

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Società Partecipate
Settore Società e Servizi
Servizio Osservatorio SPL**

Progetto Qualità SPL

**REPORT SULLA RENDICONTAZIONE,
AGGIORNAMENTO E MIGLIORAMENTO DELLA
CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO VERDE
PUBBLICO**

- ANNO 2011 -

INDICE

PREMESSA.....	4
1 . RENDICONTAZIONE SUGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI.....	5
1.1 Manutenzione vegetazione 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	11
1.7 Autorizzazioni per occupazioni temporanee delle aree verdi.....	13
1.8 Censimento del Verde	14
2 REPORT SULL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA PRESSO VERITAS S.p.A.	15
2.1 Note metodologiche e risultati di sintesi dell'indagine.....	15
2.2 La Soddisfazione per Il Verde Pubblico	17
3. RECLAMI e SUGGERIMENTI	18
4. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2010 E PROGETTI 2011	19
5. RIASSUNTO RISULTATI	22
Allegati.....	24

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).

Il sistema di monitoraggio previsto dal progetto presentato alle Associazioni dei Consumatori nel 2009¹ 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.

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

Sulla base della Carta della Qualità del Servizio verde pubblico pubblicata in dicembre 2009, durante il 2010 l'Osservatorio SPL ha elaborato le griglie di monitoraggio degli indicatori quantitativi e qualitativi previsti dal Contratto di Servizio e dalla Carta della Qualità dei Servizi da sottoporre a Veritas S.p.A.

A seguito di tale lavoro, la società Veritas S.p.A. ha provveduto ad aggiornare i dati relativi agli **standard previsti per il servizio** ed i risultati al 31 dicembre 2009 e al 31 dicembre 2010 sono stati sintetizzati nel lavoro che segue (capitolo 1). Occorre tenere conto che la frequenza di aggiornamento della rendicontazione da parte di Veritas S.p.A. ha carattere annuale.

La società Veritas S.p.A. svolge ogni anno un'indagine di **Customer Satisfaction Analysis** che comprende tutti i servizi e viene sottoposta a livello territoriale attraverso una indagine telefonica verso utenti commerciali e utenti domestici. I risultati dell'indagine sul Servizio Verde Pubblico sono presentati al capitolo 2.

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

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

¹ Il progetto è disponibile sul sito del Comune di Venezia all'indirizzo: [www.comune.venezia.it/Comune/Società Partecipate/Osservatorio SPL](http://www.comune.venezia.it/Comune/Società%20Partecipate/Osservatorio%20SPL). Al medesimo indirizzo è disponibile copia della Carta della Qualità del Servizio Verde Pubblico.

1 . RENDICONTAZIONE SUGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI

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, basata su griglie quantitative e di standard di qualità messe a punto dalla medesima amministrazione comunale.

1.1 Manutenzione vegetazione arborea ed arbustiva

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

Tabella 1.1- Tipologia di Vegetazione dal 2008 al 2010

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

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

Gli interventi di potatura sono finalizzati all'ottenimento di una chioma equilibrata con i principali parametri dimensionali della pianta (altezza, diametro, chioma e fusto) al fine di garantire la sicurezza, il corretto sviluppo in area urbana e assicurare il normale svolgimento delle attività cittadine. Il numero annuo delle potature è fissato dal contratto di servizio in 3.000 interventi.

Gli abbattimenti di alberi morti o in condizioni fitopatologiche gravi e/o irreversibili previsti da contratto di servizio sono effettuati da Veritas per garantire la pubblica incolumità. Nel caso in cui l'albero invada la proprietà altrui causando evidenti danni o deteriori spazi di pubblico passaggio l'ufficio verde pubblico può stabilirne l'abbattimento.

Le piante abbattute sono poi sostituite con esemplari della stessa specie rispondenti alle misure, caratteristiche ed esigenze dettate dall'ambiente urbano di destinazione, eventuali variazioni sulle specie da impiegare devono essere concordate con i preposti tecnici dell'Amministrazione Comunale.

Di seguito si riportano i dati sulle potature, gli abbattimenti ed i nuovi reimpianti suddivisi per area territoriale negli ultimi 5 anni.

In generale l'attività di potatura ha subito una contrazione; in particolare in terraferma passando da 3.048 del 2006 a 1.860 potature, mentre è aumentata nel centro storico passando da 1.095 a 1.527 potature.

