

Carta della Qualità dei Servizi



Realizzata in collaborazione con il Comune di Venezia

AMBIENTE E SICUREZZA DEL TERRITORIO

*Servizio Verde Pubblico e
delle Pertinenze dei Plessi
Scolastici*

Affidato a Veritas S.p.A.

Anno 2014

Carta pubblicata in DICEMBRE 2009
Carta aggiornata in DICEMBRE 2011
Carta aggiornata in GIUGNO 2014

Il presente documento è stato approvato dal Comune di Venezia con Disposizione Dirigenziale n. del ed aggiornato a seguito del Tavolo di Rendicontazione del 26 giugno 2014 con la partecipazione delle seguenti Associazioni dei Consumatori [procedura ai sensi della Deliberazione della Giunta Comunale n. 13/2011]:

- **Adiconsum;**
- **Federconsumatori;**
- **La Casa del Consumatore.**

INDICE

COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	4
DURATA E SCADENZA DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	4
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	5
A) NORME E PRINCIPI.....	6
PRINCIPI FONDAMENTALI	6
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLAMENTARI	7
B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	8
FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	8
QUALI SONO I PASSI DA COMPIERE PER USUFRUIRE DEI SERVIZI	9
QUANTO COSTA IL SERVIZIO	9
TIPOLOGIE DI AREE A VERDE PUBBLICO	9
FORUM DEL VERDE	10
I SERVIZI CHE OFFRIAMO PER IL VERDE PUBBLICO	11
Servizio n. 1 - Manutenzione vegetazione arborea ed arbustiva	11
Servizio n. 2 - Manutenzione tappeti erbosi.....	12
Servizio n. 3 - Fioriture stagionali	12
Servizio n. 4 - Pulizia aree verdi.....	12
Servizio n. 5 - Servizi di pertinenza di parchi ed aree a verde attrezzato	13
Servizio n. 6 - Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive	13
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	14
Servizio n. 8 - Censimento del verde	14
I SERVIZI CHE OFFRIAMO PER IL VERDE SCOLASTICO	15
Servizio n. 1 - Manutenzione vegetazione arborea ed arbustiva	15
Servizio n. 2 - Manutenzione tappeti erbosi.....	16
Servizio n. 3 - Gestione e manutenzione Pollai Didattici.....	16
Servizio n. 4 - Gestione e manutenzione Orti Scolastici.....	17
Servizio n. 5 - Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive	17
Servizio n. 6 - Manutenzione ordinaria strutture in ferro e in legno	18
Servizio n. 7 - Manutenzione ordinaria percorsi pedonali e carrabili.....	18
STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO DI RIMBORSO.....	19
TABELLA STANDARD DI QUALITÀ - VERDE PUBBLICO	20
TABELLA STANDARD DI QUALITÀ - VERDE SCOLASTICO	22
TABELLA STANDARD DI QUALITÀ - RELAZIONE CON L'UTENZA	24
C) RAPPORTI CON I CITTADINI	25
RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	25
IL PROTOCOLLO DI INTESA SULLA CONCILIAZIONE PARITETICA TRA VERITAS E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	26
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	26
D) INFORMAZIONI UTILI	27
RECAPITI E ORARI	27
COSA FARE PER	29

COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Venezia e il gestore affidatario del servizio di verde pubblico, VERITAS S.p.A. (d'ora innanzi Veritas), al fine di soddisfare le aspettative dei clienti – utenti, perseguendo una strada di chiarezza e trasparenza, redigono la presente Carta della Qualità dei Servizi.

La Carta della Qualità dei Servizi è una dichiarazione sugli standard di servizio che vengono offerti al cittadino - utente. In essa vengono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse riconoscendo i diritti del cittadino, consentendo agli stessi una valutazione oggettiva delle attività svolte dal gestore. La Carta della Qualità dei Servizi costituisce, dunque, uno strumento di tutela per il cittadino – utente.

La Carta è un documento che integra il contratto generale di servizio, attraverso il quale vengono disciplinati i rapporti tra il Comune di Venezia e Veritas e definiti i rispettivi diritti ed obblighi. In virtù di tale contratto Veritas provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti amministrativi connessi alla gestione del verde pubblico; si occupa di sviluppare le relazioni con i diversi enti e le diverse organizzazioni territoriali, nonché di gestire e sviluppare i rapporti con i cittadini - utenti.

Annualmente vengono predisposte schede di Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento che devono riportare:

RENDICONTAZIONE:

- la rendicontazione del livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta della Qualità dei Servizi;
- la rendicontazione delle indagini di soddisfazione dell'utenza;
- la rendicontazione dei reclami;
- la rendicontazione dei progetti di miglioramento.

AGGIORNAMENTO:

- gli aggiornamenti al testo (come cambi di indirizzo, di numeri di telefono...);
- gli aggiornamenti relativi ai servizi e alle modalità di erogazione dei servizi (aggiunta/eliminazione servizi, modalità di pagamento, aggiunta/eliminazione/modifica indicatori...).

MIGLIORAMENTO

- i progetti di miglioramento in programmazione per il nuovo anno;
- il piano di miglioramento degli standard per il nuovo anno.

