

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.



Verde Pubblico affidato a Veritas S.p.A.

Il Settore Verde Pubblico del Comune di Venezia ha il compito di:

1. supervisionare il rispetto del Contratto di Servizio da parte di Veritas S.p.A.;
2. intervenire su aree a Verde Pubblico non affidate a Veritas S.p.A. né ad Istituzioni o ad altri soggetti;
3. rilasciare le dovute autorizzazioni nelle fattispecie previste;
4. fornire consulenze alle altre strutture comunali su tematiche riguardanti le aree verdi;
5. 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;
6. fornire consulenze specialistiche al servizio Progettazione ed Esecuzione Lavori nella progettazione di opere pubbliche che prevedano la realizzazione di opere a verde;
7. rilasciare un parere tecnico, su richiesta degli sportelli unici comunali, in merito alla domanda di modifica del verde in ambiti vincolati;
8. rilasciare il parere per l'occupazione di aree di verde pubblico.



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.

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.

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.



TIPOLOGIE DI AREE A VERDE PUBBLICO

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.

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.

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.



TIPOLOGIE DI AREE A VERDE PUBBLICO

ALTRE AREE VERDI

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

- i forti cittadini gestiti direttamente da associazioni per la manutenzione ordinaria e dall'ufficio verde pubblico per la manutenzione straordinaria;
- i grandi parchi urbani e il bosco di Mestre gestiti dall'Istituzione "Bosco e Grandi Parchi".



Monitoraggio del servizio Verde Pubblico affidato a Veritas S.p.A.

La Carta della Qualità del Servizio Verde Pubblico è stata pubblicata lo scorso dicembre 2009. Durante il 2010 l'Osservatorio SPL ha elaborato le griglie di monitoraggio degli indicatori quantitativi e qualitativi previsti dal Contratto di Servizio e dalla Carta della Qualità dei Servizi da sottoporre a rendicontazione da parte del gestore Veritas S.p.A.

A seguito di tale lavoro, la società Veritas S.p.A. ha provveduto ad aggiornare i dati relativi agli **standard previsti per il servizio** ed i risultati al 31 dicembre 2009 e al 31 dicembre 2010 sono stati sintetizzati nel lavoro che segue.

Occorre tenere conto che la frequenza di aggiornamento della rendicontazione da parte di Veritas S.p.A. ha carattere annuale.



Monitoraggio del servizio Verde Pubblico affidato a Veritas S.p.A.

Il sistema di monitoraggio e rendicontazione prevede:

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



Monitoraggio del servizio Verde Pubblico affidato a Veritas S.p.A.

A tal fine è stata utilizzata l'impostazione **R.A.M.**, ovvero una **scheda di Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento** messa a punto dal Servizio Studi Qualità 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.

Le principali risultanze della scheda RAM del Servizio Verde Pubblico di Veritas S.p.A. sono in sintesi:

- **Rendicontazione 2009 e 2010 sul servizio;**
- **Progetti di miglioramento sul servizio**
- **Aggiornamento Carta della Qualità dei Servizi al 2011** con integrazioni/modifiche e miglioramento di alcuni standard (in corso).



Rendicontazione 2009 e 2010 sul servizio

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

E' inoltre presente la rendicontazione dei servizi offerti direttamente dall'Amministrazione comunale attraverso l'Ufficio Verde Pubblico.



Servizio 1 Manutenzione vegetazione arborea ed arbustiva

La vegetazione arborea e arbustiva comprensiva di tamerici ed oleandri è rimasta pressoché stabile negli ultimi anni ad eccezione degli alberi passati da oltre 42.000 a quasi 45.000.