L'attività nel corso del 2009 e del 2010 si è svolta con rispetto degli standard previsti dalla Carta; in particolare il numero complessivo di interventi, pari a 3.387, è in linea con lo standard di 3.000 potature.

Sono restati pressoché costanti gli abbattimenti in Terraferma (passando da 236 a 268) e in Centro Storico si sono assestati a 181 unità.

Sono aumentati i nuovi impianti sia in Terraferma (da 393 nel 2006 a 562 nel 2010) che in Centro Storico (da 23 nel 2006 a 408 nel 2010)

Tabella 1.2 – Potature, Abbattimenti e nuovi impianti

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

Fonte: Veritas S.p.A.

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

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

Il reimpianto di arbusti prevede un'altezza minima nella fascia 60-80 cm. I reimpianti sono stati 80 nel 2009 e 108 nel 2010.

Di seguito si presenta una tabella di sintesi del numero di reimpianti di alberi ed arbusti nel territorio comunale divisi per centro storico e terraferma.

Tabella 1.3– Reimpianti alberi 2009 e 2010 territorio comunale

Tipologia Aree	18-20 o superiore	fino a 16-18	TOTALE
<i>Dati Terraferma</i>			
2010	427	135	562**
2009	253	0	253*
<i>Dati Centro Storico</i>			
2010	71	1	72
2009	366	42	408
TOTALE			
2010	498	136	634
2009	619	42	661

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

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

1.2 Manutenzione tappeti erbosi di pregio e rotatorie arredate

Il patrimonio di tappeti erbosi gestito da Veritas S.p.A. comprende una superficie complessiva di circa **2.748.194 metri quadri** distribuiti tra aree verdi di pregio, parchi e giardini, verde estensivo, incolti, scarpate banchine e parterre. Il valore è aumentato del 15% negli ultimi 3 anni ed il monitoraggio dello stesso è possibile grazie all'aggiornamento costante del censimento del verde.

Tabella 1.4 Estensione Tappeti Erbosi triennio 2008-2010

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

La Carta della Qualità del Verde Pubblico identifica come standard i periodi di manutenzione dei tappeti e l'altezza degli sfalci. Tutti gli interventi sono stati svolti nel

rispetto degli standard previsti, con le modalità indicate in tabella e nel rispetto delle altezze.

Tabella 1.5 - Interventi di manutenzione per tipologia di area

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

Fonte: Veritas S.p.A.

1.3 Fioriture stagionali

L'ultimazione del censimento del verde nel 2007 e il suo costante aggiornamento hanno permesso di verificare l'evoluzione di questa tipologia di verde negli ultimi anni. In particolare, il numero di fioriere e di aiuole fiorite è incrementato costantemente: Nel triennio considerato le fioriere sono aumentate del 6% e i metri quadri di aiuole fiorite sono quasi raddoppiate.

Tabella 1.6 - Numero Fioriere e Aiuole Fiorite

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

Per quanto riguarda gli standard previsti dalla carta dei servizi per le fioriture stagionali si riscontra il rispetto delle 2 fioriture annue a fine autunno e in primavera.

1.4 Pulizia aree verdi

Veritas S.p.A. provvede alla pulizia delle aree verde nei parchi e nelle aree attrezzate.

Nelle aree soggette a questo servizio è prevista la rimozione di rifiuti presenti sia nelle zone pavimentate che nelle zone a prato. In particolare, si registra il rispetto degli standard previsti dalla Carta sia per quanto riguarda la raccolta foglie e rami secchi caduti all'interno delle aree verdi prevista ed eseguita alla fine del ciclo

vegetale nella stagione autunno-inverno e pulizia fontane e specchi d'acqua da rifiuti galleggianti prevista ed eseguita 1 volta alla settimana.

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

Tabella 1.7 - Numero Fontane e Specchi d'acqua

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

1.5 Servizi di pertinenza di parchi e giardini

Veritas. S.p.A. gestisce numero 93 tra parchi e giardini nel territorio comunale dislocati tra le diverse municipalità pari ad una estensione di metri quadri 732.163, oltre ai 81.848 mq di percorsi pedonali e carrabili. In particolare se ne contano 15 in Municipalità Chirignago Gazzera; 15 in Municipalità Favaro Campalto; 22 in Municipalità Mestre; 19 in Municipalità Marghera; numero 10 in Municipalità Venezia Centro Storico, 2 in Giudecca, 2 a Murano, numero 2 a Burano; 4 in Municipalità Lido e numero 2 a Pellestrina.

