



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

La Qualità dei Servizi Pubblici Locali

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

- ANNO 2015 -

Dicembre 2015

Indice generale

| | |
|--|----|
| PREMESSA..... | 3 |
| INTRODUZIONE..... | 4 |
| 1. RENDICONTAZIONE SUGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEL SERVIZIO VERDE PUBBLICO..... | 5 |
| 1.1 Manutenzione arborea ed arbustiva..... | 5 |
| 1.2 Manutenzione tappeti erbosi di pregio e rotatorie arredate..... | 7 |
| 1.3 Fioriture stagionali..... | 8 |
| 1.4 Pulizia aree verdi..... | 8 |
| 1.5 Servizi di pertinenza di parchi e giardini..... | 9 |
| 1.6 Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive..... | 14 |
| 1.7 Autorizzazioni per occupazioni temporanee delle aree verdi..... | 16 |
| 1.8 Censimento del Verde..... | 16 |
| 2. RENDICONTAZIONE SUGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEL SERVIZIO VERDE PUBBLICO DELLE PERTINENZE DEGLI SCOPERTI SCOLASTICI..... | 17 |
| 2.1 Le aree verdi dei plessi scolastici..... | 17 |
| 2.2 Manutenzione arborea ed arbustiva dei plessi scolastici..... | 18 |
| 2.3 Interventi di manutenzione nelle aree verdi dei plessi scolastici..... | 18 |
| 2.4 Pollai didattici e orti scolastici..... | 19 |
| 2.5 Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive dei plessi scolastici..... | 20 |
| 3. AZIONI DI MIGLIORAMENTO E VERIFICHE SVOLTE..... | 22 |
| Paragrafo aggiornato con il contributo della Direzione Ambiente, Ufficio Suolo e Verde pubblico..... | 22 |
| 3.1 Adozione aiuole..... | 22 |
| 4. REPORT SULL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA VERITAS S.p.A..... | 25 |
| 4.1 La Soddisfazione per il Verde Pubblico – Anno 2014..... | 25 |
| 4.2 La Soddisfazione per il Verde pertinenze scolastiche – Anno 2014. | 26 |
| 5. RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI..... | 28 |

PREMESSA

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

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

In sintesi tale sistema di monitoraggio prevede:

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

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

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

Ogni anno la società Veritas S.p.A. provvede ad aggiornare i dati relativi agli standard previsti per il servizio; di seguito si presentano i risultati del triennio 2012-2014 (**capitoli 1 e 2**). La frequenza di aggiornamento della rendicontazione da parte di Veritas ha carattere annuale.

Il **capitolo 3** del presente documento illustra i progetti di miglioramento e aggiornamento promossi durante l'anno da Veritas S.p.A., in coordinamento con la Direzione competente dell'Amministrazione comunale.

Inoltre, sempre annualmente, Veritas S.p.A. affida ad una società specializzata la realizzazione dell'indagine di **Customer Satisfaction Analysis** relativamente ai servizi erogati sul territorio sovra-comunale; la soddisfazione dell'utenza viene misurata attraverso un'indagine telefonica presso utenti commerciali e utenti domestici. La sintesi dei risultati dell'indagine 2014 sul Servizio Verde Pubblico è presentata al **capitolo 4**.

Infine, i dati relativi alla gestione dei reclami e delle segnalazioni sono riportati al **capitolo 5**.

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

INTRODUZIONE

Nell'anno 2013, il contratto di servizio della gestione del verde pubblico del Comune di Venezia ha subito una profonda revisione degli standard di servizio finalizzata ad allineare il costo del servizio alle disponibilità finanziarie in capo all'ente committente.

Tale variazione, che ha determinato una riduzione di circa 2 milioni di euro delle uscite correnti comunali attribuibili alla voce "verde pubblico", si è resa necessaria in quanto la crescente quantità di spazi ed aree destinate a verde pubblico ha determinato incrementi lineari di attività e conseguentemente di corrispettivo non più compatibili con le sempre più ristrette disponibilità economiche comunali.

La necessità di garantire un servizio soddisfacente ad un numero crescente di aree e spazi verdi e con minor disponibilità di risorse economiche, ha richiesto di adottare una linea di intervento caratterizzata da una riduzione - anche significativa - di alcune attività transitando da una gestione fondata su standard di qualità ad attività misurate e predefinite nel loro ammontare complessivo.

In questo contesto, sono stati garantiti soddisfacenti standard di sicurezza sia per quanto riguarda le attrezzature ludiche presenti nei parchi/giardini pubblici, sia per quanto riguarda la pubblica incolumità, concentrando i risparmi su attività che non hanno impattato significativamente sulla fruibilità delle aree e degli spazi appartenenti al verde pubblico.

Inoltre, allo scopo di non penalizzare gli ambiti destinati alla popolazione infantile, il ridimensionamento delle attività ha risparmiato il verde scolastico i cui standard sono rimasti sostanzialmente invariati.

1. RENDICONTAZIONE SUGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEL SERVIZIO VERDE PUBBLICO.

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

1.1 Manutenzione arborea ed arbustiva

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

Tabella 1.1 – Tipologia di vegetazione, triennio 2012 – 2014.

| Tipologia vegetazione | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Vegetazione arborea (punto - n.) | 45.261 | 46.065 | 45.565 |
| Vegetazione arbustiva siepi (linea - ml) | 30.310 | 30.346 | 30.540 |
| Vegetazione arbustiva arbusti (punto - n.) | 47.276 | 50.762 | 49.749 |
| Tamerici Oleandri (punto - n.) | 4.034 | - | - |

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

I piani delle potature e dei reimpianti vengono trasmessi annualmente da Veritas S.p.A. al Comune di Venezia.

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

Per gli abbattimenti Veritas S.p.A. trasmette di volta in volta apposite schede di valutazione delle piante da abbattere in classe D (estrema propensione al cedimento).

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 tecnici dell'Amministrazione Comunale.

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

L'attività nel corso del 2014 si è svolta con rispetto degli standard previsti dal contratto di servizio; in particolare il numero complessivo di interventi, pari a 3.243, è in linea con lo standard (2.800 potature/anno).