Tabella 1 - Tipologia di Vegetazione dal 2008 al 2010

Tipologia Vegetazione	2008	2009	2010
Vegetazione arborea (punto (n.))	42.525	43.663	44.784
Vegetazione arbustiva siepi (linea (ml.))	29.343	29.727	30.329
Vegetazione arbustiva arbusti (punto (n.))	43.809	44.016	43.791
Tamerici Oleandri (punto (n.))	5.459	5.426	5.386



Servizio 1 Manutenzione vegetazione arborea ed arbustiva

**Tabella 2 - Potature, abbattimenti e nuovi reimpianti suddivisi per
area territoriale negli ultimi 5 anni**

Numero Potature, abbattimenti e nuovi impianti	2006	2007	2008	2009	2010
Terraferma					
Potature	3.048	2.959	2.129	2.546	1.860
Abbattimenti	236	156	298	348	268
Nuovi impianti	393	162	371	253	562
Venezia					
Potature*	1.095	1.563	1.285	1550	1527
Abbattimenti	143	120	236	177	181
Nuovi impianti	23	130	248	72	408
Totale Comune					
Potature	4.143	4.522	3.414	4.096	3.387
Abbattimenti	379	276	534	525	449
Nuovi impianti	416	292	619	325	970



Servizio 1 Manutenzione vegetazione arborea ed arbustiva

Tabella 3– Reimpianti alberi 2009 e 2010 territorio comunale

Anno	18-20 o superiore	fino a 16- 18	TOTALE
<i>Dati Terraferma</i>			
2010	427	135	562**
2009	253	0	253*
<i>Dati Centro Storico</i>			
2010	366	42	408
2009	71	1	72
<i>TOTALE</i>			
2010	793	177	970
2009	324	1	325

* di cui 224 di circonferenza pari a 18÷20 e 29 di circonferenza superiore

** di cui 292 di circonferenza pari a 18÷20 e 270 di circonferenza superiore



Servizio 2 Manutenzione tappeti erbosi di pregio e rotatorie arredate

Il patrimonio di tappeti erbosi gestito da Veritas S.p.A. è aumentato del 15% negli ultimi 3 anni ed il monitoraggio dello stesso è possibile grazie all'aggiornamento costante del censimento del verde.

Tabella 4 – Estensione Tappeti Erbosi triennio 2008-2010

TIPOLOGIA		2008	2009	2010
Tappeti erbosi	aree verdi di pregio classe A	115.768	129.313	132.987
	parchi e giardini classe B	1.351.690	1.354.597	1.387.440
	verde estensivo classe C	298.448	319.145	302.523
	incolti	70.752	71.622	71.491
	scarpate/banchine stradali/terrapieni/cigli	458.422	454.049	476.525
	parterre classe A	37.234	37.205	38.312
	parterre classe B	337.497	329.091	338.916
TOTALE		2.669.811	2.695.022	2.748.194



Servizio 2 Manutenzione tappeti erbosi di pregio e rotatorie arredate

Tabella 5 – Interventi di manutenzione per tipologia di area

Tipologia Aree	Indicatore	Standard	Livello sfalcio
Aree verdi di pregio A	periodo degli sfalci	marzo-novembre	10 cm
Parchi e giardini B	periodo degli sfalci	marzo-novembre	20 cm
Verde estensivo C	periodo degli sfalci	marzo-novembre	30 cm

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.



Servizio 3 Fioriture stagionali

Negli ultimi anni, il numero di fioriere e di aiuole fiorite è incrementato costantemente: nel triennio considerato le fioriere sono aumentate del 6% e i metri quadri di aiuole fiorite sono quasi raddoppiati.

Tabella 6 – Interventi di manutenzione per tipologia di area

Tipologia	2008	2009	2010
<i>Fioriere (numero)</i>	277	298	295
<i>Aiuole fiorite(mq)</i>	14.230	17.784	25.998



Servizio 4 Pulizia aree verdi

Il numero di fontane e specchi d'acqua nel triennio 2008-2010 è aumentato di 10 unità

Tabella 7 – Numero Fontane e Specchi d'acqua

Tipologia	2008	2009	2010
<i>Fontane e Specchi d'acqua (numero)</i>	73	73	83

Si registra il rispetto degli standard previsti dalla Carta sia per la raccolta di foglie e rami secchi caduti all'interno delle aree verdi alla fine del ciclo vegetale sia per la pulizia di fontane e specchi d'acqua da rifiuti galleggianti 1 volta alla settimana.