L'Amministrazione ed i gestori del servizio si impegnano, così, a verificare costantemente il rispetto dei livelli minimi garantiti, il grado di soddisfazione dell'utenza, attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze dei cittadini.

DURATA E SCADENZA DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha validità triennale e viene aggiornata ogniqualvolta dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La società per azioni Veritas, - Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi – è stata costituita il 1 luglio 2007 dalla fusione di ACM (Riviera del Brenta e Miranese), ASP (Chioggia), SPIM (Mogliano Veneto) e VESTA (Venezia). La società è a totale partecipazione pubblica con quote differenziate dei Comuni.

La società ha sede legale a Venezia e conta circa 2.000 dipendenti, opera e fornisce servizi ambientali a 30 Comuni in un territorio di 750.000 abitanti, che copre l'80% della provincia di Venezia e parte di quella di Treviso.

È la prima multi- utility del Veneto per abitanti serviti nei settori dell'igiene urbana e del ciclo idrico integrato e, per fatturato complessivo, una delle prime a livello nazionale, relativamente agli stessi settori. Veritas è attiva nei campi di: servizi di igiene urbana, servizio idrico integrato, servizi cimiteriali, gestione del verde pubblico, bonifica di siti contaminati e gestione dei mercati all'ingrosso.

Negli ultimi anni sono entrate nel gruppo Veritas anche le società ASVO ed ALISEA che erogano i servizi ambientali ai comuni del Veneto Orientale; i comuni serviti diventano 48, per un totale di circa 930.000 abitanti residenti, oltre ai turisti che visitano annualmente Venezia ed il litorale (comuni di Jesolo, Eraclea, Caorle, ecc.).

A) NORME E PRINCIPI

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio di gestione del verde pubblico è svolto nel rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità assicurando parità di trattamento a tutti i cittadini e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione o lingua. Nell'erogazione del servizio Veritas garantisce che i comportamenti del personale nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità.

QUALITÀ E SICUREZZA

Veritas si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

CONTINUITÀ

Veritas si impegna ad erogare il servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà di Veritas (impedimenti di terzi, eventi naturali, assemblee e scioperi).

L'azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione, sia pubblici e sia privati, e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati anche d'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Ogni utente, singolarmente o tramite associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardino, secondo le modalità previste dalla legge 241/90 (aggiornata con le modifiche introdotte dalla legge 15/2005 e dalla legge 80/2005 - "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi") e del DPR 184/06 e dall'apposito regolamento aziendale.

L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Veritas si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente garantendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dai cliente e dalle associazioni di categoria saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

CHIAREZZA

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.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Veritas si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

Da parte Sua, il cliente/utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, ecc., di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Veritas si impegna a proporre continui miglioramenti del livello di efficacia e del grado di efficienza del servizio, adottando le necessarie soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali economicamente sostenibili, nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'ambiente, e promuovendo attività di formazione ed informazione continue del proprio personale.

QUALITÀ, TUTELA DELL'AMBIENTE E SOSTENIBILITÀ

Nell'espletamento delle proprie attività Veritas garantisce un sistema di gestione della qualità ed un sistema di gestione ambientale per migliorare il proprio servizio e garantire la soddisfazione dell'utente. L'Azienda si impegna anche a rispettare l'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte e ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse ed a prevenire dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'ambiente stesso. Le ditte che svolgono attività per conto di Veritas hanno l'obbligo di sottostare ai medesimi standard di qualità dell'Azienda stessa. Inoltre Veritas fornisce proprie istruzioni operative e ambientali, nonché eroga la formazione a tutti gli addetti che svolgono la propria attività nel territorio servito. Veritas si impegna inoltre a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità. Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale ed energia.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLAMENTARI

I principali riferimenti normativi relativi alla Carta della Qualità dei Servizi sono:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** - *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*;
- **D. Lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11, comma 1**: *"I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi"*;
- **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;
- **Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008 art. 2, comma 461)**, che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza¹;
- **Legge 24/03/2012, n. 27 di conversione del D.L. 1/2012** - Art. 8: Contenuto delle carte di servizio.

¹ L'articolo 2, comma 461, della L. 244/2007 è stato anche richiamato nell' Accordo sancito in sede di Conferenza Unificata del 26 settembre 2013 sulle *Linee Guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi pubblici locali*, con particolare riferimento al ruolo delle associazioni dei consumatori - È stato istituito allo scopo il Comitato permanente di Coordinamento Istituzionale CNCU-STATO (MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO) - REGIONI ED ANCI attivato ai sensi dell'art. 136, comma 4, lettera f) del D.Lgs. 206/2005.