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

Tabella 1.2 – Potature, abbattimenti e nuovi impianti, dati 2007-2014.

| Intervento | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Terraferma | | | | | | | | |
| Potature | 2.959 | 2.129 | 2.546 | 1.860 | 2.673 | 2.353 | 2.099 | 1.768 |
| Abbattimenti | 156 | 298 | 348 | 268 | 347 | 551 | 572 | 369 |
| Nuovi impianti | 162 | 371 | 253 | 562 | 316 | 340 | 394 | 259 |
| Centro storico e isole | | | | | | | | |
| Potature | 1.563 | 1.285 | 1.550 | 1.527 | 1.477 | 1.290 | 1.237 | 1.475 |
| Abbattimenti | 120 | 236 | 177 | 181 | 114 | 268 | 251 | 265 |
| Nuovi impianti | 130 | 248 | 72 | 408 | 261 | 166 | 100 | 135 |
| Totale Comune di Venezia | | | | | | | | |
| Potature | 4.522 | 3.414 | 4.096 | 3.387 | 4.150 | 3.643 | 3.336 | 3.243 |
| Abbattimenti | 276 | 534 | 525 | 449 | 461 | 819 | 823 | 634 |
| Nuovi impianti | 292 | 619 | 325 | 970 | 577 | 506 | 494 | 394 |

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

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

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

1.2 Manutenzione tappeti erbosi di pregio e rotatorie ardate.

Il patrimonio di tappeti erbosi gestito da Veritas, nel 2014 comprende una superficie complessiva di circa **2.693.670 metri quadri** distribuiti tra aree verdi di pregio, parchi e giardini, verde estensivo, incolti, scarpate/banchine e parterre. Il totale dei metri quadri è rimasto pressoché invariato negli ultimi anni; il monitoraggio di tale dato è possibile grazie all'aggiornamento del censimento del verde.

Tabella 1.3 - Estensione tappeti erbosi, dati 2011-2014.

| Tipologia | | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|----------------|---|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Tappeti erbosi | Aree verdi di pregio classe A | 131.872 | 131.872 | 81.544 | 83.676 |
| | Parchi e giardini classe B | 1.438.747 | 1.440.170 | 1.537.711 | 1.498.353 |
| | Verde estensivo classe C | 333.407 | 336.790 | 336.984 | 312.575 |
| | incolti | 12.802 | 12.802 | 7.498 | 5.606 |
| | Scarpate/banchine stradali/terrapieni/cigli | 480.200 | 485.371 | 484.996 | 481.215 |
| | Parterre classe A | 27.134 | 26.443 | 7.633 | 8.303 |
| | Parterre classe B | 342.624 | 347.726 | 294.196 | 303.942 |
| | Totale | 2.766.786 | 2.781.174 | 2.750.562 | 2.693.670 |

La Carta della Qualità del Verde Pubblico identifica come standard i periodi di manutenzione dei tappeti erbosi e il numero degli interventi. Tutti gli interventi rispettano gli standard previsti, con le modalità indicate in tabella.

Tabella 1.4 – Interventi di manutenzione per tipologia di area, dati 2014.

| Tipologia aree | Indicatore | Standard | Numero sfalci |
|--|----------------------|------------------|---------------|
| Aree verdi a pregio A | Periodo degli sfalci | Marzo – novembre | 10 |
| Parchi e giardini B | Periodo degli sfalci | Marzo – novembre | 7 |
| Verde estensivo C | Periodo degli sfalci | Marzo – novembre | 5 |
| Scarpate/banchine/stradali/terrapieni /cigli | Periodo degli sfalci | Marzo - ottobre | 3 |

1.3 Fioriture stagionali

Il costante aggiornamento del censimento del verde pubblico ha permesso di monitorare correttamente nell'arco degli anni anche questa tipologia di intervento.

Tabella 1.5 - Numero fioriere e aiuole fiorite, dati 2011-2014

| Tipologie | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| Fioriere (numero) | 349 | 332 | 330 | 319 |
| Aiuole fiorite (mq) | 26.934 | 31.780 | 30.827 | 30.704 |

1.4 Pulizia aree verdi

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

Nelle aree soggette a questo servizio è prevista la rimozione di rifiuti sia nelle zone pavimentate che nelle zone a prato. In particolare, gli standard previsti dalla Carta sono rispettati in merito a:

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

Dal 2012 tale servizio è sempre regolato dal disciplinare del verde pubblico urbano (art. 6), ma il suo costo viene coperto dal tributo TARI per il servizio di igiene urbana, come richiamato dal comma 3 dell'art. 1 del medesimo disciplinare.

Tabella 1.6 - Numero fontane e specchi d'acqua per i quali è previsto un intervento di pulizia una volta la settimana, dati 2012-2014

| Tipologia | 2012 | 2013 | 2014 |
|------------------------------------|------|------|------|
| Fontane e specchi d'acqua (numero) | 80 | 79 | 76 |

1.5 Servizi di pertinenza di parchi e giardini

Veritas gestisce 97 tra parchi e giardini nel territorio comunale, dislocati tra le diverse municipalità, pari ad una estensione di **749.015 metri quadrati**. La tabella 1.7 riporta la consistenza degli elementi di arredo al 2014. Il dettaglio dei parchi e giardini per area e le tipologie di servizi offerti sono illustrati nelle tabelle 1.8 e 1.9.

Sul territorio della Municipalità di Chirignago - Zelarino è presente anche l'area verde di pertinenza di Villa Cavinato (pari a mq. 5.320), attrezzata con aree chiuse e area giochi, che è accessibile al pubblico (area pubblica), ma dal 2014 non è più gestita da Veritas, ma data in adozione.

Dalla rendicontazione generale delle aree verdi attrezzate si segnala, in particolare, alcune modifiche:









- **Area viale Don Sturzo** (Mestre): da metà 2012 l'area rimane soggetta ad un cantiere di bonifica e, quindi, resta temporaneamente inagibile (ai fini della rendicontazione, non sono state conteggiate l'area giochi e le piastre polivalenti al suo interno);
- **Area di via Esiodo** (Mestre): dal 2014 non più considerata area verde attrezzata, quindi scorporata dalla rendicontazione;
- **Parco Casinò al Lido**: risulta 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.









