

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Società Partecipate
Servizio Osservatorio SPL**

La Qualità dei Servizi Pubblici Locali

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

- ANNO 2012 -

INDICE

PREMESSA.....	3
1. RENDICONTAZIONE SUGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI.....	4
1.1 Manutenzione arborea ed arbustiva	4
1.2 Manutenzione tappeti erbosi di pregio e rotatorie arredate.....	6
1.3 Fioriture stagionali	7
1.4 Pulizia aree verdi	7
1.5 Servizi di pertinenza di parchi e giardini	8
1.6 Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive	9
1.7 Autorizzazioni per occupazioni temporanee delle aree verdi.....	11
1.8 Censimento del Verde	12
2. REPORT SULL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA PRESSO VERITAS S.p.A. – AGGIORNAMENTO VERITAS S.p.A.	13
2.1 Note metodologiche e risultati di sintesi dell'indagine.....	13
2.2 La Soddisfazione per il Verde Pubblico – Anno 2011	15
3. RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	17
4. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2011 E PROGETTI 2011/2012.....	19

PREMESSA

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

Il sistema di monitoraggio messo a punto a partire dal progetto presentato alle Associazioni dei Consumatori nel 2009 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..

La Carta della Qualità del Servizio Verde Pubblico è stata pubblicata in dicembre 2009 ed aggiornata in giugno 2012.

Ogni anno la società Veritas S.p.A. provvede ad aggiornare i dati relativi agli **standard previsti per il servizio**; di seguito si presentano i risultati del triennio 2009-2011 (capitolo 1). La frequenza di aggiornamento della rendicontazione da parte di Veritas S.p.A. ha carattere annuale.

Veritas S.p.A. svolge ogni anno un'indagine di **Customer Satisfaction Analysis** che comprende tutti i servizi erogati dalla società sul territorio sovracomunale e viene sottoposta attraverso un'indagine telefonica presso utenti commerciali e utenti domestici. I risultati dell'indagine 2011 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 2009-2011 sugli indicatori di attività e di qualità del servizio;**
- **Aggiornamento Carta della Qualità dei Servizi al 2012** con integrazioni/modifiche, in particolare il documento è stato integrato con il Servizio Verde Scolastico;
- **Progetti di miglioramento sul servizio.**

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

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 arborea ed arbustiva

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

Tabella 1.1 – Tipologia di Vegetazione, triennio 2009-2011

Tipologia Vegetazione	2009	2010	2011
Vegetazione arborea (punto - n.)	43.663	44.784	45.587
Vegetazione arbustiva siepi (linea - ml.)	29.727	30.329	30.062
Vegetazione arbustiva arbusti (punto - n.)	44.016	43.791	47.417
Tamerici Oleandri (punto - n.)	5.426	5.386	3.981

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.

I piani delle potature e dei reimpianti trasmessi annualmente da Veritas vengono inviati agli iscritti al forum e discussi in apposito incontro. La stessa procedura viene seguita per gli abbattimenti a seguito della trasmissione da parte di Veritas delle schede di valutazione.

Di seguito si riportano i dati sulle potature, gli abbattimenti ed i nuovi reimpianti suddivisi per area territoriale negli ultimi 6 anni.

In generale l'attività di potatura ha subito una contrazione; in particolare in Terraferma passando da 3.048 del 2006 a 2.673 potature del 2011, mentre è aumentata nel Centro Storico passando da 1.095 a 1.477 potature.

L'attività nel corso del 2010 e del 2011 si è svolta con rispetto degli standard previsti dalla Carta; in particolare il numero complessivo di interventi, pari a 4.150, è più che in linea con lo standard di 3.000 potature.

Gli abbattimenti sono aumentati in Terraferma (passando da 236 a 347) e sono diminuiti in Centro Storico, assestandosi a 114 unità.

Nel territorio comunale i nuovi impianti seguono un andamento altalenante in quanto dipendono dal numero di abbattimenti realizzati l'anno precedente, che sono peraltro sempre più che compensati.

Complessivamente infatti i nuovi impianti del 2011 (577) superano gli abbattimenti (461).