Servizio 5 Servizi di pertinenza di parchi e giardini

Tabella 8 – Tipologia servizi per territorio nel 2010

TIPOLOGIA SERVIZIO	Parchi n°	Aree Chiuse	Aree Giochi	Servizi Igienici	Area cani	Barbecue Area	Picnic	Piastre Polivalenti	Tot mq
Municipalità Chirignago Gazzera	15	7	15	1	5	2	4	3	170.523
Municipalità Favaro Campalto	15	0	14	0	2	0	1	2	121.700
Municipalità Mestre	22	9	18	2	3	0	3	6	174.190
Municipalità Marghera	19	3	14	0	1	0	2	7	95.760
Municipalità Venezia Centro Storico	10	5	7	0	0	0	1	1	88.140
Giudecca	2	1	2	0	0	0	1	0	3.420
Murano	2	1	2	1	1	0	1	0	38.090
Burano	2	1	2	1	0	0	0	0	7.680
Municipalità Lido *	4	3	2	1	0	0	2	2	28.100
Pellestrina	2	2	2	0	0	0	1	0	4.560
TOTALE	93	32	78	6	11	2	16	21	732.163

E' stato rispettato 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;

La pulizia dei servizi igienici presenti nei parchi e la reintegrazione di materiali d'uso (carta, sapone) viene effettuata giornalmente

*si ricorda che a Lido è temporaneamente inagibile in Parco casinò



Servizio 5 Servizi di pertinenza di parchi e giardini

Sono stati effettuati dei sopralluoghi congiunti con il Servizio Tutela del Consumatore ed il Servizio Osservatorio SPL per verificare le segnalazioni presso:

Parco Rodari in Zona Chirignago Gazzera: non sono più presenti i barbecue ma sono presenti i tavoli da pic-nic;

Area Luciani in Zona Chirignago Gazzera: è stata allestita un'area giochi;

Aree Ca' Alvera 1, 2 e 3 in zona Favaro Campalto: sono presenti 3 nuove aree gioco;

Area Chiesa a Marghera: è stata allestita una zona pic-nic;



Servizio 6 Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive

Tabella 9 – Numero Arredi urbani

Tipologia	2008	2009	2010
<i>giochi/attrezzature ludiche semplici o complesse per bambini/attrezzi ginnici per percorsi vita</i>	434	517	524
<i>panchine aree verde</i>	1.540	1.558	1.567
<i>gazebo/pergolato</i>	37	38	40
<i>strutture per impianti sportivi a carattere ricreativo (piste polivalenti campi basket pallavolo ecc)</i>	30	30	33

Dal 2008 al 2010 è aumentato il n° di giochi/attrezzature ludiche, quello dei gazebi e delle strutture per impianti sportivi.



Servizio 6 Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive

Tabella 10 – Numero interventi manutenzione arredi urbani

Tipologia	2009	2010
Manutenzione Centro Storico	170	170
Manutenzione Terraferma	296	219
TOTALE manutenzioni	466	389

E' stato mantenuta costante 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 dall'intensificarsi o meno degli atti vandalici sugli stessi periodicamente riscontrati



Servizio 6 Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive

Tabelle 11 e 12 – Interventi in Centro Storico

Venezia Centro Storico e Isole - Lido di Venezia e Pellestrina 2009	n. interventi
<i>Interventi straordinari su aree giochi per adeguamenti norma a seguito verifica TUV (ott. 2009)</i>	17
<i>Interventi straordinari su aree gioco: rifacimento parziale area giochi Savorgnan*</i>	1
<i>Interventi di manutenzione ordinaria periodica su aree gioco, compresi controlli esterni/interni**</i>	170
<i>interventi straordinari extracontratto per atti vandalici su aree gioco, attrezzature, strutture ecc*</i>	5

** interventi ordinari: levigatura, verniciatura, sostituzioni elementi rotti per usura, controllo viteria

Venezia Centro Storico e Isole - Lido di Venezia e Pellestrina 2010	n. interventi
<i>Interventi straordinari su aree gioco: rifacimento area giochi villa Scarpa Pellestrina, arredi**</i>	1
<i>Intervento straordinario di sistemazione arredi, verde area denominata "curva Alberoni" Lido di Ve</i>	1
<i>Interventi di manutenzione ordinaria periodica su aree gioco, compresi controlli esterni/interni</i>	170
<i>interventi straordinari extracontratto per atti vandalici su aree gioco, attrezzature, strutture ecc</i>	5
<i>intervento di messa in sicurezza (eliminazione giochi) Murano Angeli</i>	1