Veritas garantisce numerosi servizi in tali aree, come, ad esempio, l'apertura e la chiusura delle aree chiuse, l'allestimento delle aree pic nic, la pulizia dei servizi igienici. Il dettaglio completo del numero di servizi garantiti sul territorio dei parchi e giardini è descritto in tabella 1.7. In allegato al documento si trova la tabella completa dei servizi per singolo parco o giardino.

Tabella 1.8 - Tipologia servizi per territorio nel 2010

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

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

In particolare rispetto alle indicazioni riportate nella Carta della qualità dei servizi la rendicontazione annuale ha fatto riscontrare alcune discrepanze sui servizi previsti nei diversi parchi con un incremento dei servizi offerti in alcune realtà e la cancellazione di altri.

- **Parco Rodari** in Zona Chirignago Gazzera: non sono più presenti i servizi di barbecue ed i tavoli da pic-nic sono stati allestiti.
- **Area Luciani** in Zona Chirignago Gazzera: è stata allestita un'area giochi per i bimbi;
- **Aree Ca' Alvera 1, 2 e 3** in zona Favaro Campalto: sono state dotate di aree gioco per i bimbi;
- **Area Chiesa** a Marghera: è stata dotata di una zona pic nic;

- **Giardino della Marinaressa** a Castello in Centro Storico: è stata inaugurata nel luglio 2010 questa nuova area gestita e recintata.

Per quanto riguarda gli standard di qualità definiti nella Carta dei servizi è sempre stato rispettato l'orario di apertura dei parchi (con un ritardo inferiore ai 15 minuti) per un numero di volte superiore al 95% del totale annuo delle aperture dei parchi; inoltre la pulizia dei servizi igienici presenti nei parchi e la reintegrazione di materiali d'uso (carta, sapone) viene effettuata giornalmente.

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

Nelle aree attrezzate con panchine, cestini, rastrelliere porta biciclette, gazebo, pergolati, segnaletica, attrezzature ludiche semplici o complesse per bambini, attrezzi ginnici per percorsi vita, strutture per impianti sportivi a carattere ricreativo (piastre polivalenti, ecc), che non siano già affidati in gestione a società sportive convenzionate con l'Amministrazione Comunale, Veritas S.p.A. effettua periodici controlli effettuando, se necessario, gli opportuni interventi di manutenzione ordinaria comprensiva delle riparazioni, come dipinture, serraggio bullonerie-viti e sostituzione di parti usurate con elementi a norma e forniti dalle ditte installatrici dei vari giochi.

La consistenza degli elementi di arredo è aumentata negli ultimi anni come da tabella seguente.

Tabella 1.9 - Numero Arredi urbani

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

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

La variazione del numero degli interventi di manutenzione degli arredi urbani da un anno all'altro dipende dall'intensificarsi o meno degli atti vandalici sugli stessi periodicamente riscontrati.

Tabella 1.10 - Numero interventi manutenzione arredi urbani

Tipologia	2009	2010
<i>Manutenzione Terraferma</i>	170	170
<i>Manutenzione Centro Storico</i>	296	219
TOTALE manutenzioni	466	389

In particolare, affinché tali numeri siano leggibili e valutabili la società ha fornito il dettaglio degli stessi suddivisi territorialmente per municipalità di competenza e suddividendoli tra interventi ordinari, interventi straordinari, messa in sicurezza.

Tabella 1.11 - Interventi in Centro Storico Anno 2009

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

* TUV Sud - Ente di Certificazione

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

Tabella 1.12 - Interventi in Centro Storico Anno 2010

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

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

Tabella 1.13 - Interventi in Terraferma Anno 2009

	n. interventi
Favaro-Campalto, Mestre Centro, Chirignago-Zelarino, Marghera 2009	
<i>Interventi straordinari su aree gioco</i>	150
<i>Interventi di manutenzione ordinaria periodica su aree gioco, compresi controlli esterni/interni</i>	228
<i>interventi straordinari extracontratto per atti vandalici su aree gioco, attrezzature, strutture ecc</i>	0