Tabella 1.2 – Potature, Abbattimenti e nuovi impianti, dati 2006-2011

Numero Potature, abbattimenti e nuovi impianti	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Terraferma						
Potature	3.048	2.959	2.129	2.546	1.860	2.673
Abbattimenti	236	156	298	348	268	347
Nuovi impianti	393	162	371	253	562	316
Venezia						
Potature	1.095	1.563	1.285	1.550	1.527	1.477
Abbattimenti	143	120	236	177	181	114
Nuovi impianti	23	130	248	72	408	261
Totale Comune						
Potature	4.143	4.522	3.414	4.096	3.387	4.150
Abbattimenti	379	276	534	525	449	461
Nuovi impianti	416	292	619	325	970	577

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.

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 **2.766.786 metri quadri** distribuiti tra aree verdi di pregio, parchi e giardini, verde estensivo, incolti, scarpate banchine e parterre. Il valore dei mq è aumentato del 3,6% negli ultimi 3 anni; il monitoraggio di tale dato è possibile grazie all'aggiornamento del censimento del verde.

Tabella 1.3 – Estensione Tappeti Erbosi, triennio 2009-2011

TIPOLOGIA		2009	2010	2011
Tappeti erbosi	aree verdi di pregio classe A	129.313	132.987	131.872
	parchi e giardini classe B	1.354.597	1.387.440	1.438.747
	verde estensivo classe C	319.145	302.523	333.407
	incolti	71.622	71.491	12.802
	scarpate/banchine stradali/terrapieni/cigli	454.049	476.525	480.200
	parterre classe A	37.205	38.312	27.134
	parterre classe B	329.091	338.916	342.624
TOTALE		2.669.811	2.748.194	2.766.786

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 1.4 – Interventi di manutenzione per tipologia di area, dati 2011

Tipologia Aree	Indicatore	Standard	Livello sfalcio	Numeri sfalci
<i>Aree verdi di pregio A</i>	<i>periodo degli sfalci</i>	<i>marzo-novembre</i>	<i>10 cm</i>	<i>12</i>
<i>Parchi e giardini B</i>	<i>periodo degli sfalci</i>	<i>marzo-novembre</i>	<i>20 cm</i>	<i>8</i>
<i>Verde estensivo C</i>	<i>periodo degli sfalci</i>	<i>marzo-novembre</i>	<i>30 cm</i>	<i>6</i>
<i>Scarpate/banchine stradali/terrapieni/cigli</i>	<i>periodo degli sfalci</i>	<i>aprile-ottobre</i>	<i>n.d.</i>	<i>4</i>

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 17% (da 298 a 349) ed i metri quadri di aiuole fiorite sono aumentati di oltre il 50%.

Tabella 1.5 – Numero Fioriere e Aiule Fiorite, triennio 2009-2011

Tipologia	2009	2010	2011
<i>Fioriere (numero)</i>	298	295	349
<i>Aiuole fiorite(mq)</i>	17.784	25.988	26.934

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 verdi 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 per:

- raccolta foglie e rami secchi caduti all'interno delle aree verdi prevista ed eseguita alla fine del ciclo vegetale nella stagione autunno-inverno (2 interventi);
- 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 nella tabella seguente.

Tabella 1.6 – Numero Fontane e Specchi d'acqua, triennio 2009-2011

Tipologia	2009	2010	2011
<i>Fontane e Specchi d'acqua (numero)</i>	73	83	81

1.5 Servizi di pertinenza di parchi e giardini

Veritas S.p.A. gestisce 95 tra parchi e giardini nel territorio comunale dislocati tra le diverse municipalità, pari ad una estensione di 721.273 mq, oltre agli 86.122 mq di percorsi pedonali e carrabili. Il dettaglio dei parchi e giardini per area e le tipologie di servizi offerti sono riassunti in tabella 1.7.

Veritas garantisce numerosi servizi in tali aree, come, ad esempio, l'apertura e la chiusura delle aree chiuse, l'allestimento delle aree picnic, la pulizia dei servizi igienici.

Tabella 1.7 – Tipologia servizi per territorio, dati 2011

AREA/ TIPOLOGIA SERVIZIO	Parchi n°	Aree Chiuse 	Aree Giochi 	Servizi Igienici 	Area cani 	Barbecue 	Area Picnic 	Piastre Polivalenti 	Tot mq
Chirignago Zelarino	17	7	16	1	5	2	4	4	171.943
Favaro Campalto	15	0	14	0	2	0	1	2	121.700
Mestre *	22	9	17	2	3	0	3	6	171.490
Marghera	19	3	13	0	1	0	2	7	95.760
Venezia Centro Storico	10	5	7	0	0	0	2	1	88.140
Giudecca	2	1	2	0	0	0	1	0	3.420
Murano	2	1	2	1	1	0	2	0	38.090
Burano	2	1	2	1	0	0	0	0	7.680
Lido **	4	3	2	1	0	0	2	2	18.490
Pellestrina	2	2	1	0	0	0	1	0	4.560
TOTALE	95	32	76	6	12	2	18	22	721.273

*si ricorda che a Mestre è temporaneamente inagibile l'area via Esiodo.