** interventi ordinari: levigatura, verniciatura, sostituzioni elementi rotti per usura, controllo viteria



Servizio 6 Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive

Tabella 13 e 14 – Interventi in Terraferma

Favaro-Campalto, Mestre Centro, Chirignago-Zelarino, Marghera 2009	n. interventi
<i>Interventi straordinari su aree gioco</i>	150
<i>Interventi di manutenzione ordinaria periodica su aree gioco, compresi controlli esterni/interni</i>	296
<i>interventi straordinari extracontratto per atti vandalici su aree gioco, attrezzature, strutture ecc</i>	0

Favaro-Campalto, Mestre Centro, Chirignago-Zelarino, Marghera 2010	n. interventi
<i>Interventi straordinari su aree giochi</i>	103
<i>Interventi di manutenzione ordinaria periodica su aree gioco, compresi controlli esterni/interni</i>	219
<i>interventi straordinari extracontratto per atti vandalici su aree gioco, attrezzature, strutture ecc</i>	1



Servizio 7 Autorizzazioni per occupazioni temporanee delle aree verdi

Tabella 15 – Pareri rilasciati nel 2009 e nel 2010

Municipalità	2009	2010
Mestre Centro	19	18
Favaro Campalto	6	4
Chirignago Zelarino	15	11
Marghera	7	7
Lido Pellestrina	5	11
Venezia	8	11
Tot	60	62

Tutti i pareri sono stati rilasciati entro 10 giorni dalla data di ricevimento della richiesta



Servizio 8 Censimento del Verde

E' 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 regolarmente e viene perciò ampiamente rispettato il termine annuale fissato dalla Carta perché la società effettua un aggiornamento semestrale

Il censimento del verde è disponibile on-line a tutti gli utenti tramite il sito web del Comune di Venezia (www.comune.venezia.it) alla sezione “territorio on-line” .



Customer Satisfaction Analysis di Veritas S.p.A. Anni 2006-2010

Veritas S.p.A. conduce da anni un'indagine di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati. Nel 2010 l'indagine annuale riferita al Gruppo Veritas nel suo insieme, che è presente su 44 comuni della provincia di Venezia e Treviso, è giunta alla terza edizione.

L'indagine nel suo complesso ha riguardato tre diverse Unità Locali Territoriali (Venezia, Riviera del Brenta e Mirese, Chioggia) e sono state intervistate utenze domestiche e utenze commerciali.

Sono state realizzate complessivamente 3.800 interviste nel mese di settembre 2010 condotte da Databank – Cerved Group.

Sono stati definiti 6 questionari, ciascuno dedicato ad una specifica Unità Locale Territoriale e target di clienti (domestici/commerciali).

L'intervista è stata condotta con sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) con il capofamiglia o con la persona che si occupa dei rapporti con l'azienda che offre i servizi pubblici locali oppure con il titolare dell'attività.



Customer Satisfaction Analysis di Veritas S.p.A. Anni 2006-2010

Per quanto riguarda l'Unità Territoriale di Venezia il monitoraggio è continuativo da 13 anni sia per quanto riguarda la soddisfazione dei clienti domestici che commerciali rispetto ai servizi erogati, al fine di individuare i miglioramenti o peggioramenti percepiti sui fattori dell'offerta.

	N°		%	
	<i>parziale</i>	<i>totale</i>	<i>parziale</i>	<i>totale</i>
Unità Locale Territoriale Venezia		2.150		56,6%
<i>Clienti domestici</i>	1.700		79,1%	
<i>Clienti commerciali</i>	450		20,9%	
Unità Locale Territoriale Riviera del Brenta e Miranese		1.100		28,9%
<i>Clienti domestici</i>	800		72,7%	
<i>Clienti commerciali</i>	300		27,3%	
Unità Locale Territoriale Chioggia		550		14,5%
<i>Clienti domestici</i>	400		72,7%	
<i>Clienti commerciali</i>	150		27,3%	
TOTALE		3.800		100,%

Fonte: Customer Satisfaction Audit – 2010 Gruppo Veritas S.p.A.



