

CITTA' DI  
VENEZIA



**Direzione Controlli e Spending Review  
Controllo Società Partecipate  
Servizio Monitoraggio Servizi Pubblici Locali**

**La Qualità dei Servizi Pubblici Locali**

**REPORT SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO VERDE PUBBLICO E  
DI PERTINENZA DEI PLESSI SCOLASTICI**

**- ANNO 2015 -**

*Novembre 2016*

## Indice generale

|  |    |
|--|----|
| PREMESSA.....  | 3  |
| INTRODUZIONE.....  | 4  |
| 1. RENDICONTAZIONE SUGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEL SERVIZIO VERDE PUBBLICO.....  | 5  |
| 1.1 Manutenzione arborea ed arbustiva.....   | 5  |
| 1.2 Manutenzione tappeti erbosi di pregio e rotatorie arredate.....  | 7  |
| 1.3 Fioriture stagionali.....  | 8  |
| 1.4 Pulizia aree verdi.....  | 8  |
| 1.5 Servizi di pertinenza di parchi e giardini.....  | 9  |
| 1.6 Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive.....   | 14 |
| 1.7 Autorizzazioni per occupazioni temporanee delle aree verdi.....  | 16 |
| Il rilascio del parere ha l'intento di salvaguardare le aree a verde, 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..... | 16 |
| 1.8 Censimento del Verde.....  | 16 |
| 2. IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE AREE A VERDE DEI PLESSI SCOLASTICI.....   | 17 |
| 2.1 Le aree verdi dei plessi scolastici.....   | 17 |
| 2.2 Manutenzione arborea ed arbustiva degli scoperti scolastici.....   | 18 |
| 2.3 La manutenzione nelle aree verdi dei plessi scolastici.....  | 19 |
| 2.4 Pollai didattici e orti scolastici.....  | 19 |
| 2.5 Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive dei plessi scolastici.....   | 20 |
| 3. AZIONI DI MIGLIORAMENTO E VERIFICHE SVOLTE.....   | 21 |
| 3.1 Adozione aiuole.....   | 21 |
| 3.2 Controlli nelle aree verdi.....  | 23 |
| 3.3 Principali interventi sul territorio – Anno 2015.....  | 24 |
| 4. REPORT SULL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA VERITAS S.p.A.....  | 25 |
| 4.1 La Soddisfazione per il Verde Pubblico – Anno 2015.....  | 25 |
| 5. RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI.....   | 27 |

## 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) e nell'ambito dell'attivazione del nuovo sistema dei controlli interni approvato con Delibera del Consiglio Comunale n. 16 del 28/02/2013<sup>1</sup>.

In sintesi tale sistema di monitoraggio si esplica attraverso i seguenti aspetti:

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

La Carta della Qualità del Servizio Verde Pubblico è stata adottata dal Comune di Venezia e dalla società controllata affidataria del servizio Veritas S.p.A. a partire dal 2009, successivamente integrata a partire dal 2012 con il servizio del Verde dei Plessi Scolastici. L'ultima versione è stata approvata a dicembre 2014, a seguito della consultazione delle Associazioni dei Consumatori come prevede la procedura approvata con Deliberazione di Giunta n. 13 del 27/01/2011 e pubblicata nelle pagine del sito del Comune di Venezia e di Veritas S.p.A.

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 2013-2015 (**capitoli 1 e 2**). La frequenza di aggiornamento della rendicontazione da parte di Veritas ha carattere annuale.

Il **capitolo 3** del presente documento illustra i progetti di miglioramento e aggiornamento promossi durante l'anno da Veritas S.p.A., in coordinamento con il Settore Suolo e Verde Pubblico.

Inoltre, sempre annualmente, Veritas S.p.A. affida ad una società specializzata la realizzazione dell'indagine di **Customer Satisfaction Analysis** relativamente ai servizi erogati sul territorio servito; la soddisfazione dell'utenza viene misurata attraverso un'indagine telefonica presso utenti commerciali e utenti domestici. La sintesi dei risultati dell'indagine 2015 sul Servizio Verde Pubblico è presentata al **capitolo 4**.