I principali atti deliberativi comunali della Carta della Qualità dei Servizi sono:

- Deliberazione della Giunta Comunale n. 545 del 21/12/2006, **Approvazione linee - guida per la pubblicazione e l'aggiornamento delle Carte dei servizi;**
- Deliberazione del Consiglio Comunale n. 41 del 20/04/2009 che modifica ed integra la precedente Deliberazione n. 111 del 21/07/2003, **Approvazione Regolamento comunale per la tutela e la promozione del verde in città;**
- Deliberazione del Consiglio Comunale n. 89 del 2/07/2007, **Affidamento a Veritas S.p.A. del servizio di gestione del Verde Pubblico Urbano;**
- Deliberazione della Giunta Comunale n. 13 del 27/01/2011, **Approvazione procedura adozione Carte dei Servizi e Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali;**
- Deliberazione della Giunta Comunale n. 19 del 25/01/2013, **Contratto di Servizio Veritas S.p.A. Verde Urbano e Verde Scolastico - Modifica degli Allegati tecnici: Allegato A e Allegato B - approvati con Deliberazione G.C. n. 483/2007.**

B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITÀ, 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, 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 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 ha il compito di:

- effettuare la manutenzione ordinaria della vegetazione arborea ed arbustiva;
- effettuare la manutenzione ordinaria dei tappeti erbosi (in primis effettuando il taglio dell'erba);
- 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 delle attrezzature ludiche, segnalare al Servizio Verde Pubblico del Comune di Venezia gli interventi di manutenzione necessari per quanto riguarda gli elementi di arredo e delle strutture ricreativo/sportivo;
- censire il verde comunale.

L'elenco delle aree gestite da Veritas è scaricabile dal sito del Comune di Venezia (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;
- intervenire su aree a Verde Pubblico non affidate a Veritas 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.

Se si tratta di un intervento previsto nel contratto di servizio, i tecnici di Veritas 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 annualmente da parte del Comune di Venezia, mentre gli interventi straordinari sono finanziati dal Comune con appositi fondi.

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 sono monitorate da tecnici di provata professionalità ed esperienza.

VERDE SCOLASTICO

È 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, 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.

È 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 PER IL VERDE PUBBLICO

Servizio n. 1 – Manutenzione vegetazione arborea ed arbustiva

A chi si rivolge	Il servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.
Cosa offre	<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), secondo gli standard previsti dal contratto di servizio.</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 interviene anche in occasione di eventi atmosferici particolari, incidenti o atti vandalici, che, causando il danneggiamento di piante, determinino situazioni di pericolo per la pubblica incolumità.</p>

Servizio n. 2 – Manutenzione tappeti erbosi

A chi si rivolge	Il servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.
Cosa offre	<p>Il servizio prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Innaffiature: nelle zone servite da impianto di irrigazione automatica, Veritas provvede alla programmazione e al controllo del funzionamento dello stesso in relazione all'andamento stagionale e alle esigenze idriche delle specie erbacee presenti. <p>Gli interventi sono effettuati preferibilmente durante le ore mattutine per evitare danni alla vegetazione e disagi alla cittadinanza;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sfalci: gli interventi di sfalcio dei tappeti erbosi, in aree a verde pubblico, parchi, giardini e parterres sono eseguiti indicativamente nel periodo Marzo-Novembre; - Concimazioni: Veritas provvede ad effettuare interventi di concimazione di tappeti erbosi dei parchi e dei giardini che manifestano carenza di elementi nutritivi. <p>Tali interventi sono effettuati con tecniche e mezzi adeguati e l'impiego dei prodotti è, di volta in volta, valutato dai tecnici di Veritas preposti a seconda delle effettive necessità.</p>

Servizio n. 3 – Fioriture stagionali

A chi si rivolge	Il servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.
Cosa offre	<p>Veritas 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.</p> <p>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

A chi si rivolge	Il servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.
Cosa offre	<p>Il servizio avviene nei parchi e nelle aree verdi attrezzate. Nelle operazioni di pulizia, l'uso di mezzi per facilitare il servizio deve essere tale da non causare danni alle strutture (sfondamento di pavimentazioni o reti sotterranee per eccessivo peso) o al tappeto erboso (carreggiate per uso di gomme improprie).</p> <p>Nei parchi e nelle aree a verde attrezzate oggetto del servizio Veritas ad integrazione dell'attività già propria deve provvedere alla pulizia ed all'asporto di rifiuti presenti sia nelle zone pavimentate che nelle zone a prato salvo abbandoni di rifiuti speciali per i quali Veritas può intervenire su indicazione dell'Ufficio Suolo Pubblico.</p> <p>Gli interventi sono modulati secondo la classe di pregio dell'area.</p>

Servizio n. 5 – Servizi di pertinenza di parchi ed aree a verde attrezzato

Caratteristiche specifiche	Veritas 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. L'orario di apertura e chiusura dei parchi è il seguente: - dal 01/10 al 30/03: 8.00 – 18.30; - dal 01/04 al 30/09: 7.00 – 20.30.
A chi si rivolge	Il servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.
Cosa offre	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.

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

A chi si rivolge	Il servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.
Cosa offre	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 effettua, sulle aree gioco, periodici controlli e, se necessario, gli opportuni interventi di manutenzione ordinaria, 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

Caratteristiche specifiche	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.
A chi si rivolge	È rivolto ad Associazioni, Istituzioni e Enti che chiedono spazi di verde pubblico per le proprie attività.
Cosa offre	Fornisce il parere sull’utilizzo di aree di verde pubblico.
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	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.
Quanto costa il servizio	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

Caratteristiche specifiche	Il censimento è un rilievo cartografico georeferenziato della posizione di tutti gli oggetti che compongono il verde gestito da Veritas, 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.
A chi si rivolge	Il servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.
Cosa offre	Il censimento del verde è disponibile on-line a tutti gli utenti tramite il sito web del Comune di Venezia (http://sit.comune.venezia.it/cartanet) 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.