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

In particolare, la rendicontazione dell'anno 2011 ha fatto riscontrare alcune modifiche sui servizi previsti nei diversi parchi con un incremento dei servizi offerti in alcune realtà e la cancellazione di altri:

- **Area via Modigliani** in Zona Chirignago Gazzera: è stata allestita un'area con piastre polivalenti;
- **Area Trincanato** in Zona Chirignago Gazzera: è stata allestita un'area giochi per i bimbi;
- **Area via Esiodo** in zona Mestre: è temporaneamente inagibile;
- **Area Lago di Misurina** a Marghera: è stata rimossa l'area giochi per i bimbi;
- **Area Sacca Fisola – San Cataldo** in Centro Storico: è stata rimossa l'area pic-nic;
- **Parco ex villa Taice** a Pellestrina: è stata demolita l'area giochi per i bimbi;
- **Parco Angeli** a Murano: è stata allestita un'area cani e un'area pic-nic.

Per quanto riguarda gli standard di qualità definiti nella Carta dei servizi sono sempre stati rispettati l'orario di apertura dei parchi (con un ritardo inferiore ai 15 minuti) per un numero di volte superiore al 95% del totale annuo delle aperture dei parchi e la pulizia dei 6 servizi igienici presenti nei parchi oltre che la reintegrazione di materiali d'uso (carta, sapone).

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 rimasta pressoché costante negli ultimi anni come da tabella seguente.

Tabella 1.8 – Numero Arredi urbani, triennio 2009-2011

Tipologia	2009	2010	2011
<i>giochi/attrezzature ludiche semplici o complesse per bambini/attrezzi ginnici per percorsi vita</i>	517	524	501
<i>panchine aree verdi</i>	1.558	1.567	1.629
<i>gazebo/pergolato</i>	38	40	39
<i>strutture per impianti sportivi a carattere ricreativo (piastre polivalenti campi basket pallavolo ecc)</i>	30	33	28

Per quanto riguarda gli standard previsti dalla Carta è stata 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 anche dall'intensificarsi o meno degli atti vandalici sugli stessi periodicamente riscontrati.

Tabella 1.9 – Numero interventi manutenzione ordinaria e straordinaria arredi urbani, dati 2010-2011²

Tipologia	2010	2011
<i>Manutenzione Centro Storico</i>	178	178
<i>Manutenzione Terraferma</i>	332	405
TOTALE manutenzioni	510	583

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.

In particolare si rilevano 7 interventi in Centro Storico ed isole e 41 interventi in Terraferma per sopperire ad atti vandalici. Inoltre, la società è continuamente presente sul territorio per attivare microinterventi atti a tenere in sicurezza gli arredi urbani.

² *Interventi ordinari: levigatura, verniciatura, sostituzioni elementi rotti per usura, controllo viteria.*

Tabella 1.10 – Interventi in Centro Storico, dati 2011

Venezia Centro Storico e Isole - Lido di Venezia e Pellestrina	n. interventi
<i>Interventi straordinari su aree gioco</i>	0
<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>	7
<i>Intervento di messa in sicurezza (eliminazione giochi) Pellestrina Villa Taice</i>	1

Tabella 1.11 – Interventi in Terraferma, dati 2011

Favaro-Campalto, Mestre Centro, Chirignago-Zelarino, Marghera	n. interventi
<i>Interventi straordinari su aree giochi</i>	6
<i>Interventi di manutenzione ordinaria periodica su aree gioco, compresi controlli esterni/interni</i>	358
<i>Interventi straordinari extracontratto per atti vandalici su aree gioco, attrezzature, strutture ecc</i>	41

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 nell'ambito del triennio 2009 - 2011 sulle autorizzazioni di eventi all'interno delle aree verdi, suddivisi per municipalità.