Tabella 1.7 - Consistenza degli elementi di arredo dei parchi e giardini - dati 2014

| | Punto | Linea | Area (mq) |
|-------------------------|---|----------------------|--|
| Tipologia arredo | 1.601 panchine 26 piastre polivalenti 493 giochi 39 gazebi | 637 m. di recinzioni | 15.713 aree sportive 15.728 pavimentazioni 84.132 percorsi pedonali e carrabili. |

Tabella 1.8 - Aree verdi attrezzate e tipologie di attrezzature presenti - TERRAFERMA - dati 2014.

| | Aree chiuse  | Area giochi  | Servizi Igienici  | Area cani  | Barbecue  | Area Picnic  | Piastre polivalenti  | Beverini / Fontane  | TOTALE MQ PARCO | |
|--|--|--|---|--|---|---|--|---|-----------------|-------|
| Chirignago - Zelarino - Gazzera | | | | | | | | | | |
| Parco "U. Zia" | | X | | | | | | X | 6.250 | |
| Parco Rodari | X | X | | X | | X | X | X | 35.920 | |
| Villa Ceresa | X | X | | | | | | X | 15.960 | |
| Villa Cavinato | X | X | ADOTTATA | | | | | | | 5.320 |
| Parco Jacopone da Todi | | X | | | | | | | 15.630 | |
| Parco Perlan | | X | | | | X | | | 6.400 | |
| Area Tiepolo | | | | | | | X | | 3.420 | |
| Parco Vicentino | X | X | | X | X | | | | 15.906 | |
| Area Pestalozzi | | X | | | | | | | 2.302 | |
| Piazza Santa Barbara | | X | | | | | | X | 6.130 | |
| Parco Hajez | X | X | X | X | X | X | X | X | 23.800 | |
| Parco Volosca | | | | | | | | | 4.733 | |
| Parco Mattuglie | | X | | | | | | X | 7.830 | |
| Area via Modigliani | | X | | X | | X | X | | 4.140 | |
| Area Luciani | | X | | | | | | | 3.910 | |
| Parco Montessori | | X | | X | | | | X | 8.560 | |
| Area Trincanato | | X | | | | | | | 1.420 | |
| TOTALE | 5 | 15 | 1 | 5 | 2 | 4 | 4 | 7 | 162.329 | |
| Favaro Campalto | | | | | | | | | | |
| Area Abetone | | X | | | | X | | | 5.921 | |
| Area Monviso | | X | | X | | | X | X | 16.490 | |
| Area Bagaron | | X | | | | | | X | 3.680 | |
| Area Sabbadino | | X | | | | | | X | 3.500 | |
| Area Dal Cortivo | | | | | | X | | | 5.920 | |
| Area Dal Cortivo 2 | | | | | | | X | | 3.340 | |
| Area Dal Cortivo 3 | | | | | | X | | | 2.020 | |
| Area Marchesi | | X | | | | | | X | 45.840 | |
| Area Montecelo | | X | | | | | | | 2.930 | |
| Area Gobbi | | | | | | | X | | 13.969 | |
| Parco Gobbi | | X | | X | | | | X | 6.710 | |
| Area Indri | | X | | | | | | | 9.310 | |
| Area Altinia | | X | | | | X | | | 3.910 | |
| Area Ca' Alverà 1 | | X | | | | | | | 5.960 | |
| Area Ca' Alverà 2 | | X | | | | | | | 5.220 | |
| Area Ca' Alverà 3 | | X | | | | | | | 1.320 | |
| Area Morosina | | | | | | | | | 5.550 | |
| TOTALE | 0 | 11 | 0 | 2 | 0 | 3 | 3 | 5 | 141.591 | |

Direzione Sviluppo Economico e Partecipate
 Servizio Monitoraggio Servizi Pubblici Locali
 Report Qualità Verde Pubblico e di pertinenza dei plessi scolastici 2015

| | Aree chiusure  | Area giochi  | Servizi Igienici  | Area cani  | Barbecue  | Area Picnic  | Piastre polivalenti  | Beverini/ Fontane  | TOTALE MQ PARCO |
|-------------------------------|---|---|--|---|--|---|---|---|--------------------------------|
| Mestre | | | | | | | | | |
| Villa Franchin | X | X | X | | | | | X | 8.610 |
| Parco Torre Belfredo | X | X | | | | | | X | 1.750 |
| Parco Tasso | X | X | | | | | | X | 4.330 |
| Villa Querini | X | X | | | | | | X | 9.300 |
| Giardino A. da Mestre | X | X | | | | | | | 1.490 |
| Parco via Einaudi | X | | | | | | | | 5.070 |
| Bosco di Mestre (Candiani) | X | | | | | | | | 2.082 |
| Villa Tivan | X | | | | | X | | | 19.320 |
| Parco Piraghetto | | X | X | X | | | X | X | 39.520 |
| Parco Madonna Pellegrina | | X | | | | | | X | 4.050 |
| Giardino Padre Kolbe | | X | | | | | X | X | 3.970 |
| Area Camporese | | X | | | | | X | X | 12.610 |
| Area Gavagnin | | X | | | | | | | 1.680 |
| Area Corner | | X | | | | | | | 3.810 |
| Area Via Esiodo | NON PIU' AREA VERDE ATTREZZATA | | | | | | | | |
| Area V.le Don Sturzo | TEMPORANEAMENTE INAGIBILE PER LAVORI | | | | | | | | 2.724 |
| Area Don Vecchi | | X | | | | | | | 9.345 |
| Parco Sabbioni | | X | | X | | X | | X | 15.590 |
| Parco Via Gatta | | X | | | | X | X | X | 7.870 |
| Area Costa | | X | | | | | | | 1.750 |
| Parco Dallio | X | X | | | | | | | 2.530 |
| Area Bissagola | | X | | X | | | | X | 8.720 |
| Area Predazzo | | | | | | | X | | 2.140 |
| TOTALE | 9 | 18 | 2 | 3 | 0 | 3 | 6 | 11 | 168.261 |
| Marghera | | | | | | | | | |
| Parco Concordia | | X | | | | | X | X | 8.450 |
| Area Chiesa | | | | | | X | | | 340 |
| Area della Fonte | | X | | | | X | | | 5.520 |
| Area Longhena - Massari | | X | | | | | | | 2.890 |
| Area Paolucci | | X | | | | | X | | 3.640 |
| Area via Trieste | | | | | | | X | X | 11.020 |
| Area della Rinascita | X | X | | | | | | | 3.750 |
| Area Tommaseo | | X | | | | | | X | 7.680 |
| Area L.go di Misurina | | | | | | | X | | 2.430 |
| Parco Ferroviario 1 | | X | | | | | | | 6.520 |
| Parco Ferroviario 2 | | | | | | X | | | 2.880 |
| Parco Emmer | X | X | | X | | | X | X | 20.390 |
| Area Coletti | | X | | | | | | X | 3.370 |
| Area Moranzani 1 | | | | | | | X | X | 1.860 |
| Area Moranzani 2 | | X | | | | | | | 2.710 |
| Area Don Orione | | | | | | | X | | 1.250 |
| Parco Sant'Antonio | | X | | | | | | | 4.830 |
| Area Villabona | X | X | | | | | | | 3.920 |
| Parco Catene | | X | X | | | | X | X | 69.706 |
| TOTALE | 3 | 13 | 1 | 1 | 0 | 3 | 8 | 7 | 162.156 |