I SERVIZI CHE OFFRIAMO PER IL VERDE SCOLASTICO

Il servizio, svolto da Veritas, 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 sono svolte in collaborazione con i competenti uffici comunali. In particolare Veritas concorda preventivamente con l'Ufficio Verde Pubblico i criteri generali e le metodologie operative che presiederanno i programmi di intervento, e presenta un report semestrale periodico e una relazione a consuntivo per i singoli settori operativi almeno una volta l'anno.

Servizio n. 1 – Manutenzione vegetazione arborea ed arbustiva

A chi si rivolge	utenti scolastici
Cosa offre	<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) ed eventuali interventi sulle radici affioranti.</p> <p>Tali interventi, saranno eseguiti a perfetta regola d'arte tenendo conto delle più moderne ed avanzate tecniche agronomiche e dei più appropriati sistemi di sicurezza, al fine di salvaguardare l'incolumità degli operatori e dell'utenza scolastica, nonché delle strutture e della vegetazione circostante.</p> <p>Oltre agli interventi programmati, Veritas interverrà anche in occasione di eventi atmosferici.</p> <p>Per tutti gli interventi che producono scarti vegetali è prevista la raccolta e lo smaltimento degli stessi.</p> <p>Al fine di garantire l'incolumità degli utenti, Veritas provvederà all'abbattimento di piante morte e/o pericolose. Tali operazioni saranno pianificate da Veritas e saranno autorizzate dall'Ufficio Verde Pubblico del Comune di Venezia, come previsto dal vigente "Regolamento Comunale per la Tutela e la Promozione del Verde in Città". Veritas inoltre provvederà, con adeguati mezzi ed attrezzature, alla eliminazione delle ceppaie e, dove non è possibile il reimpianto, provvederà anche alla chiusura delle buche.</p> <p>In corrispondenza degli abbattimenti effettuati, salvo che le condizioni tecniche lo consentano, si provvederà alla sostituzione dell'alberatura abbattuta.</p>

Servizio n. 2 – Manutenzione tappeti erbosi

A chi si rivolge	utenti scolastici
Cosa offre	<p>Il servizio prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Innaffiature: nelle zone servite da impianti di irrigazione automatica, Veritas provvederà alla programmazione e al controllo del funzionamento dello stesso, in relazione all'andamento stagionale e a alle esigenze idriche delle specie erbacee presenti. <p>Gli interventi saranno effettuati preferibilmente durante le ore notturno-mattutine. Sono comunque garantite le somministrazioni di acqua ai nuovi impianti arborei;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sfalci: gli interventi di sfalcio di tappeti erbosi degli scoperti scolastici saranno eseguiti indicativamente nel periodo Aprile-Ottobre. <p>Nelle sedi destinate a centro estivo, sarà effettuato un ulteriore intervento di sfalcio e pulizia;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concimazioni: Veritas provvederà ad effettuare interventi di concimazione di tappeti erbosi delle aree di pertinenza dei plessi scolastici che manifestino carenze di elementi nutritivi; - Interventi Fitosanitari: qualora si manifestasse la necessità di effettuare interventi fitosanitari su tappeti erbosi, essenze arboree ed arbustive, relative alle aree di pertinenza scolastica, Veritas vi provvederà con l'impiego di tecniche e mezzi adeguati, impiegando prodotti che non siano dannosi per l'ambiente, le persone e gli animali.

Servizio n. 3 – Gestione e manutenzione Pollai Didattici

Caratteristiche specifiche	Attualmente i pollai didattici sono n. 2 e sono ospitati c/o la scuola dell'Infanzia Archimede Pitagorico di Mestre e la scuola dell'Infanzia Collodi di Marghera.
A chi si rivolge	utenti scolastici
Cosa offre	<p>Veritas garantisce i rapporti con il Servizio Veterinario dell'Azienda ULSS n. 12 per le autorizzazioni necessarie e provvede con cadenza settimanale alla pulizia del ricovero animali e di tutto lo scoperto dedicato agli stessi; provvede altresì alla fornitura di granaglie per l'alimentazione degli animali.</p> <p>I costi relativi alla realizzazione di nuovi pollai didattici sono a carico delle Municipalità del Comune di Venezia.</p>

Servizio n. 4 – Gestione e manutenzione Orti Scolastici

Caratteristiche specifiche	Le scuole ove insistono orti scolastici, sono le <u>scuole dell'Infanzia</u> Mary Poppins Gazzera, Pitagorico Mestre, Querini Mestre, Rodari Marghera, Collodi Marghera, Cornaro Favaro, Bissuola Sud, <u>c/o le Primarie</u> Capuozzo Marghera, Baseggio Marghera, Querini Mestre.
A chi si rivolge	utenti scolastici
Cosa offre	Veritas 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. I costi relativi alla realizzazione di nuovi orti scolastici sono a carico delle Municipalità del Comune di Venezia.