Tabella 1.14 - Interventi in Terraferma Anno 2010

	n. interventi
Favaro-Campalto, Mestre Centro, Chirignago-Zelarino, Marghera 2010	
<i>Interventi straordinari su aree giochi</i>	103
<i>Interventi di manutenzione ordinaria periodica su aree gioco, compresi controlli esterni/interni</i>	228
<i>interventi straordinari extracontratto per atti vandalici su aree gioco, attrezzature, strutture ecc</i>	1

1.7 Autorizzazioni per occupazioni temporanee delle aree verdi

Il rilascio del parere ha l'intento di salvaguardare il verde pubblico, indicando le prescrizioni e definendo le garanzie per evitare danni al patrimonio arboreo dell'Amministrazione ed è rivolto ad Associazioni, Istituzioni e Enti che chiedono spazi di verde pubblico per proprie attività.

La domanda di autorizzazione all'occupazione di suolo pubblico deve essere presentata allo Sportello Unico per le Attività Produttive di Venezia o Mestre per le attività commerciali o altre tipologie.

Se l'occupazione riguarda delle aree verdi il SUAP chiede un parere di competenza all'Ufficio Verde Pubblico e, sulla base di questo, rilascia l'autorizzazione.

Talvolta le richieste di parere arrivano anche direttamente dalle Municipalità che intendono svolgere degli eventi. Anche in questo caso l'Ufficio rilascia un parere per quanto di competenza.

Di seguito vengono riportati i pareri rilasciati nel 2009 e nel 2010 sulle autorizzazioni di eventi all'interno delle aree verdi, suddivisi per municipalità.

Tabella 1.15 – Pareri rilasciati nel 2009 e nel 2010

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

Per quanto riguarda lo standard qualitativo il tempo medio effettivo per rilascio del parere al SUAP è di 10 giorni rispetto ad uno standard previsto di 30 giorni.

1.8 Censimento del Verde

Il censimento del verde è un rilievo cartografico georeferenziato della posizione di tutti gli oggetti che compongono il verde gestito da Veritas S.p.A. effettuato attraverso il GPS.

Il Censimento fornisce una raccolta informatizzata dei dati quali-quantitativi di tutti gli oggetti censiti.

Il censimento viene aggiornato regolarmente e viene perciò ampiamente rispettato il termine annuale fissato dalla Carta perché la società effettua un aggiornamento semestrale.

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

2.1 Note metodologiche e risultati di sintesi dell'indagine

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

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

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

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

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

Tabella 2.1- Campione dell'indagine di customer

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

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

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

I servizi considerati all'interno sono stati:

- igiene ambientale. Quest'anno l'analisi ha preso in considerazione anche il servizio asporto oggetti voluminosi (limitatamente alle utenze domestiche);
- servizio idrico integrato (per il solo target clienti domestici). Quest'anno il monitoraggio ha riguardato anche 3 aspetti relativi al servizio fognatura;
- gestione del verde pubblico (analisi sintetica);
- gestione dei servizi cimiteriali (analisi sintetica);
- rapporto "istituzionale" di relazione fra Veritas e gli utenti.

Altri temi specifici approfonditi nell'indagine sono:

- grado potenziale d'abbandono della società – sia con riferimento al servizio di igiene ambientale che a quello idrico integrato;
- percezione dell'impegno di Veritas per l'attività di raccolta differenziata porta a porta e giudizio degli utenti coinvolti in questa attività (limitatamente all'unità locale territoriale di Venezia e per i residenti nel centro storico);
- efficacia della comunicazione aziendale;
- intensità e modalità del contatto tra gli utenti e la società. In aggiunta ai tradizionali canali di contatto con l'azienda, quest'anno è stato monitorato il ricorso e l'apprezzamento dello sportello on line;
- il servizio di fornitura del gas e dell'energia elettrica: conoscenza e valutazione sull'opportunità di utilizzo di Veritas Energia; livello di interesse verso le offerte di Veritas Energia e cosa dovrebbe offrire un'azienda che eroga energia e gas;
- atteggiamenti verso una possibile privatizzazione di alcuni servizi pubblici locali e propensione all'acquisto di azioni di Veritas;
- conoscenza di Veritas e dei servizi gestiti;
- percezione dell'immagine di Veritas da parte dei suoi clienti.