**Tabella 1.9 – Aree verdi attrezzate e tipologie di attrezzature presenti –
 CENTRO STORICO E ISOLE - dati 2014**
















| | Aree chiuse  | Area giochi  | Servizi Igienici  | Area cani  | Barbecue  | Area Picnic  | Piastre polivalenti  | Beverini/ Fontane | TOTALE MQ PARCO |
|--|---|---|--|---|---|--|---|----------------------|-----------------------|
| Venezia Centro Storico | | | | | | | | | |
| Giardino ex Villa Groggia - Cannaregio | X | | | | | | | X | 4.256 |
| Giardini Papadopoli - S. Croce | X | X | | | | | | X | 7.440 |
| Parco Savorgnan - Cannaregio | X | X | | | | | | X | 10.375 |
| Giardini ex reali - S. Marco | X | | | | | | | | 2.213 |
| Giardini Napoleonici (Castello) | | X | | | | | | X | 8.867 |
| Giardini Sant'Elena | | X | | | | X | X | | |
| Area C.Ilo Stendardo Dorsoduro | | | | | | | | X | 1.518 |
| Area Sacca Fisola - Beata Giuliana | | X | | | | | | | 2.326 |
| Area Sacca Fisola - San Cataldo | | X | | | | X | | X | 1.406 |
| Giardino della Marinaressa-Castello | X | | | | | | | X | 2.477 |
| Area Rio Terà dei Sechi | | X | | | | | X | | 1.555 |
| TOTALE | 5 | 7 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 7 | 42.439 |
| Giudecca | | | | | | | | | |
| Parco del Redentore (parco S. Giacomo) | X | X | | | | X | | X | 2.700 |
| Area giochi Corte Grandi | | X | | | | | | | 720 |
| TOTALE | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3.420 |
| Lido | | | | | | | | | |
| Parco ex luna park | X | X | X | | | X | X | X | 7.770 |
| Parco Blue moon | X | | | | | | | | 5.410 |
| Parco Quattro fontane | X | X | | | | X | X | | 5.310 |
| Parco Casino' | TEMPORANEAMENTE INAGIBILE | | | | | | | | |
| TOTALE | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 18.490 |
| Pellestrina | | | | | | | | | |
| Parco ex villa Scarpa | X | X | | | | X | | X | 2.010 |
| Parco ex villa Taice | X | | | | | | | | 2.550 |
| TOTALE | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4.560 |
| Murano | | | | | | | | | |
| Parco Angeli | | X | | X | | X | | X | 35.010 |
| Parco Navagero | X | X | X | | | X | | X | 3.080 |
| TOTALE | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 38.090 |
| Burano | | | | | | | | | |
| Area San Mauro | | X | | | | | | | 3.830 |
| Parco di Mazzorbo | X | X | X | | | | | X | 3.850 |
| TOTALE | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7.680 |

Tabella 1.10 – Aree verdi attrezzate: tipologia di servizi per area territoriale - dati 2014.

| | Aree chiuse  | Area giochi  | Servizi Igienici  | Area cani  | Barbecue  | Area Picnic  | Piastre polivalenti  | Beverini/Fontane  | TOTALE MQ PARCO |
|---------------------------------|--|--|---|--|---|---|--|---|-----------------|
| Chirignago - Zelarino | 5 | 15 | 1 | 5 | 2 | 4 | 4 | 7 | 162.329 |
| Favaro - Campalto | 0 | 11 | 0 | 2 | 0 | 3 | 3 | 5 | 141.591 |
| Mestre * | 9 | 18 | 2 | 3 | 0 | 3 | 6 | 11 | 168.261 |
| Marghera | 3 | 13 | 1 | 1 | 0 | 3 | 8 | 7 | 162.156 |
| TERRAFERMA | 17 | 57 | 4 | 11 | 2 | 13 | 21 | 30 | 634.336 |
| Centro storico | 5 | 7 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 7 | 42.439 |
| Giudecca | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3.420 |
| Murano | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 38.090 |
| Burano | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7.680 |
| Lido ** | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 18.490 |
| Pellestrina | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4.560 |
| CENTRO STORICO E ISOLE | 13 | 16 | 3 | 1 | 0 | 8 | 4 | 13 | 114.679 |
| TOTALE COMUNE DI VENEZIA | 30 | 73 | 7 | 12 | 2 | 21 | 25 | 43 | 749.015 |

Note:

* temporaneamente inagibile l' area di Viale Don Sturzo;

** temporaneamente inagibile il Parco del Casinò.

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

Sono in capo a Veritas S.p.A. i controlli periodici e gli interventi di manutenzione ordinaria (come dipinture, serraggio bullonerie-viti), comprensivi delle riparazioni o sostituzioni di parti usurate con elementi a norma, in tutte le aree attrezzate che non siano affidate dall'Amministrazione Comunale in gestione a società sportive convenzionate.