Servizio n. 5 – Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive

A chi si rivolge	utenti scolastici
Cosa offre	Nelle aree attrezzate con panchine, rastrelliere, portabiciclette, gazebo, pergolati in legno, attrezzature ludiche semplici o complesse per bambini a carattere ricreativo (piste polivalenti, campi basket, pallavolo, ecc.), che non siano affidati in gestione a società sportive convenzionate con l'Amministrazione Comunale, Veritas 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. Relativamente alla presenza di strutture ludiche non conformi alle vigenti normative in tema di sicurezza, Veritas ha l'obbligo di eliminare tali strutture. Veritas provvede alla fornitura di sabbia pari a n. 2 forniture anno, presso tutte quelle sedi ove siano ospitate attrezzature idonee; ulteriori forniture sono a carico dell'Amministrazione Comunale.

Servizio n. 6 – Manutenzione ordinaria strutture in ferro e in legno

Caratteristiche specifiche	Le recinzioni perimetrali sono costituite da ringhiere in metallo e reti metalliche, comprensive di cancelli pedonali e carrai per ogni sede scolastica.
A chi si rivolge	utenti scolastici
Cosa offre	<p>Veritas provvede alla manutenzione delle strutture in ferro (recinzioni perimetrali e cancelli) garantendo la loro funzionalità.</p> <p>Periodicamente si effettuano controlli e verifiche sull'efficienza di tali strutture oltre che per ragioni estetiche anche e soprattutto ai fini della sicurezza degli utenti, provvedendo immediatamente alla eliminazione di eventuali situazioni di pericolo, con adeguati interventi di riparazione o sostituzione di parti danneggiate.</p> <p>In riferimento alla manutenzione e sostituzione di parti danneggiate (recinzioni in ferro, in rete metallica, staccionate in legno), si definisce che il criterio di manutenzione ordinaria, prevede annualmente per ogni scoperto scolastico, la sostituzione fino a 16,0 mq. di rete metallica plastificata completa di n. 6 pali di sostegno, e fino a 10,0 ml. di staccionata in legno. Non sono considerate manutenzione ordinaria le operazioni di dipintura integrale delle recinzioni e cancelli ordinati dall'Amministrazione Comunale, interventi su recinzioni danneggiate da atti vandalici o derivanti da cause di calamità naturali; tali interventi saranno di volta in volta quantificati da Veritas e finanziati dall'Amministrazione Comunale.</p>

Servizio n. 7 – Manutenzione ordinaria percorsi pedonali e carrabili

Caratteristiche specifiche	I percorsi pedonali e/o carrai, sono costituiti da manufatti in cls, asfalto e piastre in ghiaio lavato.
A chi si rivolge	utenti scolastici
Cosa offre	<p>Veritas provvede alla manutenzione dei percorsi pedonali e carrabili realizzati con materiale di qualsiasi tipo (ghiaio, masselli autobloccanti, asfalto, ecc.) esistenti nelle aree oggetto del servizio, non affidate ad altri soggetti (associazioni sportive, mense ecc.).</p> <p>Si effettuano periodici controlli e verifiche sulle perfette condizioni di percorribilità e transito della pavimentazione provvedendo alla eliminazione di eventuali situazioni di pericolo con adeguati interventi di ripristino delle zone danneggiate. Gli interventi saranno eseguiti a perfetta regola d'arte.</p> <p>Si definisce che il criterio di manutenzione ordinaria prevede annualmente per ogni scoperto scolastico, in caso di danneggiamento o situazioni di pericolo, la sostituzione o il rifacimento di pavimentazioni di cui sopra, fino a 10 mq.; superfici superiori soggette a manutenzione, saranno oggetto di manutenzione straordinaria non compresa e quantificata dal contratto di servizio.</p>

STANDARD DI QUALITÀ 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.

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 del Servizio Verde Pubblico e delle Pertinenze dei Plessi Scolastici sono di carattere "**generale**", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese.

Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito l'Utente può far valere i propri diritti attraverso lo strumento del reclamo.