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

---

<sup>1</sup> Tutta la documentazione è disponibile su sito del Comune di Venezia all'indirizzo: <http://www.comune.venezia.it/content/monitoraggio-servizi-pubblici-locali>.

## **INTRODUZIONE**

Il servizio di verde pubblico e dei plessi scolastici è stato affidato nel 1999 all'allora azienda speciale Amav, poi confluita in Vesta S.p.A., oggi Veritas S.p.A.. L'affidamento in house è stato approvato nel 2007 con durata di 10 anni e scadenza il prossimo 30/06/2017. Nel corso del 2013 il contratto di servizio della gestione del verde pubblico del Comune di Venezia ha subito una profonda revisione degli standard di servizio finalizzata ad allineare il costo del servizio alle disponibilità finanziarie in capo all'ente committente.

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

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

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

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

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

Di seguito si presentano in sintesi i risultati dell'attività di rendicontazione da parte del soggetto gestore Veritas S.p.A. per il servizio Verde Pubblico Urbano, basata su griglie quantitative e di standard di qualità messe a punto dall'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 2013 – 2015.**

| Tipologia vegetazione                      | 2013   | 2014   | 2015   |
|--|--------|--------|--------|
| Vegetazione arborea (punto - n.)           | 46.065 | 45.565 | 45.032 |
| Vegetazione arbustiva siepi (linea - ml)   | 30.346 | 30.540 | 30.712 |
| Vegetazione arbustiva arbusti (punto - n.) | 50.762 | 49.749 | 48.657 |

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

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

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

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

Gli abbattimenti di alberi morti, 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 ordinarne 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 delle specie da impiegare devono essere concordate con i tecnici dell'Amministrazione Comunale.

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

L'attività nel corso del 2015 si è svolta nel rispetto degli standard previsti dal contratto di servizio: il numero complessivo di interventi, pari a 3.243, è in linea con lo

standard (2.800 patate/anno).

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

**Tabella 1.2 – Potature, abbattimenti e nuovi impianti, dati 2013 – 2015.**

| Intervento     | 2013                            | 2014  | 2015  |
|----------------|---------------------------------|-------|-------|
|                | <b>Terraferma</b>               |       |       |
| Potature       | 2.099                           | 1.768 | 2.018 |
| Abbattimenti   | 572                             | 369   | 274   |
| Nuovi impianti | 394                             | 259   | 102   |
|                | <b>Centro storico e isole</b>   |       |       |
| Potature       | 1.237                           | 1.475 | 1.282 |
| Abbattimenti   | 251                             | 265   | 220   |
| Nuovi impianti | 100                             | 135   | 70    |
|                | <b>Totale Comune di Venezia</b> |       |       |
| Potature       | 3.336                           | 3.243 | 3.300 |
| Abbattimenti   | 823                             | 634   | 494   |
| Nuovi impianti | 494                             | 394   | 172   |

Per il **reimpianto degli alberi** Veritas S.p.A. garantisce l'utilizzo di materiale vivaistico di prima qualità, avente circonferenza non inferiore a cm. 18-20, per le specie di prima e seconda grandezza, e cm. 16-18 per quelle di terza grandezza con impalcatura minima di m. 2.00 - 2.20.

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

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

## 1.2 Manutenzione tappeti erbosi di pregio e rotatorie arredate

Il patrimonio di tappeti erbosi gestito da Veritas, nel 2015 comprende una superficie complessiva di circa **2.683.806 metri quadri** distribuiti tra aree verdi di pregio, parchi e giardini, verde estensivo, incolti, scarpate/banchine e parterre. Il totale dei metri quadri è rimasto pressoché invariato negli ultimi anni; il monitoraggio di tale dato è possibile grazie all'aggiornamento del censimento del verde.