In particolare nel prossimo paragrafo si riportano i risultati dell'indagine relativa al Servizio Verde Pubblico.

2.2 La Soddisfazione per il Verde Pubblico

La rilevazione sul servizio Verde pubblico è effettuata attraverso la domanda: *“considerando in tutti i suoi aspetti l’attività di Veritas nella gestione del verde pubblico, Lei ritiene che l’Azienda...è peggiore/uguale/migliore rispetto alle sue aspettative”*.

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

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

Di seguito si riporta il dettaglio delle informazioni.

Tabella 2.2 - Risultati complessivi dell’indagine di customer

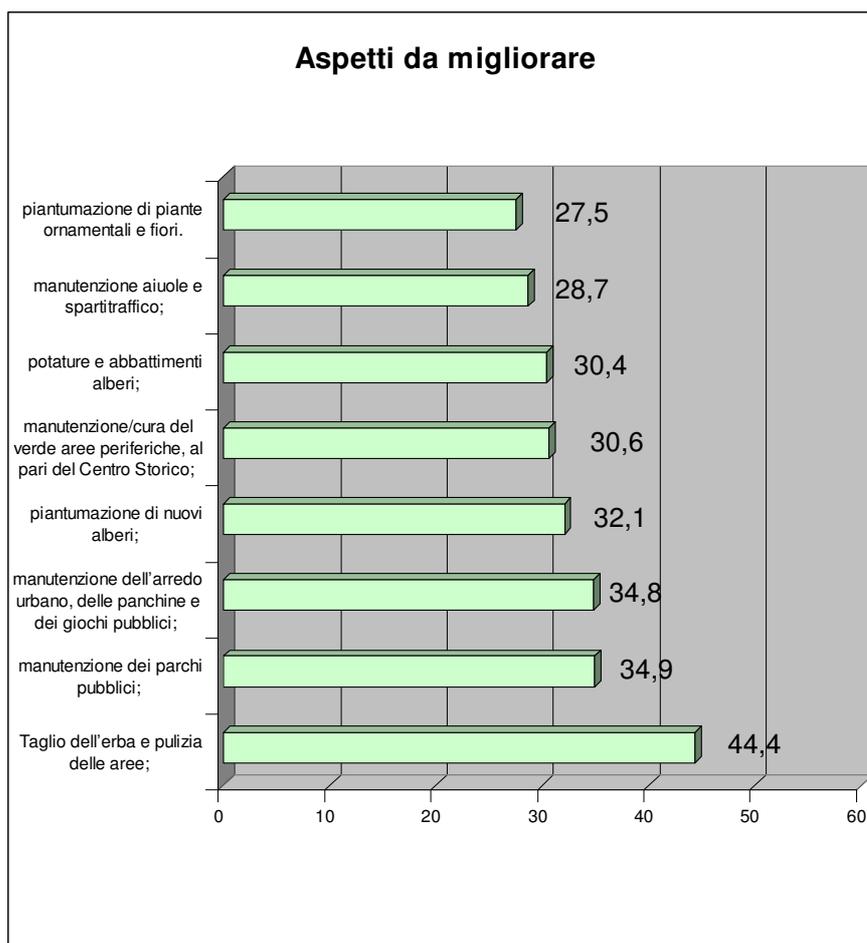
	2006	2007	2008	2009	2010
TERRAFERMA	72,5	68,6	77,5	73,3	77,7
ESTUARIO SUD	55,9	61,0	74,7	60,0	74,0
CENTRO STORICO	74,3	75,1	75,5	72,1	81,6
TOTALE	71,6	69,6	76,8	71,9	78,3

L’indagine di customer prevede la rilevazione sugli aspetti del verde pubblico che l’utente vorrebbe migliorare. Le scelte erano:

- taglio dell’erba e pulizia delle aree;
- manutenzione dei parchi pubblici;
- manutenzione dell’arredo urbano, delle panchine e dei giochi pubblici;
- piantumazione di nuovi alberi;
- manutenzione/cura del verde aree periferiche, gestite al pari del Centro Storico.
- potature e abbattimenti alberi;
- manutenzione aiuole e spartitraffico; piantumazione di piante ornamentali e fiori.