TABELLA STANDARD DI QUALITÀ – VERDE PUBBLICO

Fattori Qualità	Indicatori	Standard minimi	Note	Tipo
Servizio n. 1 – Manutenzione vegetazione arborea ed arbustiva				
Potature di alberature	Numero medio di interventi all'anno sul territorio comunale	2.800	Veritas 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	60% del patrimonio censito		generale
Potature di siepi	Numero medio di interventi all'anno per siepe	1		generale
Reimpianti di alberi che a maturità sono alti 10 metri o più	Circonferenza di almeno	Gli alberi da reimpiantare devono avere circonferenza minima pari a cm. 18	Gli impianti sono effettuati nella stagione più adatta (autunno o primavera).	generale
Reimpianti di alberi che a maturità non superano i 10 metri	Circonferenza di almeno	Gli alberi da reimpiantare devono avere circonferenza minima pari a cm. 16		generale
Reimpianti di piante con fronde che partono dalla base del fusto	Altezza dei rami più bassi	Le piante da reimpiantare devono avere l'altezza dei rami più bassi pari a minimo m. 3.50	Sono ammesse piante di dimensioni inferiori nel caso si realizzino fasce boscate.	generale
Reimpianti di arbusti	Altezza	Gli arbusti da reimpiantare devono avere l'altezza dei rami più bassi pari a minimo cm. 60-80		generale
Servizio n. 2 – Manutenzione tappeti erbosi di pregio e rotatorie arredate				
Aree verdi di pregio	Periodo degli sfalci	marzo-novembre	10	generale
Parchi e giardini	Periodo degli sfalci	marzo-novembre	7	generale
Verde estensivo	Periodo degli sfalci	marzo-novembre	5	generale
Scarpate/banchine stradali/terrapieni/cigli	Periodo degli sfalci	aprile-ottobre	3	generale
Servizio n. 3 – Fioriture stagionali				
Principali aiuole e fioriere	Numero di fioriture annue	1	-	generale
Servizio n. 4 – Pulizia aree verdi				
Raccolta foglie e rami secchi caduti all'interno delle aree verdi	Numero interventi annui	Su necessità	Alla fine del ciclo vegetale nella stagione autunno-inverno.	generale
Pulizia fontane e specchi d'acqua da rifiuti galleggianti	Numero interventi/settimana	Su necessità	-	generale
Servizio n. 5 – Servizi di pertinenza di parchi e giardini				
Apertura di parchi e giardini	Rispetto dell'orario di apertura e chiusura	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	L'orario di apertura e chiusura dei parchi è il seguente: - dal 01/10 al 30/03: 8.00-18.30; - dal 01/04 al 30/09: 7.00-20.30.	generale

Fattori Qualità	Indicatori	Standard minimi	Note	Tipo
Servizio n. 6 – Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive				
Elementi di arredo	Finalità degli interventi	Mantenimento delle funzionalità per le aree gioco	Manutenzione ordinaria e controlli certificati delle strutture ludiche.	generale
Servizio n. 7 – Autorizzazioni per occupazioni temporanee delle aree verdi				
Rilascio parere di competenza	Tempi di risposta	30 gg	-	generale
Servizio n. 8 – Censimento del verde				
Censimento del verde	Frequenza annuale aggiornamento	2	-	generale

TABELLA STANDARD DI QUALITÀ – VERDE SCOLASTICO

Fattori Qualità	Indicatori	Standard minimi	Note	Tipo
Servizio n. 1 – Manutenzione vegetazione arborea ed arbustiva				
Potature di alberature	Numero medio di interventi all'anno per area	Su necessità		generale
Potature di arbusti ornamentali	Numero medio di interventi all'anno per area	Su necessità		generale
Potature di siepi	Numero medio di interventi all'anno per siepe	3		generale
Reimpianti di alberi	Numero di reimpianti l'anno	10	Gli impianti sono effettuati nella stagione più adatta (autunno o primavera).	generale
Scerbatura	Numero medio di interventi all'anno per aiuola	n. 3 interventi/anno	-	-
Servizio n. 2 – Manutenzione tappeti erbosi di pregio e rotatorie arredate				
Interventi di sfalcio di tappeti erbosi degli scoperti scolastici	Numero interventi annui	7	Periodo aprile-ottobre. Le indicazioni definite potranno subire variazioni e modifiche in relazione all'andamento meteorologico.	-
Nelle sedi destinate a centro estivo	Numero interventi annui	8	Periodo aprile-ottobre	-
Raccolta foglie e rami secchi caduti all'interno delle aree verdi	Numero interventi annui	2	Alla fine del ciclo vegetale nella stagione autunno-inverno.	generale
Pulizia dai semi pelosi (pappi) dei pioppi	Numero interventi annui	4	Nel periodo primaverile.	generale
Servizio n. 3 – Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive				
Elementi di arredo	Finalità degli interventi	Mantenimento della funzionalità	Manutenzione ordinaria e controlli certificati delle strutture ludiche.	generale
Fornitura di sabbia per scopi ludici	Numero di forniture annue	2	-	-
Servizio n. 4 – Gestione e manutenzione Pollai Didattici				
Pulizia del ricovero animali e di tutto lo scoperto dedicato	Frequenza dell'intervento	1 intervento a settimana	-	generale
Servizio n. 5 – Gestione degli Orti Scolastici				
Vangature, fresature, concimazioni, semine, scerbature, ecc.	Frequenza degli interventi	Al bisogno (in media 2 volte l'anno)	-	generale

Fattori Qualità	Indicatori	Standard minimi	Note	Tipo
Servizio n. 6 – Manutenzione ordinaria strutture in ferro e in legno				
Sostituzione di rete metallica plastificata completa	Media annuale per ogni sede scolastica	Fino a 16,0 m ²	-	generale
Sostituzione di pali di sostegno	Media annuale per ogni sede scolastica	Almeno 6	-	generale
Sostituzione di staccionata in legno	Media annuale per ogni sede scolastica	10,0 ml	-	generale
Servizio n. 7 – Manutenzione ordinaria percorsi pedonali e carrabili				
Rifacimento di pavimentazioni	Media annuale per ogni sede scolastica	10,0 m ²	-	generale