Tabella 1.12 – Pareri rilasciati nel triennio 2009-2011

Municipalità	2009	2010	2011
Mestre Centro	19	18	13
Favaro Campalto	6	4	12
Chirignago Zelarino	15	11	17
Marghera	7	7	11
Lido Pellestrina	5	11	10
Venezia	8	11	13
TOTALE	60	62	76

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 qualitativi di tutti gli oggetti censiti. Il censimento viene aggiornato semestralmente nel rispetto dello standard fissato dalla Carta della qualità dei Servizi.

2. REPORT SULL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA PRESSO VERITAS S.p.A. – AGGIORNAMENTO 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 2011 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 quarta edizione.

L'indagine nel suo complesso ha riguardato tre diverse Unità Locale Territoriali Venezia e Mogliano, 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 2011 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>
<i>Unità Locale Territoriale Venezia e Mogliano</i>		2.150		56,6%
<i>Clienti domestici</i>	1.700		79,1%	
<i>Clienti commerciali</i>	450		20,9%	
<i>Unità Locale Territoriale Riviera del Brenta e Miranese</i>		1.100		28,9%
<i>Clienti domestici</i>	800		72,7%	
<i>Clienti commerciali</i>	300		27,3%	
<i>Unità Locale Territoriale Chioggia</i>		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 locale di Venezia e Mogliano, il campione è composto di 1950 utenti del comune di Venezia e 200 utenti del comune di Mogliano. Gli utenti di Mogliano sono tutti utenti domestici e l'indagine riguarda solo il settore idrico.

Per quanto riguarda l'Unità Territoriale di Venezia il monitoraggio è continuativo da 13 anni, sia per quanto riguarda la soddisfazione dei clienti domestici e sia per la soddisfazione dei clienti 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 sia 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 – Anno 2011

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.

Il campione di utenti a cui è stata rivolta questa domanda è composto da 1200 utenti, i medesimi intervistati per il servizio igiene urbana: 750 utenti domestici e 450 utenti commerciali, suddivisi, secondo la popolosità e la rappresentatività delle zone, in Terraferma, Estuario Sud (isole di Lido e Pellestrina) e Centro Storico (Venezia centro storico e isole).

Nel corso degli ultimi sei anni la soddisfazione dei clienti per il servizio di gestione del verde pubblico è oscillata tra il 70% e l’80%. Nel 2011 vi è stato un indice di soddisfazione inferiore al 70% per l’area dell’Estuario Sud (67,8%); nel complesso il 2011 ha evidenziato un grado di soddisfazione del 72%, mediamente inferiore a quello del 2010.

Di seguito si riporta il dettaglio delle informazioni.

Tabella 2.2 – Risultati complessivi dell’indagine di customer satisfaction, 2006-2011

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
TERRAFERMA	72,5	68,6	77,5	73,3	77,7	72,0
ESTUARIO SUD*	55,9	61,0	74,7	60,0	74,0	67,8
CENTRO STORICO	74,3	75,1	75,5	72,1	81,6	74,2
TOTALE	71,6	69,6	76,8	71,9	78,3	72,1

Fonte: Indagini Customer Satisfaction Audit per Veritas S.p.A. Area Territoriale di Venezia, Databank, Cerved Group

* Lido e Pellestrina

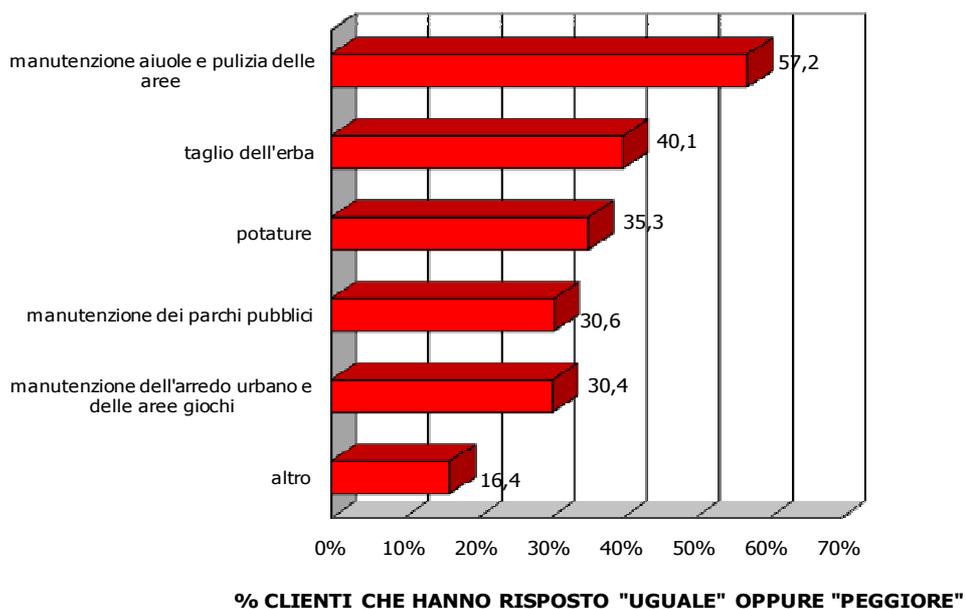
L’indagine di *customer satisfaction* prevede la rilevazione sugli aspetti del verde pubblico che l’utente vorrebbe migliorare, intervistando coloro che giudicano il servizio “uguale” o “peggiore” alle proprie aspettative.