Customer Satisfaction Analysis di Veritas S.p.A. Anni 2006-2010

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...sia peggiore/uguale/migliore rispetto alle sue aspettative”*.

La soddisfazione complessiva, evidenzia la somma di coloro che rispondono “uguale” oppure “migliore rispetto alle aspettative”.



Customer Satisfaction Analysis di Veritas S.p.A. Anni 2006-2010

Nel corso degli ultimi cinque anni la soddisfazione dei clienti per il servizio di gestione del verde pubblico è progressivamente cresciuta raggiungendo nel complesso del territorio comunale il 78%. In particolare gli utenti maggiormente soddisfatti sono quelli del centro storico e dell'estuario. In centro storico il numero di utenti soddisfatti è passata da 74,3% nel 2006 a 81,6 nel 2010 mentre in estuario da 55,9% nel 2006 a 74% nel 2010. In terraferma l'aumento non è stato così elevato in quanto già la maggioranza degli utenti era soddisfatta, infatti nel 2006 la percentuale era pari a 72,5 mentre nel 2010 a 77,7 %.

Tabella 2 - Risultati complessivi dell'indagine di customer satisfaction*

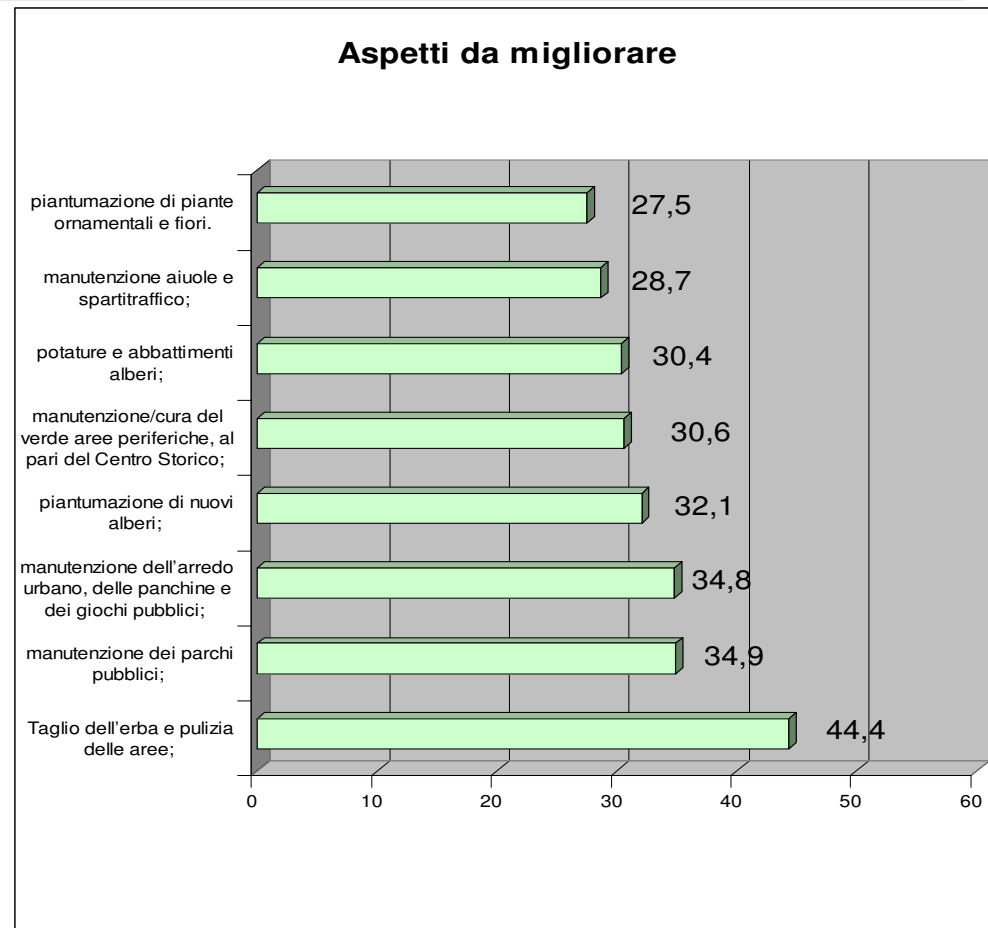
	2006	2007	2008	2009	2010
TERRAFERMA	72,5	68,6	77,5	73,3	77,7
ESTUARIO SUD	55,9	61,0	74,7	60,0	74,0
CENTRO STORICO	74,3	75,1	75,5	72,1	81,6
TOTALE	71,6	69,6	76,8	71,9	78,3