La figura seguente riporta le preferenze degli utenti intervistati:

Figura 2.3 - Aspetti dell'attività del servizio da migliorare



3. RECLAMI e SUGGERIMENTI

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

La rendicontazione sui reclami è prevista dal Contratto di Servizio con Veritas S.p.A. ai sensi dell'articolo 19. Nel corso del 2011 sono pervenuti alla società 922 reclami/suggerimenti e la maggioranza di essi è stata evasa rispettando lo standard dei 30 giorni di risposta. Anzi, il tempo medio di risposta è di gran lunga inferiore e pari ad un numero medio di 4,8 giorni.

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

Di seguito si presenta il quadro riassuntivo dei reclami per argomento/intervento richiesto.

Tab 3.1 Reclami a Veritas S.p.A. per intervento richiesto nel 2010

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

I reclami pervenuti sono stati sinteticamente descritti e raccolti in macro voci di facile ed intuitiva comprensione (mancanza di sfalcio in alcune aree, richiesta per manutenzione aree gioco, etc) altre necessitano di una spiegazione, in particolare per verde verticale si intendono interventi sulla vegetazione arboree, per RSU si intendono tutti gli interventi connessi alla mancata raccolta di rifiuti solidi urbani (raccolta rifiuti, svuotamento cestini, raccolta foglie, spazzamento, ecc.). Alcuni interventi richiesti non erano inseribili in nessuna delle categorie sopra illustrate perciò sono stati fatti ricadere nella voce "intervento non identificabile".

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

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

4. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2010 E PROGETTI 2011

Come anticipato in premessa, l'amministrazione comunale e la società VERITAS S.p.A. hanno predisposto un **aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi**, in particolare rivolgendo l'attenzione ai seguenti aspetti:

1. comunicare ai cittadini la possibilità di utilizzare il censimento del verde via internet ;
2. Informare sulle iniziative del servizio di manutenzione del verde scolastico (dal corso);
3. Migliorare lo standard “*aggiornamenti del censimento*”;
- da *annuale* a *semestrale*;
4. Convenzione tra privato e comune per la gestione del verde pubblico aree minori (citare art. Regolamento);
5. Procedure di conciliazione.

Al contempo la Direzione Società Partecipate ha aggiornato i riferimenti normativi della Carta della Qualità. Gli aspetti relativi a reclami, ristoro dell’utenza e procedure di conciliazione sono stati ulteriormente approfonditi e dettagliati.

In merito alla conciliazione preme ricordare anche l’allegato A al D.P.R. 168/2010 (regolamento attuativo dell’art. 23- bis del D.L. 112/2008), quale schema tipo di formulario per le società di servizi pubblici locali che intendono promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro 30 giorni successivi al ricevimento della richiesta (art. 11 D.P.R. 168/2010). Veritas S.p.A. ha recepito tale schema e nell’aggiornamento viene allegato alla Carta della Qualità dei Servizi (*in allegato lo schema tipo introdotto con il regolamento sopra citato*).

Il 5 agosto 2010 Veritas S.p.A. ha firmato un Protocollo di Intesa sulla conciliazione paritetica con le principali associazioni dei consumatori della provincia di Venezia.

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 S.p.A. 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 S.p.A. ed i clienti.

PIANO DI MIGLIORAMENTO 2011:

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

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

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

Integrazione delle FAQ:

D: Come posso accedere al censimento del verde?