La manutenzione in capo a Veritas, quindi, riguarda tutti gli elementi di arredo presenti nelle aree, come panchine, cestini, rastrelliere porta biciclette, gazebo, pergolati, segnaletica, attrezzature e strutture ludiche semplici o complesse, attrezzi ginnici per percorsi vita, strutture per impianti sportivi a carattere ricreativo (piastre polivalenti, ecc.).

La consistenza degli elementi di arredo negli ultimi 3 anni ha registrato una costante ma lieve diminuzione, leggermente più accentuata nella dotazione di panchine, di attrezzature ludico/ginniche e delle piastre polivalenti come illustrato schematicamente nella tabella seguente (tabella 1.11).

Tabella 1.11 – Numero elementi di arredo urbano – triennio 2012 – 2014.

| Tipologia | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Giochi/attrezzature ludiche semplici o complesse per bambini/attrezzi ginnici per percorsi vita. | 498 | 493 | 480 |
| Panchine aree verdi. | 1.620 | 1.601 | 1.580 |
| Gazebo/pergolato. | 39 | 39 | 39 |
| Strutture per impianti sportivi a carattere ricreativo (piastre polivalenti, campi basket/pallavolo ecc). | 29 | 26 | 25 |
| TOTALE ELEMENTI DI ARREDO | 2.186 | 2.159 | 2.124 |

Le variazioni da un anno all'altro del numero di interventi di manutenzione degli arredi urbani effettuati dipendono anche dall'intensificarsi o meno degli atti vandalici sugli stessi, variabile non prevedibile.

Tabella 1.12 – Sintesi numero interventi manutenzione ordinaria² e straordinaria arredo urbano - Triennio dati 2012-2014.

| Zona di intervento | 2012 | 2013 | 2014 |
|--------------------|------------|------------|------------|
| Centro Storico | 243 | 218 | 265 |
| Terraferma | 435 | 545 | 566 |
| TOTALE | 678 | 763 | 728 |

La Tabella 1.13 illustra i dati relativi agli interventi di manutenzione suddivisi territorialmente per Municipalità di competenza e distinguendo tra interventi ordinari, straordinari e interventi di messa in sicurezza.

² Gli interventi di manutenzione ordinaria comprendono: levigatura, verniciatura, sostituzioni elementi rotti per usura, controllo viteria.

In particolare, sul totale degli interventi tra terraferma e centro storico ed isole, si registra che circa il 11% è motivato dagli atti di vandalismo.

Tabella 1.13 – Manutenzione arredo urbano. Interventi in Terraferma - dati 2014.

| Mestre, Favaro, Chirignago – Zelarino, Marghera | n. interventi |
|--|----------------------|
| Manutenzione ordinaria periodica (compresi controlli) | 528 |
| Interventi straordinari extra contratto per atti vandalici | 38 |
| TOTALE | 566 |

Tabella 1.14 – Manutenzione arredo urbano. Interventi in Centro storico e isole - dati 2014.

| Venezia - Murano - Burano, Lido e Pellestrina | n. interventi |
|--|----------------------|
| Manutenzione ordinaria periodica (compresi controlli) | 232 |
| Interventi straordinari extra contratto per atti vandalici | 33 |
| TOTALE | 265 |

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 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.

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

Di seguito vengono riportati i pareri rilasciati nell'ambito del triennio 2012 - 2014 sulle autorizzazioni di eventi all'interno delle aree verdi, suddivisi per municipalità.

Tabella 1.15 – Pareri rilasciati nel triennio 2012-2014.

| Municipalità | 2012 | 2013 | 2014 |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Mestre | 20 | 19 | 27 |
| Favaro | 10 | 6 | 5 |
| Chirignago - Zelarino | 6 | 7 | 11 |
| Marghera | 14 | 13 | 14 |
| Lido - Pellestrina | 6 | 8 | 6 |
| Venezia – Murano - Burano | 17 | 16 | 8 |
| TOTALE | 73 | 69 | 71 |

1.8 Censimento del Verde

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

2. RENDICONTAZIONE SUGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEL SERVIZIO VERDE PUBBLICO DELLE PERTINENZE DEGLI 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 2014, sono pari a **304.061 mq**, comprensive di vialetti, pavimentazioni, orti, pollai, marciapiedi, parcheggi ed aree giochi pavimentate, in lieve aumento rispetto al 2013 (mq totali 301.636).

Tabella 2.1 – mq. di verde scolastico. Dettaglio per municipalità - dati 2014.

| Dettaglio | Chirignago – Zelarino | Favaro | Marghera | Mestre | Venezia , Murano, Burano | Lido, Pellestrina | TOTALE |
|-------------------------|--------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------------------------|----------------------|----------------|
| Ex scuole - cleaning | 10.851 | 2.384 | 7.317 | 6.271 | 2.825 | 949 | 30.596 |
| Asili nido | 5.654 | 4.658 | 4.606 | 11.002 | 3.845 | 6.023 | 35.788 |
| Scuole materne | 13.419 | 5.225 | 12.778 | 19.306 | 10.195 | 9.622 | 70.545 |
| Scuole elementari | 23.451 | 24.502 | 19.969 | 29.800 | 8.771 | 9.055 | 115.549 |
| Scuole medie | 12.697 | 7.488 | 5.815 | 21.083 | 2.981 | 1.518 | 51.583 |
| TOTALE | 66.072 | 44.258 | 50.486 | 87.462 | 28.616 | 27.167 | 304.061 |

2.2 Manutenzione arborea ed arbustiva dei plessi scolastici

La vegetazione arborea ed arbustiva viene di seguito sintetizzata.