** Percentuale di utenti che considerano il servizio uguale o migliore rispetto alle aspettative*



Customer Satisfaction Analysis di Veritas S.p.A. Anni 2006-2010

L'indagine di customer satisfaction prevede la rilevazione sugli aspetti del verde pubblico che l'utente vorrebbe migliorare. La figura qui a lato riporta le preferenze degli utenti intervistati (% con preferenza multipla): le risposte prevalenti riguardano il taglio dell'erba, la manutenzione e pulizia dei parchi pubblici e la manutenzione dell'arredo urbano.



RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

La gestione dei reclami e dei suggerimenti in Veritas S.p.A. avviene sia attraverso il call center che attraverso il portale del Comune di Venezia denominato IRIS.

La rendicontazione sui reclami è prevista dal Contratto di Servizio con Veritas S.p.A. ai sensi dell'articolo 19.

Nel corso del 2010 sono pervenuti alla società **922 reclami/suggerimenti** e la maggioranza di essi è stata evasa rispettando lo standard dei 30 giorni di risposta. Anzi, il tempo medio di risposta è di gran lunga inferiore e pari ad un numero medio di **4,8 giorni**.

In particolare i reclami/suggerimenti sono pervenuti per la maggioranza dal territorio della Terraferma (711 di cui 8 ancora non evase – iter non ancora concluso o doppia segnalazione), ed anche da cittadini residenti nel Centro Storico (211).



RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

TIPOLOGIA DI INTERVENTO	N°	%
TERRAFERMA		
VERDE VERTICALE	291	41%
SFALCIO	155	22%
ARREDO URBANO	82	12%
AIUOLE FIORIERE	50	7%
AREE GIOCO	34	5%
RSU	31	4%
VARIE	19	3%
INFORMAZIONI	10	1%
DISERBO	10	1%
VERDE PRIVATO	2	0%
SERVIZI IGIENICI	2	0%
QUALITA' DELL'ACQUA	1	0%
NON IDENTIFICABILE	16	2%
CENTRO STORICO		
VERDE VERTICALE	112	53%
SFALCIO	40	19%
AIUOLE FIORIERE	26	12%
AREE GIOCO	2	1%
ARREDO URBANO	20	9%
NON IDENTIFICABILE	11	5%

Totale Terraferma: 711
Totale Centro Storico: 211



RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il servizio verde pubblico di Veritas è certificato secondo la Iso 9001 e quindi le segnalazioni ed i reclami sono gestite secondo le adeguate procedure di sistema.

I reclami pervenuti sono stati sinteticamente descritti e raccolti in macro voci di facile ed intuitiva comprensione (mancanza di sfalcio in alcune aree, richiesta per manutenzione aree gioco, ecc), altre necessitano di una spiegazione. In particolare:

- per **verde verticale** si intendono interventi sulla vegetazione arboree;
- per **RSU** si intendono tutti gli interventi connessi alla mancata raccolta di rifiuti solidi urbani (raccolta rifiuti, svuotamento cestini, raccolta foglie, spazzamento, ecc.).
- alcuni interventi richiesti non erano inseribili in nessuna delle categorie sopra illustrate perciò sono stati fatti ricadere nella voce “intervento non identificabile”.

E' fondamentale rilevare che, in generale, al settore verde pubblico del Comune di Venezia non pervengono reclami in relazione all'ordinaria gestione del servizio, bensì segnalazioni di atti vandalici ed usi impropri degli spazi da parte di terzi.