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

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

5. RIASSUNTO RISULTATI

Servizio/Attività	Risultati rendicontazione
Manutenzione vegetazione arborea ed arbustiva	QUANTITATIVI: La vegetazione arborea e arbustiva comprensiva di tamerici ed oleandri è rimasta pressoché stabile negli ultimi anni a meno degli alberi passati da oltre 42.000 a quasi 45.000. QUALITATIVI: L'attività nel corso del 2009 e del 2010 si è svolta con rispetto degli standard previsti dalla Carta.
Manutenzione tappeti erbosi di pregio e rotatorie arredate	QUANTITATIVI: La superficie di tappeti erbosi gestito da Veritas S.p.A. è aumentata del 15% negli ultimi 3 anni. QUALITATIVI: tutti gli interventi sono stati svolti nel rispetto degli standard previsti.
Fioriture stagionali	QUANTITATIVI: il numero di fioriere e di aiuole fiorite è incrementato costantemente. Nel triennio 2008-2010 le fioriere sono aumentate del 6% e i metri quadri di aiuole fiorite sono quasi raddoppiate. QUALITATIVI: si riscontra il rispetto delle 2 fioriture annue a fine autunno e in primavera.
Pulizia aree verdi	QUANTITATIVI: Il numero di fontane e specchi d'acqua è aumentato nel corso del tempo passando da 73 nel 2008 a 83 nel 2010. QUALITATIVI: rispetto degli standard di pulizia settimanale previsti dalla Carta.
Servizi di pertinenza di parchi e giardini	QUANTITATIVI: aumento del numero di parchi gestiti (inaugurazione Parco della Marinaressa) e variazione di alcuni servizi offerti (inseriti aree gioco per bimbi a Ca' Alvera 1,2,3 in Area Luciani e al Parco Rodari e disallestita area picnic in Area delle Fonte). QUALITATIVI: aggiornato il database con mq estensione parchi. E' sempre rispettato lo standard.
Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive	QUANTITATIVI: dal 2008 al 2010 è aumentato il n° di giochi/attrezzature ludiche, quello dei gazebi e delle strutture per impianti sportivi. E' diminuito il n° di panchine nelle aree verdi. QUALITATIVI: è continuata l'attività di manutenzione con interventi diminuiti lievemente tra il 2009 e il 2010
Autorizzazioni per occupazioni temporanee delle aree verdi	QUANTITATIVI: nel corso del 2009 sono state rilasciate 60 autorizzazioni e 62 nel 2010 QUALITATIVI: tempo medio effettivo per rilascio del parere al SUAP: 10 gg.
Censimento del verde	QUANTITATIVI: il censimento è utilizzato costantemente per monitorare la variazione delle aree a verde. QUALITATIVI: il censimento viene aggiornato semestralmente migliorando lo standard previsto (annuale).
La soddisfazione dell'utenza per il	<i>Customer Satisfaction Analysis</i> con cadenza annuale: quasi l'80% di utenti nel 2010 giudicano il servizio migliore o uguale alle

servizio verde pubblico	loro aspettative.
Reclami e suggerimenti	Numero di reclami pervenuti a Veritas nel 2010 pari a 922 di cui 711 in T e 211 in CS monitorato per tipologia.
Progetti di miglioramento 2011	<ul style="list-style-type: none">• necessità di diffusione e comunicazione del sistema di mappatura e ricerca delle aree di verde pubblico sul territorio comunale;• progetto di inserimento nella Carta del Servizio Verde Scolastico;• diffusione delle modalità previste dal Regolamento del verde pubblico sulla libera gestione del cittadino sulle aree verdi;• obiettivo 2011-2012 sulla ricognizione dei dati sui Forti e sui Parchi;• progetto di miglioramento sulla rilevazione della customer satisfaction e della sicurezza da parte degli utenti che frequentano gli spazi a verde pubblico in particolare parchi e giardini.

Allegati

1. Tabella Parchi e giardini 2010
2. Modulo conciliazione ex art. 11 dpr 168/2010

ALLEGATO 1 TABELLA PARCHI E GIARDINI

2010										
Aree	Aree chiuse 	Area giochi 	Servizi Igienici 	Area cani 	Barbecue 	Area Picnic 	Piastre polivalenti 	MQ VERDE	MQ NON A VERDE	MQ TOTALE PARCO
Chirignago Gazzera										
Parco "U. Zia"	X	X								6.250
Parco Rodari	X	X		X		X	X			35.920
Villa Ceresa	X	X								15.960
Villa Cavinato	X	X								5.320
Parco Jacopone da Todi	X	X								15.630
Parco Perlan		X				X				6.400
Area Tiepolo							X			3.420
Parco Vicentino	X	X		X	X					20.200
Area Pestalozzi		X								2.320
Piazza Santa Barbara		X								6.130
Parco Hajez	X	X	X	X	X	X	X			23.800
Parco Volosca		X								4.733
Parco Mattuglie		X								7.830
Area via Modigliani		X		X		X				4.140
Area Luciani		X								3.910
Parco Montessori		X		X						8.560
Favaro Campalto										
Area Monviso		X		X			X			16.490
Area Bagaron		X								3.680
Area Sabbadino		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								45.840
Area Montecelo		X								2.930
Area Gobbi		X		X						6.710
Area Indri		X								9.310
Area Altinia		X				X				3.910
Area Cà Alverà 1		X								5.960
Area Cà Alverà 2		X								5.220
Area Cà Alverà 3		X								1.320
Area Morosina		X								5.550
Mestre										
Villa Franchin	X	X	X							8.610
Parco Torre Belfredo	X	X								1.750
Parco Tasso	X	X								4.330
Villa Querini	X	X								9.300
Giardino Antonio da Mestre	X	X								1.490
Parco via Einaudi	X									5.070
Bosco di Mestre (Candiani)	X									2.600
Villa Tivan	X					X				19.320
Parco Piraghetto		X	X	X			X			39.520
Parco Madonna Pellegrina		X								4.050
Giardino Padre Kolbe		X					X			3.970
Area Camporese		X					X			12.610
Area Gavagnin		X								1.680
Area Corner		X								3.810
Area Via Esiodo		X								2.700
Area Viale Don Sturzo		X					X			14.780
Parco Sabbioni		X		X		X				15.590
Parco Via Gatta		X				X	X			7.870
Area Costa		X								1.750
Parco Dallio	X	X								2.530
Area Bissagola		X		X						8.720
Area Predazzo							X			2.140