**Tabella 1.3 - Estensione tappeti erbosi, dati 2013 – 2015.**

| Tipologia      |   | 2013             | 2014             | 2015             |
|----------------|---|------------------|------------------|------------------|
| Tappeti erbosi | Aree verdi di pregio classe A               | 81.544           | 83.676           | 83.319           |
|                | Parchi e giardini classe B                  | 1.537.711        | 1.498.353        | 1.499.973        |
|                | Verde estensivo classe C                    | 336.984          | 312.575          | 302.609          |
|                | incolti                                     | 7.498            | 5.606            | 5.606            |
|                | Scarpate/banchine stradali/terrapieni/cigli | 484.996          | 481.215          | 480.410          |
|                | Parterre classe A                           | 7.633            | 8.303            | 8.303            |
|                | Parterre classe B                           | 294.196          | 303.942          | 303.585          |
|                | <b>Totale</b>                               | <b>2.750.562</b> | <b>2.693.670</b> | <b>2.683.806</b> |

La Carta della Qualità del Verde Pubblico indica gli standard per i periodi di manutenzione dei tappeti erbosi e il numero degli sfalci. Tutti gli interventi rispettano gli standard previsti.

**Tabella 1.4 – Manutenzione tappeti erbosi per tipologia di area. Dati 2015**

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

### 1.3 Fioriture stagionali

Il costante aggiornamento del censimento del verde pubblico ha permesso di monitorare correttamente nell'arco degli anni il numero di fioriere e di aiuole fiorite, in graduale diminuzione poiché in proporzione più onerose da mantenere rispetto alle altre attività.

**Tabella 1.5 - Numero fioriere e aiuole fiorite. Dati 2012-2015.**

| Tipologie           | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| Fioriere (numero)   | 332    | 330    | 319    | 301    |
| Aiuole fiorite (mq) | 31.780 | 30.827 | 30.704 | 29.542 |

### 1.4 Pulizia aree verdi

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

Nelle aree soggette a questo servizio è prevista la rimozione di rifiuti sia nelle zone pavimentate che nelle zone a prato. In particolare, vengono svolte le seguenti attività:

- la raccolta foglie e rami secchi caduti all'interno delle aree verdi, prevista ed effettuata al termine del ciclo vegetale, nella stagione autunno-inverno (2 volte nel periodo);
- la pulizia delle fontane e degli specchi d'acqua da rifiuti galleggianti, prevista ed effettuata secondo necessità.

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

**Tabella 1.6 - Numero fontane e specchi d'acqua per i quali è previsto un intervento di pulizia una volta la settimana, dati 2012-2015**

| Tipologia                          | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------------------------|------|------|------|------|
| Fontane e specchi d'acqua (numero) | 80   | 79   | 76   | 76   |

## 1.5 Servizi di pertinenza di parchi e giardini

Veritas S.p.A. nel 2015 ha gestito 97 tra parchi e giardini nel territorio comunale, dislocati tra le diverse municipalità, pari ad una estensione di **794.769** metri quadrati<sup>2</sup>.

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

Dalla rendicontazione generale delle aree verdi attrezzate si segnala, in particolare, le seguenti modifiche rispetto all'anno precedente.

- **Area viale Don Sturzo** (Mestre): riapertura dello spazio verde, dopo la conclusione degli interventi di bonifica che erano in corso dal 2012;
- **Parco Villabona**: apertura e chiusura gestite dall'associazione;
- **Parco Volosca**: dal 2015 non più zona attrezzata;
- **V.le S. Marco**: area rientrata in funzione nel 2015.
- **Parco Casinò al Lido**: risulta temporaneamente inagibile.

Per quanto riguarda gli standard di qualità definiti nella Carta dei servizi è stato sempre rispettato l'orario di apertura dei parchi (con un ritardo inferiore ai 15 minuti), per un numero di volte superiore al 95% del totale annuo delle aperture dei parchi.