Tabella 2.2 – Tipologia di vegetazione - dati 2012 - 2014.

| Tipologia | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|-------|-------|-------|
| Vegetazione arborea (punto - n.) | 4.116 | 4.032 | 4.160 |
| Vegetazione arbustiva siepi (linea - m.lineari) | 6.112 | 6.112 | 5.521 |
| Vegetazione arbustiva arbusti (punto - n.) | 2.524 | 2.524 | 2.585 |
| Tamerici / Oleandri | 121 | 121 | 144 |

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 vengono 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. interviene 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. provvede all'abbattimento di piante morte e/o pericolose. Tali operazioni vengono pianificate da Veritas S.p.A. ed 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 provvede, con adeguati mezzi ed attrezzature, alla eliminazione delle ceppaie e, dove non è possibile il reimpianto, provvede anche alla chiusura delle buche.

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

2.3 Interventi di manutenzione nelle aree verdi dei plessi scolastici

Come nell'anno precedente, gli interventi di manutenzione effettuati nelle aree verdi degli scoperti scolastici rendicontati nel 2014 sono in linea con tutti gli standard definiti dalla Carta della Qualità del Servizio, rispettando sia il numero minimo di interventi, che la stagionalità degli stessi.

La Tabella 2.3 riporta gli standard fissati dalla Carta della Qualità e il numero di interventi effettuati nell'anno 2014.

Tabella 2.3 – Interventi di manutenzione - dati 2014

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

2.4 Pollai didattici e orti scolastici.

Nel 2014 non risultano essere più attivi i due progetti di **pollai didattici** che erano stati avviati presso la Scuola dell'Infanzia *Archimede Pitagorico* di Mestre e la Scuola dell'Infanzia *Collodi* di Marghera.

Prosegue invece il progetti di **orti scolastici** che anche nel 2014 sono **12**, presso 7 scuole dell'Infanzia (*Mary Poppins - Gazzera, Pitagorico - Mestre, Querini - Mestre, Rodari - Marghera, Collodi - Marghera, Cornaro - Favaro, Piccolo Principe - Mestre*) e presso 5 Scuole Primarie (*Capuozzo - Marghera, Baseggio - Marghera, Querini - Mestre, Nido Pineta- Mestre, Scuola Inf. Quadrifoglio Mestre*).

Presso 7 giardini scolastici sono presenti anche le buche per il compostaggio, dove vengono conferiti direttamente i residui dello sfalcio dell'erba e, a cura delle famiglie, conferiti i residui vegetali domestici, con cadenza settimanale.

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

Tabella 2.4 – Consistenza tappeti erbosi, pollai didattici e orti scolastici - dati 2012 – 2014.

| Dettaglio | 2012 | 2013 | 2014 |
|-------------------|---|---------|---------|
| Superfici a prato | 326.995* | 301.363 | 304.061 |
| Pollai didattici | 2 scuole dell'infanzia | 2 | 0 |
| Orti didattici | 7 scuole dell'infanzia 3 scuole primarie | 12 | 12 |

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

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

Tabella 2.5 – Numero arredi plessi scolastici - dati 2012 – 2014.

| Tipologia | 2012 | 2013 | 2014 |
|-------------------------------------|--------|--------|------------|
| Panchine (n.) | 347 | 346 | 346 |
| Piastre polivalenti (n.)* | 2 | 2 | 2 |
| Giochi (n.) | 703 | 762 | 751 |
| Gazebo/pergolati (n.) | 110 | 109 | 109 |
| Fontane e specchi d'acqua (n.) | 0 | 0 | 0 |
| Aree sportive (mq.) | 8.709 | 8.709 | - |
| Pavimentazioni (mq.) | 23.193 | 23.193 | 35.237** |
| Percorsi pedonali e carrabili (mq.) | 30.744 | 30.744 | 186.632*** |

*Piastre polivalenti: Media G. Cesare (Mestre) – Media Vivarini (Murano).

**Nel 2014 il censimento prevede il totale pari a mq 35.237 (asfalto, autobloccanti, calcestruzzo, ghiaia, gomma, legno, pietra e plastica riciclata).

*** Nel 2014 il censimento prevede il totale pari a mq 186.632,08 (passaggio pedonale, piazzale, slargo, viale principale, viale secondario, vialetto).

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 – 2014.

| Tipologia | 2012 | 2013 | 2014 |
|--------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Manutenzione | 186 | 318 | 81* |
| Rimozione | 7 | 16 | 31 |
| Fornitura di sabbia per scopi ludici | 2 | 2 | 2 |
| TOTALE | 195 | 336 | 114 |

* Degli interventi di manutenzione del 2014, 72 sono interventi ordinari e 9 straordinari.

3. AZIONI DI MIGLIORAMENTO E VERIFICHE SVOLTE

Paragrafo aggiornato con il contributo della Direzione Ambiente, Ufficio Suolo e Verde pubblico.

3.1 Adozione aiuole.

L'affidamento a privati di aree verdi già in gestione a Veritas permette un risparmio sul corrispettivo, previsto all'art. 19 dell'apposito Contratto di Servizio, approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 19 del 25/01/2013, successivamente modificato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 542 del 28/11/2014.

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

Da gennaio a dicembre 2014 sono state date in adozione 17 aiuole o aree verdi del Comune di Venezia, distribuite su tutto il territorio comunale.

Di queste, 3 aree non erano inserite nel contratto di Servizio di Veritas S.p.A. per la manutenzione ordinaria, ma erano oggetto di interventi straordinari su necessità. Ora sono curate dai cittadini che le hanno prese in carico con un risparmio per l'Amministrazione, derivante da una mancata spesa straordinaria, stimabile in € 7.000,00 annui.

Il totale delle adozioni delle aree verdi ha determinato uno storno dal contratto di Servizio corrispondente ad un risparmio economico per l'Amministrazione di € 12.387,21.

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

I cittadini si sentono responsabilizzati alla tutela ed alla cura del proprio territorio, riappropriandosi di spazi pubblici spesso residuali e riscoprendo il valore degli spazi aperti e della condivisione.