SCHEMA-TIPO DI FORMULARIO

DATI RELATIVI AL RICORRENTE

**Nome, cognome
o ragione sociale**

Residenza, domicilio o sede (via/piazza, n. civico, città, codice postale)

Recapiti

Telefono

Fax

E-mail

Codice fiscale

Eventualmente rappresentato da:

**Nome, cognome
o ragione sociale**

Residenza, domicilio o sede (via/piazza, n. civico, città, codice postale)

Recapiti

Telefono

Fax

E-mail

Codice fiscale

DATI RELATIVI ALLA CONTROPARTE

**Nome, cognome o
ragione sociale:**
Indirizzo Internet: www.

Residenza, domicilio o sede (via/piazza, n. civico, città, codice postale)

Recapiti

Telefono
Fax
E-mail
Codice fiscale

I. PROBLEMI INCONTRATI

Data in cui è stato riscontrato il problema o i problemi (giorno/mese/anno):

Precisare se il problema si è presentato o no per la prima volta: SI/NO

Problema relativo a:

- | | |
|---|--------------------------|
| Mancata esecuzione/esecuzione parziale del servizio | <input type="checkbox"/> |
| Ritardo nella prestazione del servizio | <input type="checkbox"/> |
| Durata del ritardo..... | |
| Difetto nella prestazione del servizio | <input type="checkbox"/> |
| Descrivere il difetto:..... | |
| Servizi non ordinati | <input type="checkbox"/> |
| Danni subiti | <input type="checkbox"/> |
| Rifiuto di prestare un servizio | <input type="checkbox"/> |
| Pratiche commerciali | <input type="checkbox"/> |
| Cattiva o insufficiente informazione | <input type="checkbox"/> |
| Modalità di pagamento | <input type="checkbox"/> |
| Spese/fatturazioni non giustificate | <input type="checkbox"/> |
| Condizioni contrattuali | <input type="checkbox"/> |
| Valutazione danni | <input type="checkbox"/> |
| Rifiuto di versare un risarcimento | <input type="checkbox"/> |
| Cattiva esecuzione del contratto | <input type="checkbox"/> |
| Annullamento/rescissione del contratto | <input type="checkbox"/> |
| Annullamento di una prestazione | <input type="checkbox"/> |

II. DESCRIZIONE SINTETICA DEI FATTI

III. DOMANDA DELL'UTENTE

Prestazione del servizio

Ripristino del servizio

Conclusione del contratto

Annullamento/rescissione del contratto

Annullamento di una fattura

Comunicazione di informazioni

Correzione della valutazione dei danni

Versamento di risarcimento dei danni per un importo di.....

Rimborso di altri pagamenti effettuati per un importo di.....

Pagamento agevolato

Altro tipo di domanda

Descrivere la domanda.....

VI. FONDAMENTO GIURIDICO (FACOLTATIVO)

V. DOCUMENTI GIUSTIFICATIVI

Elenco documenti allegati:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

In mancanza di risoluzione amichevole o in mancanza di risposta entro un termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della presente richiesta, mi riservo il diritto di agire in sede giurisdizionale

Fatto ail.....**FIRMA**.....