La tabella 1.7 riporta la consistenza degli elementi di arredo al 2015. Il dettaglio dei parchi e giardini per area e le tipologie di servizi offerti sono illustrati nelle tabelle 1.8 e 1.9.

---

<sup>2</sup>Mq verificati con ufficio Verde Pubblico, mentre Veritas ne dichiara 786.298, quindi con una differenza di 8.471 mq (Centro Storico).

**Tabella 1.7 – Aree verdi attrezzate: tipologia di servizi per area territoriale - dati 2015.**

|                                 | Aree chiuse<br> | Area giochi<br> | Servizi Igienici<br> | Area cani<br> | Barbecue<br> | Area Picnic<br> | Piastre polivalenti<br> | Beverini / Fontane | TOTALE MQ PARCO |
|---------------------------------|--|--|---|--|---|--|---|--------------------|-----------------|
| Chirignago - Zelarino           | 7  | 14   | 1   | 4  | 1   | 3  | 2   | 7                  | 157.596         |
| Favaro - Campalto               | 0  | 13   | 0   | 2  | 0   | 2  | 3   | 5                  | 141.591         |
| Mestre                          | 10   | 17   | 1   | 4  | 0   | 0  | 5   | 10                 | 175.187         |
| Marghera                        | 2  | 13   | 0   | 1  | 0   | 4  | 7   | 4                  | 162.156         |
| <b>TERRAFERMA</b>               | <b>19</b>  | <b>57</b>  | <b>2</b>  | <b>11</b>  | <b>1</b>  | <b>9</b>   | <b>17</b>   | <b>26</b>          | <b>636.529</b>  |
| Centro storico                  | 5  | 7  | 0   | 0  | 0   | 3  | 2   | 7                  | 86.000          |
| Giudecca                        | 1  | 2  | 0   | 0  | 0   | 1  | 0   | 1                  | 3.420           |
| Murano                          | 1  | 2  | 1   | 1  | 0   | 2  | 0   | 2                  | 38.090          |
| Burano                          | 1  | 2  | 0   | 0  | 0   | 1  | 0   | 1                  | 7.680           |
| Lido*                           | 3  | 2  | 0   | 0  | 0   | 2  | 2   | 1                  | 18.490          |
| Pellestrina                     | 2  | 1  | 0   | 0  | 0   | 1  | 0   | 1                  | 4.560           |
| <b>CENTRO STORICO E ISOLE</b>   | <b>13</b>  | <b>16</b>  | <b>1</b>  | <b>1</b>   | <b>0</b>  | <b>10</b>  | <b>4</b>  | <b>13</b>          | <b>158.240</b>  |
| <b>TOTALE COMUNE DI VENEZIA</b> | <b>32</b>  | <b>73</b>  | <b>3</b>  | <b>12</b>  | <b>1</b>  | <b>19</b>  | <b>21</b>   | <b>39</b>          | <b>794.769</b>  |