TABELLA STANDARD DI QUALITÀ – RELAZIONE CON L'UTENZA

Fattori Qualità	Indicatori	Standard minimi	Note	Tipo
Segnalazioni/reclami	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	Standard: massimo 30 giorni	-	generale
Relazione con l'utenza	Orari di apertura al pubblico dell'Ufficio Verde Pubblico del Comune	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	L'ufficio riceve il pubblico tutti i giorni dal lunedì al venerdì, previo appuntamento.	generale
	Orari di apertura al pubblico degli sportelli di Veritas S.p.A.	Rispetto dell'orario di apertura degli uffici (con un ritardo inferiore ai 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% del totale annuo delle aperture degli uffici	- dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 a Venezia e Mestre; - il martedì dalle 9.00 alle 12.00 al Lido di Venezia; - il giovedì dalle 14.00 alle 16.30 a Favaro Veneto.	generale
	Orari sportello telefonico di Veritas S.p.A.	Rispetto dell'orario (con un ritardo inferiore ai 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% del totale annuo delle aperture dello sportello	SERVIZIO CLIENTI: - 800 466 466 (da rete fissa) dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.00; - 199 401 030 (da rete mobile) dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.00.	generale
Informazioni	Canali garantiti di comunicazione con gli utenti tra fax, e-mail, posta, sportello, telefono	Almeno 4 su 5	Questi canali sono a disposizione dell'utente che voglia richiedere informazioni o fare segnalazioni. Per presentare reclami, per i quali si desidera ottenere una risposta scritta, è necessario utilizzare la forma scritta (posta o e-mail).	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, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il reclamo è uno strumento a disposizione degli utenti per segnalare disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella Carta. Il reclamo o la richiesta di informazioni, memorie e documenti, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi possono essere presentate debitamente, mediante il servizio Clienti di Veritas, l'Ufficio Verde Pubblico del Comune di Venezia e le Associazioni dei Consumatori iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti della Regione Veneto (L.R. n. 27/2009 art. 5).

Reclami, segnalazioni e suggerimenti possono essere inoltrate nei seguenti modi:

- **telefonticamente** - chiamando il Call Center al numero 800 466.466 (da rete fissa); 199 401.030 (da cellulare, tariffa variabile secondo l'operatore e il piano tariffario) attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.00;
- **personalmente** - presso uno dei centri Veritas aperti al pubblico di:
 - **Piazzale Roma**, Santa Croce 489. Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.30.
 - **Mestre**, via Dante 5. Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.30.
 - **Lido di Venezia** via Pisani 10 (di fronte a piazzetta Lepanto). Orari di apertura al pubblico: il martedì, dalle 9.00 alle 12.00.
 - **Favaro Veneto**, Piazza Pastrello 1. Orari di apertura al pubblico: il giovedì, dalle 14.00 alle 16.30.
- **per iscritto** - inviando una **lettera** al Servizio Clienti - Mestre - Via Dante 5, o via **fax** al numero 041 7291150 o via **e-mail** scrivendo a clienti@gruppoveritas.it o clientiveritas@cert.gruppoveritas.it;
- **tramite il sistema IRIS** all'interno della sezione on-line dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune al seguente indirizzo: <http://iris.comune.venezia.it/>;
- **tramite le Associazioni dei Consumatori** iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti della Regione Veneto (L.R. n. 27/2009 art. 5), i cui riferimenti sono rinvenibili nel sito del Comune di Venezia al seguente indirizzo: www.comune.venezia.it/associazioniconsumatori (l'elenco e relativi riferimenti sono riportati anche alle pagine seguenti 28 e 29).

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:

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

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto (lettera, fax, e-mail), ha diritto in ogni caso a ricevere motivate risposte per iscritto entro 30 giorni decorrenti dalla data di protocollo di Veritas. Qualora l'accertamento dei fatti che sottendono al reclamo/segnalazione comporti la necessità di sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di soggetti terzi, o altre verifiche complesse, l'utente viene informato – entro lo standard stabilito – circa le necessarie attività di approfondimento in corso e gli viene comunicato il tempo presunto di risposta al reclamo.

A tutte le pratiche ricevute vengono applicate le seguenti regole di gestione:

- in caso di reclamo per iscritto viene inviata al cittadino risposta scritta (lettera o e-mail);
- reclami e segnalazioni presentati allo sportello o telefonicamente o tramite fax vengono registrati e archiviati secondo una procedura certificata, ad essi si dà seguito con verifiche o interventi. Tale procedura permette a Veritas di monitorare l'erogazione del servizio e migliorare il proprio processo di ascolto all'utenza;
- salvo contesti eccezionali, reclami e segnalazioni anonime non vengono prese in considerazione.

IL PROTOCOLLO DI INTESA SULLA CONCILIAZIONE PARITETICA TRA VERITAS E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Veritas si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con l'utenza in via amichevole e/o conciliativa nei termini di 30 giorni successivi alla richiesta avanzata dalla stessa sulla base dello schema tipo allegato. Il 5 agosto 2010 Veritas ha firmato un Protocollo di Intesa sulla conciliazione paritetica con le seguenti associazioni dei consumatori: Adiconsum e Federconsumatori.