I progetti di miglioramento 2011-2012

1) **Necessità di diffusione e comunicazione del sistema di mappatura e ricerca delle aree di verde pubblico sul territorio comunale (aree attrezzate e aree per tipologia di sfalcio)**

Il censimento del verde è disponibile *on-line* a tutti gli utenti tramite il sito web del Comune di Venezia alla sezione “territorio on-line” al link “territorio del comune di venezia” nuovo link “verde pubblico” è possibile trovare ogni area a verde censita con i relativi servizi offerti per area o via di interesse.

Il link è il seguente <http://194.243.104.176/cartanet/cartanet.asp?idcat=60>

Integrazione delle FAQ:

D: Come posso accedere al censimento del verde?

Tutti gli utenti che possiedono un collegamento internet possono accedere gratuitamente al censimento del verde collegandosi al sito del comune di venezia (www.comune.venezia.it). E' necessario entrare nella sezione “territorio on-line” (basta digitare “SIT” su cerca) linkare su “territorio del comune di Venezia” e ancora su “verde pubblico”. A questo punto è possibile individuare ogni zona a verde censita con i relativi servizi offerti per area o via di interesse .



I progetti di miglioramento 2011-2012

- 2) **Progetto di inserimento nella Carta del Servizio Verde Scolastico;**
- 3) **Diffusione delle modalità previste dal Regolamento del verde pubblico sulla libera gestione del cittadino sulle aree verdi (art. 8, lettera h, Art. 23):**
- 4) **Obiettivo 2011-2012 Ricognizione dei dati sui Forti e sui Parchi Possibile Inserire la rendicontazione e la spiegazione dei Forti e dei Parchi poiché fa parte del Verde pubblico comunale.**
- 5) **Progetto di miglioramento sulla rilevazione della customer satisfaction e della sicurezza da parte degli utenti che frequentano gli spazi a verde pubblico in particolare parchi e giardini.** si è valutato che sarebbe utile poter incidere sulle modalità di rilevazione della soddisfazione del verde pubblico attraverso indagini in loco e non telefoniche come attualmente avviene, così da approfondire aspetti rilevanti nella fruizione del verde in città e relativi alla sicurezza.



AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2010

L'amministrazione comunale e la società VERITAS S.p.A. stanno predisponendo un **aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi**, in particolare rivolgendo l'attenzione ai seguenti aspetti:

- comunicare ai cittadini la possibilità di utilizzare il censimento del verde via internet;
- informare sulle iniziative del servizio di manutenzione del verde scolastico (dal corso);
- migliorare lo standard "*aggiornamenti del censimento*";
da *annuale a semestrale*;
- diffondere le modalità di convenzione tra privato e comune per la gestione del verde pubblico aree minori (citare art. Regolamento);
- procedure di conciliazione (riferimenti al protocollo di conciliazione approvato tra Veritas S.p.A. ed associazioni dei consumatori).



Verde Pubblico affidato a Veritas S.p.A. – sintesi finale

La soddisfazione dell'utenza per il servizio verde pubblico	<i>Customer Satisfaction Analysis</i> con cadenza annuale: quasi l'80% di utenti nel 2010 giudicano il servizio migliore o uguale alle loro aspettative.
Reclami e suggerimenti	Numero di reclami pervenuti a Veritas nel 2010 pari a 922 di cui 711 in T e 211 in CS monitorato per tipologia.
Progetti di miglioramento 2011	<ul style="list-style-type: none">• necessità di diffusione e comunicazione del sistema di mappatura e ricerca delle aree di verde pubblico sul territorio comunale;• progetto di inserimento nella Carta del Servizio Verde Scolastico;• diffusione delle modalità previste dal Regolamento del verde pubblico sulla libera gestione del cittadino sulle aree verdi;• obiettivo 2011-2012 sulla ricognizione dei dati sui Forti e sui Parchi;• progetto di miglioramento sulla rilevazione della customer satisfaction e della sicurezza da parte degli utenti che frequentano gli spazi a verde pubblico in particolare parchi e giardini.