**Tabella 1.8 - Aree verdi attrezzate e tipologie di attrezzature presenti - TERRAFERMA - dati 2015**

|  | Aree chiuse<br> | Area giochi<br> | Servizi Igienici<br> | Area cani<br> | Barbecue<br> | Area Picnic<br> | Piastre polivalenti<br> | Beverini / Fontane | TOTALE MQ PARCO |
|--|--|--|---|--|---|--|--|--------------------|-----------------|
| <b>Chirignago - Zelarino - Gazzera</b> |  |  |   |  |   |  |  |                    |                 |
| Parco "U. Zia"                         | X  | X  |   |  |   |  |  |                    | 6.250           |
| Parco Rodari                           | X  | X  |   | X  |   | X  | X  | X                  | 35.920          |
| Villa Ceresa                           | X  | X  |   |  |   |  |  | X                  | 15.960          |
| Villa Cavinato                         |  |  | ADOTTATA  |  |   |  |  |                    |                 |
| 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                  | 15.906          |
| Area Pestalozzi                        |  | X  |   |  |   |  |  |                    | 2.320           |
| Piazza Santa Barbara                   |  | X  |   |  |   |  |  | X                  | 6.130           |
| Parco Hajez                            | X  | X  | X   | X  | X   | X  | X  | X                  | 23.800          |
| Parco Mattuglie                        |  | X  |   |  |   |  |  | X                  | 7.830           |
| Area via Modigliani                    |  | X  |   |  |   |  |  |                    | 4.140           |
| Area Luciani                           |  | X  |   |  |   |  |  |                    | 3.910           |
| Parco Montessori                       |  | X  |   | X  |   |  |  | X                  | 8.560           |
| Area Trincanato                        |  | X  |   |  |   |  |  |                    | 1.420           |
| <b>TOTALE</b>                          | <b>7</b>   | <b>14</b>  | <b>1</b>  | <b>4</b>   | <b>1</b>  | <b>3</b>   | <b>2</b>   | <b>7</b>           | <b>157.596</b>  |
| <b>Favaro Campalto</b>                 |  |  |   |  |   |  |  |                    |                 |
| Area Abetone                           |  | X  |   |  |   | X  |  |                    | 5.921           |
| Area Monviso                           |  | X  |   | X  |   |  | X  | X                  | 16.490          |
| Area Bagaron                           |  | X  |   |  |   |  |  | X                  | 3.680           |
| P.le Zandrini                          |  | X  |   |  |   |  |  | X                  | 3.500           |
| Area Dal Cortivo                       |  |  |   |  |   | X  |  |                    | 5.920           |
| Area Dal Cortivo 2                     |  |  |   |  |   |  | X  |                    | 3.340           |
| Area Sabbadino                         |  |  |   |  |   | X  |  |                    | 2.020           |
| Area Marchesi                          |  | X  |   |  |   |  |  | X                  | 45.840          |
| Area Montecelo                         |  | X  |   |  |   |  |  |                    | 2.930           |
| Area Gobbi                             |  |  |   |  |   |  | X  |                    | 13.969          |
| Parco Gobbi                            |  | X  |   | X  |   |  |  | X                  | 6.710           |
| Area Indri                             |  | X  |   |  |   |  |  |                    | 9.310           |
| Area Altinia                           |  | X  |   |  |   |  |  |                    | 3.910           |
| Area Ca' Alverà 1                      |  | X  |   |  |   |  |  |                    | 5.960           |
| Area Ca' Alverà 2                      |  | X  |   |  |   |  |  |                    | 5.220           |
| Area Ca' Alverà 3                      |  | X  |   |  |   |  |  |                    | 1.320           |
| Area Morosina                          |  | X  |   |  |   |  |  |                    | 5.550           |
| <b>TOTALE</b>                          | <b>0</b>   | <b>13</b>  | <b>0</b>  | <b>2</b>   | <b>0</b>  | <b>3</b>   | <b>3</b>   | <b>5</b>           | <b>141.591</b>  |

Direzione Controlli e Spending Review  
Servizio Monitoraggio Servizi Pubblici Locali  
Report Qualità Verde Pubblico e di pertinenza dei plessi scolastici 2015