Le scelte erano:

- manutenzione aiuole e pulizia delle aree;
- taglio dell’erba;
- potature;
- manutenzione parchi pubblici
- manutenzione dell’arredo urbano, e delle aree giochi;
- altro

Il grafico seguente riporta le preferenze degli utenti intervistati:

Grafico 2.1 – Aspetti dell'attività del servizio verde pubblico da migliorare



Fonte: *Indagini Customer Satisfaction Audit per Veritas S.p.A. Area Territoriale di Venezia, Databank, Cerved Group*

Analogamente al 2010 le aree su cui l'utente esprime aspettative di miglioramento del servizio sono il taglio dell'erba, la pulizia delle aree, la manutenzione dei parchi pubblici e le potature.

3. RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

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

La rendicontazione su richieste e reclami è prevista dal Contratto di Servizio tra il Comune e Veritas S.p.A. ai sensi dell'articolo 19.

Nel corso del 2011 sono pervenuti alla società 776 segnalazioni/richieste di intervento e la maggioranza di esse è stata evasa rispettando lo standard dei 30 giorni di risposta (10 fuori standard), in alcuni casi però lo sfioramento dello standard è stato determinato dall'attesa di autorizzazioni o disponibilità per controlli incrociati³.

Anzi, il tempo medio di risposta è di gran lunga inferiore e pari ad un numero medio di 5 giorni (7,6 giorni in Centro Storico e 4,4 giorni in Terraferma).

Nel complesso risulta 1 solo reclamo con tempo di risposta di 3 giorni. Come per il 2010, si conferma che la maggior parte delle segnalazioni proviene dall'area della Terraferma.

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

³ Il numero di segnalazioni, suggerimenti e reclami pervenuti a Veritas S.p.A. nel 2010 era stato pari a 922 di cui 711 in Terraferma e 211 in Centro Storico.

Tabella 3.1 – Reclami, segnalazioni e suggerimenti pervenuti a Veritas S.p.A. per tipologia di intervento richiesto nel 2011

Servizio Verde Pubblico Venezia Centro Storico ed Isole (comprese Lido e Pellestrina)

MOTIVO CONTATTO	TOTALE CONTATTI	TEMPO MEDIO DI CHIUSURA IN GIORNI
VERDE VERTICALE	97	10,2
SFALCIO	22	4,4
AIUOLE/FIORIERE	24	3,7
AREE GIOCO	8	2,8
ARREDO URBANO	13	4,3
VARIE MANUTENZIONE VERDE	2	7,5
TOTALE	166	7,6

Non vi sono reclami a carico del servizio Verde Pubblico Venezia

Servizio verde Pubblico Venezia Terraferma

MOTIVO CONTATTO	TOTALE CONTATTI	TEMPO MEDIO DI CHIUSURA IN GIORNI
VERDE VERTICALE	317	4,3
SFALCIO	115	5,3
AIUOLE/FIORIERE	33	2,7
DISERBO (NO STRADALE)	16	6
AREE GIOCO	44	4
ARREDO URBANO	81	4
VARIE MANUTENZIONE VERDE	3	3,3
TOTALE	609	4,4
MOTIVO RECLAMO	TOTALE RECLAMI	TEMPO MEDIO DI CHIUSURA IN GIORNI
VARIE MANUTENZIONE VERDE	1	3

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 arborea.