Il protocollo ha lo scopo di instaurare un rapporto di collaborazione e sviluppo tra la società e le associazioni per favorire e mettere al centro dei suoi servizi il cliente: vengono fissate le linee guida della conciliazione paritetica delle controversie tra Veritas e le Associazioni firmatarie attraverso regole e procedure definite da un regolamento approvato tra le quali spicca l'istituzione di un ufficio di conciliazione, la formazione di una commissione di conciliazione per curare le controversie, la definizione dei tempi e delle modalità di risposta tra Veritas ed i clienti.

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

<i>Indirizzo:</i>	Piazzale Roma, Santa Croce 489, Venezia Via Dante 5, Piazzale Leonardo da Vinci, Mestre
<i>Orario di apertura al pubblico:</i>	dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.30
<i>Indirizzo:</i>	Lido di Venezia, via Pisani 10 (di fronte a piazzetta Lepanto)
<i>Orario di apertura al pubblico:</i>	il martedì, dalle 9.00 alle 12.00
<i>Indirizzo:</i>	Favaro Veneto, Piazza Pastrello 1
<i>Orario di apertura al pubblico:</i>	il giovedì, dalle 14.00 alle 12.00
<i>Telefono:</i>	SERVIZIO CLIENTI: - 800 466 466 (da rete fissa) dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.00; - 199 401 030 (da rete mobile) dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.00.
<i>Fax:</i>	041.7291150
<i>E-mail:</i>	info@gruppoveritas.it
<i>Sito internet:</i>	http://www.gruppoveritas.it

Comune di Venezia – Ufficio Verde Pubblico

<i>Indirizzo:</i>	Via Giustizia 23/D, 30171, Mestre
<i>Orario di apertura al pubblico:</i>	dal lunedì al venerdì, previo appuntamento.
<i>Telefono:</i>	041.274 1111 (centralino del Comune di Venezia)
<i>Fax:</i>	041.274 6027
<i>E-mail:</i>	verdeforti.ambiente@comune.venezia.it
<i>Sito internet:</i>	http://www.comune.venezia.it/ambiente

Associazioni dei Consumatori iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti della Regione Veneto, partecipanti al Tavolo di Lavoro sulla Qualità dei Servizi Pubblici Locali istituito dal Comune di Venezia (Deliberazione della Giunta Comunale n. 13 del 27/01/2011)**ADICONSUM**

Indirizzo: Via Ca' Marcello, 10 - Mestre
Orario di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì: 9.00 - 12.00 e 15.00 - 18.00
Telefono: 041.2905908
Fax: 041.5315545
E-mail: adiconsum.venezias@cisl.it
Sito internet: www.adiconsum.it

ADOC

Indirizzo: Via Bembo, 2 - Mestre
Orario di apertura al pubblico: mercoledì e venerdì: 16.30 - 18.30
Telefono: 041.2905422
Fax: 041.5315219
E-mail: adocveneto@gmail.com
Sito internet: www.adocveneto.it

FEDERCONSUMATORI

Indirizzo: Via Fusinato, 34/A - Mestre
Orario di apertura al pubblico: - SPORTELLO GENERICO:
da lunedì a venerdì: 16.30 - 18.30;
- SPORTELLO ENERGIA:
il martedì: 09.30 - 12.30 su appuntamento;
il giovedì: 13.00 - 16.00 su appuntamento.
Telefono: 041.955891
Fax: 041.5058021
E-mail: venezia@federconsveneto.it
Sito internet: www.federconsumatori.it

LEGA CONSUMATORI ACLI

Indirizzo: Via Ulloa, 3 - Marghera
Orario di apertura al pubblico: il giovedì: 15.30 - 18.30
Telefono: 041.5321884
Fax: 041.5310335
E-mail: venezia@legaconsumatori.it
Sito internet: www.legaconsumatori.it

**UNIONE NAZIONALE
CONSUMATORI**

Indirizzo: Via Miranese, 40 - Mestre
Orario di apertura al pubblico: su appuntamento
Telefono: cell. 340 3994366
E-mail: info@unioneconsumatoriveneto.it
mestre@unioneconsumatoriveneto.it
Sito internet: www.consumatori.it

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 è scaricabile dal sito del Comune di Venezia (www.comune.venezia.it/ambiente).

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

È 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 D.Lgs. 214/2005 del 19 agosto 2005, D.M. 29 febbraio 2012, Decreto Dirigente SFR n. 24 del 11 giugno 2012. 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. È 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.

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 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*), 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.

È 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 - *Thaumetopoea 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 (*Thaumetopoea pityocampa*)".
2. il cancro colorato del Platano, la cui normativa di riferimento è costituita D.Lgs. 214/2005 del 19 agosto 2005, D.M. 29 febbraio 2012, Decreto Dirigente SFR n. 24 del 11 giugno 2012.
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.

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 (www.parchidimestre.it).

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. È 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. È 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.

È comunque possibile rivolgersi all'Ufficio Verde Pubblico del Comune.

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

È 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.

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

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 (<http://sit.comune.venezia.it/cartanet>). È 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.