|                            | Aree chiuse<br> | Area giochi<br> | Servizi Igienici<br> | Area cani<br> | Barbecue<br> | Area Picnic<br> | Piastre polivalenti<br> | Beverini/Fontane<br> | TOTALE MQ PARCO |
|----------------------------|--|--|---|--|---|---|--|---|-----------------|
| <b>Mestre</b>              |  |  |   |  |   |   |  |   |                 |
| Villa Franchin             | X  | X  |   |  |   |   |  | X   | 8.610           |
| Parco Torre Belfredo       | X  | X  |   |  |   |   |  |   | 1.750           |
| Parco Tasso                | X  | X  |   |  |   |   |  | X   | 4.330           |
| Villa Querini              | X  |  |   |  |   |   |  |   | 9.300           |
| Giardino A. da Mestre      | X  | X  |   |  |   |   |  |   | 1.490           |
| Parco via Einaudi          | X  | X  |   |  |   |   |  |   | 5.070           |
| Bosco di Mestre (Candiani) | X  |  |   |  |   |   |  |   | 2.082           |
| Villa Tivan                | X  |  |   |  |   |   |  |   | 19.320          |
| Parco Piraghetto           |  | X  | X   | X  |   |   | X  | X   | 39.520          |
| Parco Madonna Pellegrina   |  | X  |   |  |   |   |  | X   | 4.050           |
| Giardino P. Kolbe          |  | X  |   |  |   |   | X  |   | 3.970           |
| Area Camporese             |  | X  |   |  |   |   | X  | X   | 12.610          |
| Area Gavagnin              |  | X  |   |  |   |   |  |   | 1.680           |
| Area Corner                | AREA NON PIU' ATTREZZATA   |  |   |  |   |   |  |   | 3.810           |
| Area V.le Don Sturzo       |  | X  |   |  |   |   |  | X   | 14.780          |
| Area Don Vecchi            |  | X  |   |  |   |   |  |   | 9.345           |
| Parco Sabbioni             |  | X  |   | X  |   |   |  | X   | 12.800          |
| Parco Via Gatta            |  | X  |   | X  |   |   | X  | X   | 7.870           |
| Area Costa                 | X  | X  |   |  |   |   |  |   | 1.750           |
| Parco Dallio               | X  | X  |   |  |   |   |  | X   | 2.530           |
| Area Bissagola             |  | X  |   | X  |   |   |  | X   | 8.720           |
| Area Predazzo              |  |  |   |  |   |   | X  |   | 2.140           |
| V.le S. Marco*             |  | X  |   |  |   |   |  |   | 1.470           |
| <b>TOTALE</b>              | <b>10</b>  | <b>18</b>  | <b>1</b>  | <b>4</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>5</b>   | <b>10</b>   | <b>175.187</b>  |
| <b>Marghera</b>            |  |  |   |  |   |   |  |   |                 |
| Parco Concordia            |  | X  |   |  |   |   | X  |   | 8.450           |
| Area Chiesa                |  |  |   |  |   | X   |  |   | 340             |
| Area della Fonte           |  |  |   |  |   | X   |  |   | 5.520           |
| Area Massari               |  | X  |   |  |   |   |  |   | 2.890           |
| Area Paolucci              |  | X  |   |  |   |   | X  |   | 3.640           |
| Area via Trieste           |  |  |   |  |   |   | X  |   | 11.020          |
| Area della Rinascita       | X  | X  |   |  |   |   |  |   | 3.750           |
| Area Tommaseo              |  | X  |   |  |   |   |  | X   | 7.680           |
| Area L.go di Misurina**    |  | X  |   |  |   |   |  |   | 2.430           |
| Parco Ferroviario 1        |  | X  |   |  |   |   |  |   | 6.520           |
| Parco Ferroviario 2        |  |  |   |  |   | X   |  |   | 2.880           |
| Parco Emmer                |  | X  |   | X  |   |   | X  | X   | 20.390          |
| Area Coletti**             |  | X  |   |  |   | X   |  | X   | 2.370           |
| Area Moranzani 1           |  |  |   |  |   |   | X  |   | 1.860           |
| Area Moranzani 2           |  | X  |   |  |   |   |  |   | 2.710           |
| Area Don Orione            |  |  |   |  |   |   | X  |   | 1.250           |
| Parco Sant'Antonio**       |  | X  |   |  |   |   |  |   | 4.830           |
| Area Villabona***          | X  | X  |   |  |   |   |  |   | 3.920           |
| Parco Catene**             |  | X  |   |  |   |   | X  | X   | 69.706          |
| <b>TOTALE</b>              | <b>2</b>   | <b>13</b>  | <b>0</b>  | <b>1</b>   | <b>0</b>  | <b>4</b>  | <b>7</b>   | <b>4</b>  | <b>162.156</b>  |

Note: \*Area nuova o riaperta; \*\*Area giochi non di competenza Veritas; \*\*\*Apertura e

chiusura in capo ai gestori.