Il servizio verde pubblico di Veritas è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008; le segnalazioni ed i reclami, quindi, sono gestite secondo le adeguate procedure di sistema.

4. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2011 E PROGETTI 2011/2012

PIANO DI MIGLIORAMENTO 2011/2012: rendicontazione ed avvio nuove attività

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)

Attualmente è visibile in rete nelle pagine del sito del Comune di Venezia al link <http://sit.comune.venezia.it/cartanet/default.asp> l'aggiornamento del censimento del verde verde pubblico al 31 dicembre 2011. A partire dal mese di agosto sarà disponibile anche un nuovo aggiornamento al 30 giugno 2012 e il nuovo censimento del verde scolastico che per la prima volta restituisce un dato puntuale e georeferenziato del verde delle scuole che fino ad oggi era stato calcolato solo attraverso un rilievo manuale e quindi molto più impreciso.

2. Diffusione delle modalità previste dal Regolamento del verde pubblico sulla libera gestione del cittadino sulle aree verdi (art. 8, lettera h, Art. 23):

Nel corso del 2011 sono state valutate le procedure per l'adozione delle aree verdi come previsto dall'art. 23 del regolamento comunale per la tutela e la promozione del verde in città.

L'attivazione e l'incentivazione di questo tipo di gestione del verde pubblico, i cui risultati si concretizzeranno a partire dal 2012 ha un duplice scopo: il coinvolgimento dei cittadini nella gestione del patrimonio pubblico e la riduzione dei costi generali di manutenzione delle aree verdi.

Si è previsto che l'adozione di privati cittadini, associazioni e ditte avvenga con procedure semplificate e con reciproco impegno sancito da un verbale di consegna di linee guida tecniche al richiedente.

3. Aggiornamento della Carta del Servizio Verde Pubblico ed integrazione con il Servizio Verde Scolastico

Oltre al verde pubblico Veritas gestisce per conto del Comune di Venezia anche il verde dei plessi scolastici, con contratto di servizio analogo. L'obiettivo del 2011 è stato quello di avviare una rendicontazione sull'attività svolta per l'inserimento del servizio nella Carta della Qualità, al fine anche di comunicare agli utenti le attività complementari svolte all'interno dei plessi da Veritas sui temi ambientali.

4. 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.

E' in corso di predisposizione la traccia di un'intervista da sottoporre ai frequentatori delle aree verdi secondo un campionamento ragionato che copra le diverse tipologie di aree, le diverse localizzazioni e le diverse tipologie di utenti frequentatori delle aree verdi (genitori, padroni di cani, giovani, anziani...) – interviste da svolgere entro il periodo settembre – ottobre.

5. Attività di monitoraggio e controllo del rispetto del contratto di servizio.

Nel 2011 sono stati effettuati **121 sopralluoghi** alle aree verdi comunali distribuiti sull'intero territorio.

I verbali sono stati redatti sulla base di una scheda valutativa (tab. 4.1) che ricalca gli articoli e le specifiche del contratto di servizio.

I verbali dei sopralluoghi sono stati trasmessi a Veritas S.p.A. la quale ha provveduto tramite manutenzione ordinaria, a ripristinare le condizioni previste dal contratto.

Gli interventi straordinari sono stati realizzati, laddove necessario, nei limiti della disponibilità finanziaria stanziata dal Consiglio Comunale.

Quello che emerge dai sopralluoghi e dai relativi verbali sono i continui atti di vandalismo alle strutture, ai giochi e talvolta l'abbandono di rifiuti. Gli atti vandalici ripetuti nel tempo nonostante gli interventi da parte della società di gestione non hanno permesso talvolta il ripristino delle normali condizioni.

Inoltre, dati i tempi di installazione dei giochi e la loro naturale usura, in taluni casi per mancanza di fondi stanziati dall'Amministrazione Comunale ed in ragione della sicurezza che deve essere garantita, gli stessi sono stati tolti dalla società come previsti dal contratto.