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

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

Tabella 3.1 – Aiuole adottate nel 2014.

| Num. | id. | Area | Municipalità | Data Disposizione Affidamento |
|-------------|------------|--|---------------------|--|
| 1 | 61 | Via Cardinal Agostini (VIGNETO) | Chirignago | 18/02/2014 |
| 2 | 63 | Parco Hajez | Chirignago | 18/03/2014 |
| 3 | 65 | Via Mestrina, 85 | Mestre | 23/04/2014 |
| 4 | 66 | Tazza di alberatura in Campo Junghans | Venezia | 30/04/2014 |
| 5 | 42 | Via Miranese angolo via Oriago | Chirignago | 07/05/2014 |
| 6 | 69 | Via San Girolamo, 1 | Carpenedo | 05/06/2014 |
| 7 | 73 | Via Simone Occhi/Terre Perse | Lido | 25/06/2014 |
| 8 | 74 | Via Simone Occhi/Terre Perse _ 2 | Lido | 15/07/2014 |
| 9 | 75 | Via Simone Occhi/Terre Perse _ 3 | Lido | 24/07/2014 |
| 10 | 78 | Castello, Campo Bandiera e Moro | Venezia | 16/09/2014 |
| 11 | 76 | Via Paolo Paruta 9 | Lido | 04/09/2014 |
| 12 | 70 | Q.re Aretusa, 42 | Carpenedo | 17/06/2014 |
| 13 | 35 | PART. 1266 Via Mattei/Vallenari MESTRE (progetto orti) | Mestre | 22/10/2014 |
| 14 | 81 | Castello, Rio Terà Catecumeni | Venezia | 12/11/14 |
| 15 | 82 | Viale San Marco 100/A | Mestre | 02/12/14 |

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

4.1 La Soddisfazione per il Verde Pubblico – Anno 2014.

La raccolta delle informazioni, avvenuta nel corso del mese di settembre 2014, è stata effettuata attraverso la somministrazione di un questionario telefonico (sistema CATI) ed ha interessato un campione di 1.516 utenti domestici e 526 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).

In termini di indice di soddisfazione, la scala di misurazione è espressa in centesimi. La soddisfazione degli utenti nel 2014 è rimasta stabile rispetto al 2013, con un indice sintetico di soddisfazione sufficiente e pari a 61,7/100 (Tab. 4.1).

Nel caso in cui l'utente avesse espresso un punteggio non sufficiente, è stato richiesto di specificare quali aspetti del servizio dovrebbero essere migliorati sulla base della griglia rappresentata in tabella 4.2.

Tabella 4.1 – Risultati complessivi dell'indagine di customer satisfaction, dati 2007 – 2014.

| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| TERRAFERMA | 68,6 | 77,5 | 73,3 | 77,7 | 72,0 | 70,7 | 64,75 | 65,2 |
| ESTUARIO SUD * | 61,0 | 74,7 | 60,0 | 74,0 | 67,8 | 64,2 | 51,95 | 56,9 |
| CENTRO STORICO | 75,1 | 75,5 | 72,1 | 81,6 | 74,2 | 72,0 | 64,15 | 61,1 |
| TOTALE | 69,6 | 76,8 | 71,9 | 78,3 | 72,1 | 70,4 | 61,05 | 61,7 |

* Lido e Pellestrina.

Tabella 4.2 – Aspetti servizio da migliorare - dati Customer Satisfaction Analysis 2014.

| | |
|---|--------|
| Taglio dell'erba | 20,60% |
| Potature | 19,00% |
| Manutenzione dei parchi pubblici | 19,70% |
| Manutenzione aiuole e pulizia delle aree | 20,30% |
| Manutenzione dell'arredo urbano e delle aree giochi | 18,40% |
| Aumentare la frequenza del servizio | 0,20% |
| Tutto | 0,20% |
| Diserbare l'erba che cresce sul suolo pubblico | <0,1% |
| Manutenzione delle radici degli alberi | <0,1% |
| Migliorare l'organizzazione del personale | <0,1% |
| Piantumazione | <0,1% |
| Pulizia della spiaggia | <0,1% |
| Raccogliere l'erba che tagliano | <0,1% |
| Ridurre il rumore | <0,1% |
| Non sa / non risponde | 0,70% |

4.2 La Soddisfazione per il Verde pertinenze scolastiche – Anno 2014.

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di Settembre, Ottobre e Novembre 2014.

Sono stati intervistati 21 tra dirigenti scolastici e responsabili dei servizi educativi delle rispettive Municipalità.

L'intervista è stata condotta con il sistema CAWI (Computer – Assisted Web Interviewing) con integrazioni, in alcuni casi, di compilazione e restituzione del questionario via fax.

Fattori analizzati:

- Sfalciatura dell'erba;
- Taglio e cura delle siepi;
- Ordine del giardino;
- Potatura e mantenimento alberi;
- Accessibilità e fruibilità dei giochi/attrezzature;
- Attività di educazione ambientale.

Per ogni fattore d'analisi sono stati calcolati i seguenti indici:

1. Media di soddisfazione;
2. Indice di soddisfazione;
3. Indice di importanza;
4. Gap.

Nessuno dei fattori analizzati presenta valori insufficienti.

1. La misurazione della **media della soddisfazione** considera la valutazione espressa dagli intervistati su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), rispondendo alla domanda: "Quanto è soddisfacente a suo parere questo aspetto?".

Nessun aspetto analizzato presenta valori insufficienti, anzi, la maggior parte degli stessi ottiene punteggi superiori a 7,00 e quelli più graditi risultano essere:

- Taglio e cura delle siepi (7,88);
- Sfalciatura dell'erba (7,85).

2. L'**indice di soddisfazione**, invece, rappresenta la quota dei soddisfatti, ossia gli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6. L'indice è espresso in centesimi, variabile da 0 a 100 dove 0=nessuno soddisfatto e 100=tutti soddisfatti.