**Tabella 1.9 – Aree verdi attrezzate e tipologie di attrezzature presenti – CENTRO STORICO E ISOLE - dati 2015.**

|   |  Aree chiuse |  Area giochi |  Servizi Igienici |  Area cani |  Barbecue |  Area Picnic |  Piastre polivalenti |  Beverini/Fontane | TOTALE MQ PARCO |
|---|---|---|--|---|--|---|---|--|-----------------|
| <b>Venezia Centro Storico</b>               |   |   |  |   |  |   |   |  |                 |
| Giardino ex Villa Groggia – Cannaregio      | X   |   |  |   |  |   |   | X  | 4.256           |
| Giardini Papadopoli - S. Croce              | X   | X   |  |   |  |   |   |  | 7.441           |
| Parco Savorgnan - Cannaregio                | X   | X   |  |   |  | X   |   | X  | 10.375          |
| Giardini ex reali - S. Marco                | X   |   |  |   |  |   |   |  | 2.214           |
| Giardini Napoleonici (Castello)             |   | X   |  |   |  |   |   | X  | 8.868           |
| Giardini Sant'Elena (v.le Quattro Novembre) |   | X   |  |   |  | X   | X   | X  | 43.561          |
| Area C.Ilo Stendardo Dorsoduro              |   |   |  |   |  |   |   | X  | 1.518           |
| Area Sacca Fisola – Beata Giuliana          |   | X   |  |   |  |   |   |  | 2.327           |
| Area Sacca Fisola – San Cataldo             |   | X   |  |   |  | X   |   | X  | 1.406           |
| Giardino della Marinaressa-Castello         | X   |   |  |   |  |   |   | X  | 2.478           |
| Area Rio Terà dei Sechi                     |   | X   |  |   |  |   | X   |  | 1.556           |
| <b>TOTALE</b>                               | <b>5</b>  | <b>7</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>   | <b>3</b>  | <b>2</b>  | <b>7</b>   | <b>86.000</b>   |
| <b>Giudecca</b>                             |   |   |  |   |  |   |   |  |                 |
| Parco del Redentore (parco S. Giacomo)      | X   | X   |  |   |  | X   |   | X  | 2.700           |
| Area giochi Corte Grandi                    |   | X   |  |   |  |   |   |  | 720             |
| <b>TOTALE</b>                               | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>   | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>1</b>   | <b>3.420</b>    |
| <b>Lido</b>                                 |   |   |  |   |  |   |   |  |                 |
| Parco ex luna park                          | X   | X   | X*   |   |  | X   | X   | X  | 7.770           |
| Parco Blue moon                             | X   |   |  |   |  |   |   |  | 5.410           |
| Parco Quattro fontane                       | X   | X   |  |   |  | X   | X   |  | 5.310           |
| Parco Casinò                                | TEMPORANEAMENTE INAGIBILE   |   |  |   |  |   |   |  |                 |
| <b>TOTALE</b>                               | <b>3</b>  | <b>2</b>  | <b>1</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>   | <b>2</b>  | <b>2</b>  | <b>1</b>   | <b>18.490</b>   |
| <b>Pellestrina</b>                          |   |   |  |   |  |   |   |  |                 |
| Parco ex villa Scarpa                       | X   | X   |  |   |  | X   |   | X  | 2.010           |
| Parco ex villa Taice                        | X   |   |  |   |  |   |   |  | 2.550           |
| <b>TOTALE</b>                               | <b>2</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>   | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>1</b>   | <b>4.560</b>    |
| <b>Murano</b>                               |   |   |  |   |  |   |   |  |                 |
| Parco Angeli                                |   | X   |  | X   |  | X   |   | X  | 35.010          |
| Parco Navagero                              | X   | X   | X  |   |  | X   |   | X  | 3.080           |
| <b>TOTALE</b>                               | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>1</b>   | <b>1</b>  | <b>0</b>   | <b>2</b>  | <b>0</b>  | <b>2</b>   | <b>38.090</b>   |
| <b>Burano</b>                               |   |   |  |   |  |   |   |  |                 |
| Area San Mauro                              |   | X   |  |   |  |   |   |  | 3.830           |
| Parco di Mazzorbo                           | X   | X   | X*   |   |  | X   |   | X  | 3.850           |
| <b>TOTALE</b>                               | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>1</b>   | <b>1</b>  | <b>0</b>   | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>1</b>   | <b>7.680</b>    |