Tabella 4.1 - Scheda di rilevazione

Articolo di riferimento del contratto	Commenti e valutazione
ART. 4 - MODALITA' DI ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI PREVISTI ALL'ART. 2	
4.1 - Manutenzione vegetazione arborea ed arbustiva	
4.1.1 – Annaffiature (primi 2 anni)	
4.1.2 – Concimazioni (su necessità)	
4.1.3 - Interventi fitosanitari (su necessità)	
4.1.4 – Potature alberi (circa 3000 annue)	
4.1.4 – Potature arbusti (circa 3 volte l'anno)	
4.1.5 – Spollonature (su necessità)	
4.1.6 (a)– Abbattimenti (solo concordati e per i motivi stabiliti nel regolamento)	
4.1.6 (b) – Reimpianti (obbligatori, non necessariamente contestuali, dimensioni adeguati)	
4.1.8 – Scerbatura (effettuati n° 4 interventi/anno di scerbatura delle aiuole o dei parterres)	
4.1.9 - Radici affioranti (limitatamente alla viabilità interna funzionale alle aree)	
ART. 5 - MANUTENZIONE TAPPETI ERBOSI DI PREGIO E ROTATORIE ARREDATE	
5.1 - Annaffiature (se presente impianto, in relazione all'andamento stagionale e alle esigenze idriche delle specie erbacee presenti)	
5.2 - Sfalci (Marzo-Novembre)	
5.2.1 - Sfalci di aree verdi di pregio: classe A (10 cm.)	
5.2.2 - Sfalci di parchi e giardini: classe B (20 cm.)	
5.2.3 - Sfalci di aree a verde estensivo: classe C (30 cm.)	
5.2.3.a - Incolti	
5.2.4 - Sfalci e triturazione della vegetazione su scarpate, cigli, banchine stradali e terrapieni e rotatorie non arredate	
5.3 - Concimazioni (su necessità)	
5.4 - Interventi fitosanitari (su necessità)	
5.5 - Ripristini (10%sup. interessata)	
ART. 6 - FIORITURE STAGIONALI	
6.1 - Allestimento fioriere e aiuole fiorite (2 volte all'anno (primavera e autunno) e si dovrà garantire una presenza costante per tutto il corso dell'anno)	
6.2 - Manutenzione fioriere e aiuole fiorite (su necessità)	
ART. 7 - PULIZIA AREE VERDI	
7.1 - Pulizia e raccolta rifiuti (pulizia ed all'asporto di rifiuti urbani non speciali)	
7.2 - Pulizia e raccolta rifiuti vegetali (2 volte in autunno-inverno)	
7.3 - Sostituzione sacchetti nei cestini (frequenza tale da garantire l'utilizzo dei cestini)	
ART. 8 – SERVIZI DI PERTINENZA DI PARCHI E GIARDINI	
8.1 - Apertura e chiusura	

ART. 10 (a)- MANUTENZIONE ELEMENTI DI ARREDO, ATTREZZATURE LUDICHE E STRUTTURE RICREATIVO/SPORTIVE - interventi di riparazione	
ART. 10 (b)- MANUTENZIONE ELEMENTI DI ARREDO, ATTREZZATURE LUDICHE E STRUTTURE RICREATIVO/SPORTIVE - dipinture	
ART. 10 (c)- MANUTENZIONE ELEMENTI DI ARREDO, ATTREZZATURE LUDICHE E STRUTTURE RICREATIVO/SPORTIVE - serraggio bullonerie-viti	
ART. 10 (d)- MANUTENZIONE ELEMENTI DI ARREDO, ATTREZZATURE LUDICHE E STRUTTURE RICREATIVO/SPORTIVE - sostituzione di parti usurate con elementi a norma e forniti dalle ditte installatrici dei vari giochi	
ART. 11 - MANUTENZIONE E PULIZIA FONTANE E SPECCHI D'ACQUA	
ART. 12 - MANUTENZIONE IMPIANTI TECNOLOGICI SPECIALI	
ART. 13 - MANUTENZIONE IMPIANTI DI IRRIGAZIONE	
ART. 14 - MANUTENZIONE IMPIANTI IDRICI CONNESSI ALLE STRUTTURE ESISTENTI NELLE AREE A VERDE	
ART. 15 - MANUTENZIONE IMPIANTI ELETTRICI CONNESSI ALLE STRUTTURE ESISTENTI NELLE AREE A VERDE	
ART. 16 - MANUTENZIONE STRUTTURE EDILIZIE, IN FERRO E IN LEGNO	
ART. 17 - MANUTENZIONE PERCORSI PEDONALI E/O CARRABILI	
ART.18 - MANUTENZIONE RETI DI SCOLO ACQUE METEORICHE /FOGNARIE	