Rispetto all'indice di soddisfazione tutti i fattori sono molto apprezzati e si registrano indici superiori a 80, in particolare per:

- Attività di educazione ambientale (100);
- Taglio e cura delle siepi (94,1).

3. L'**indice di importanza** valuta su una scala da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) le aspettative degli utenti rispetto ad ogni singolo fattore d'analisi. Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10 ("Quanto è

importante migliorare questo aspetto?").

Rispetto a questo indicatore il fattore che presenta l'indice più alto è

- Sfalcio dell'erba (9,70)

4. Il **Gap** permette di misurare la distanza tra aspettative e soddisfazione, evidenziando il livello di incapacità di Veritas S.p.A. percepito dagli utenti nel rispondere alle loro esigenze.

Nella tabella che segue si riporta per ogni fattore analizzato, lo schema dei valori espressi in termini di indici.

Tabella 4.3 – Indici di soddisfazione e di importanza del servizio del verde dei plessi scolastici, 2014.

| Servizio di cura del verde scolastico | Indice di soddisfazione | Indice di importanza |
|--|-------------------------|----------------------|
| Sfalcio dell'erba; | 85 | 9,7 |
| Taglio e cura delle siepi; | 94,1 | 9,31 |
| Ordine del giardino | 80 | 9,5 |
| Potatura e mantenimento alberi | 81 | 9,38 |
| Accessibilità e fruibilità dei giochi/attrezzature | 85,7 | 9,48 |
| Attività di educazione ambientale | 100 | 9,26 |

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 (*Internet Reporting Information System*), un sistema 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 o di Aziende partecipate³.

La rendicontazione su richieste e reclami è prevista dal Contratto Generale 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 apposite procedure di sistema.

Nel corso del 2014 sono pervenuti alla società 1.168 **segnalazioni/richieste di intervento** (con un aumento di quasi il 10% rispetto al 2013), di cui oltre il 50% tramite il sistema informatizzato comunale IRIS.

Il tempo medio di chiusura è ben al di sotto dei 30 giorni (standard massimo previsto dalla Carta dei servizi), cioè **in media 9 giorni per il Centro Storico e 10 giorni per la 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 2013 e nel 2014, 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 comprensione: la maggior parte riguarda il verde verticale, la richiesta di sfalcio e la richiesta di manutenzione degli arredi urbani.

Le Tabelle che seguono (da Tabella 5 a Tabella 5.4) illustrano in modo sintetico i dati relativi alla gestione dei reclami e delle segnalazioni, in totale e suddivisi per aree territoriali (Centro Storico e Isole e Terraferma) e per tipologia di segnalazione.

³ <http://iris.comune.venezia.it/>

Tabella 5 – Totale contatti, segnalazioni, reclami servizio Verde pubblico – anni 2013 - 2014.

| Contatti | 2013 | 2014 |
|--|-------|-------|
| n. contatti registrati | 1.057 | 1.168 |
| di cui Centro Storico e isole | 236 | 282 |
| di cui Terraferma | 821 | 886 |
| % contatti chiusi su totale contatti (al 20.05.14 per il 2013 ed al 23.04.15 per il 2014) | 99,8% | 99,9% |
| % contatti provenienti dal Portale IRIS su totale contatti | 55,76 | 58,2 |
| Tempo medio di chiusura in giorni | 6,83 | 9,5 |

Tabella 5.1 – Contatti Verde pubblico – Centro storico e isole.

| Contatti | 2013 | 2014 |
|--|-------|-------|
| n. contatti registrati | 236 | 282 |
| Contatti chiusi / totale contatti (al 20/05/2014 per il 2013 e al 23/04/2015 per il 2014). | 100% | 100% |
| % contatti provenienti dal portale IRIS / totale | 40,2% | 48,9% |
| Tempo medio di chiusura in giorni | 8 | 9 |

Tabella 5.2 - Percentuale contatti per tipologia – Centro storico ed isole

| Voci di classificazione | % sul totale contratti 2013 | Tempo medio chiusura in giorni 2013 | % su totale contratti 2014 | Tempo medio chiusura in giorni 2014 |
|-------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|
| Verde verticale | 47% | 9 | 45,4% | 10 |
| Sfalcio | 21,1% | 7 | 26,2% | 8 |
| Aiuole/fioriere | 7,6% | 6 | 7,8% | 9 |
| Diserbo | 2,1% | 4 | 0,7% | 21 |
| Aree gioco | 5,5% | 8 | 2,8% | 9 |
| Arredo urbano | 11,4% | 7 | 10,3% | 8 |
| Verde privato | - | - | - | - |

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

NOTA 2014: il 6% dei contatti è stato classificato con voci relative ad altri servizi operativi o generiche.

Tabella 5.3 – Contatti Verde pubblico Terraferma

| CONTATTI | DATI 2013 | DATI 2014 |
|--|-----------|-----------|
| N° contatti registrati | 821 | 886 |
| % contatti chiusi su totale (al 20.05.14 per il 2013 ed al 23.04.15 per il 2014) | 99,8% | 99,8% |
| % contatti provenienti dal Portale IRIS su totale | 60,4% | 61,2% |
| Tempo medio di chiusura in giorni | 7 | 10 |

Tabella 5.4 - Contatti per tipologia -Terraferma

| Voci di classificazione | % sul totale contratti 2013 | Tempo medio chiusura in giorni 2013 | % su totale contratti 2014 | Tempo medio chiusura in giorni 2014 |
|-------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|
| Verde verticale | 47,5% | 6 | 40,7% | 11 |
| Sfalcio | 24,4% | 7 | 31,9% | 9 |
| Aiuole/fioriere | 6,2% | 6 | 4,1% | 9 |
| Diserbo | 1,2% | 6 | 0,3% | 5 |
| Aree gioco | 5,9% | 7 | 4,7% | 8 |
| Arredo urbano | 10% | 7 | 12,8% | 11 |
| Verde privato | 0,2% | 2 | 0,3% | 3 |

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

NOTA 2014: il 4,8 % dei contatti è stato codificato con voci relative ad altri servizi operativi o generiche.