Note: \* non agibili per atti vandalici.

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

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

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

La consistenza degli elementi di arredo negli ultimi 3 anni ha registrato una costante, ma lieve diminuzione, leggermente più accentuata nella dotazione di panchine, di attrezzature ludico/ginniche e delle piastre polivalenti come illustrato schematicamente nella tabella seguente (tabella 1.10).

**Tabella 1.10 – Numero elementi di arredo urbano – triennio 2013 – 2015**

| Tipologia   | 2013         | 2014         | 2015         |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Giochi/attrezzature ludiche semplici o complesse per bambini/attrezzi ginnici per percorsi vita.          | 493          | 480          | 486          |
| Panchine aree verdi.  | 1.601        | 1.580        | 1.878        |
| Gazebo/pergolato.   | 39           | 39           | 38           |
| Strutture per impianti sportivi a carattere ricreativo (piastre polivalenti, campi basket/pallavolo ecc). | 26           | 25           | 25           |
| Recinzioni (ml)   |              | 637          | 882          |
| Aree sportive (mq)  |              | 15.713       | 15.693       |
| Pavimentazioni (mq)   |              | 15.728       | 16.814       |
| Percorsi pedonali/carrabili (mq)  |              | 84.132       | 84.449       |
| <b>TOTALE ELEMENTI DI ARREDO</b>  | <b>2.159</b> | <b>2.124</b> | <b>2.427</b> |

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

La tabella (Tabella 1.11) che segue riporta il prospetto sintetico degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria effettuati sull'arredo urbano, negli anni 2013 – 2015, suddivisi per Centro Storico e Terraferma.

Per il 2015 si nota che il totale degli interventi sul territorio comunale è in diminuzione, rispetto al biennio precedente.

**Tabella 1.11 – Sintesi numero interventi manutenzione ordinaria<sup>3</sup> e straordinaria arredo urbano - Triennio dati 2013-2015**

| Zona di intervento | 2013       | 2014       | 2015       |
|--------------------|------------|------------|------------|
| Centro Storico     | 218        | 265        | 191        |
| Terraferma         | 545        | 566        | 367        |
| <b>TOTALE</b>      | <b>763</b> | <b>728</b> | <b>558</b> |

Le tabelle 1.12 e 1.13 illustrano i dati relativi agli interventi di manutenzione suddivisi territorialmente distinguendo tra interventi ordinari e straordinari. In particolare, sul totale dei 558 interventi straordinari attivati nel 2015 in terraferma, centro storico ed isole, si registra che circa il 10% è motivato dagli atti di vandalismo.

**Tabella 1.12 – Manutenzione arredo urbano. Interventi in Terraferma - dati 2015**

| Mestre, Favaro, Chirignago – Zelarino, Marghera   | n. interventi |
|---|---------------|
| <i>Interventi di manutenzione ordinaria periodica su aree gioco, compresi controlli esterni/interni</i> | 324           |
| Interventi straordinari extra contratto per atti vandalici  | 43            |
| <b>TOTALE</b>   | <b>367</b>    |

**Tabella 1.13 – Manutenzione arredo urbano. Interventi in Centro storico e isole - dati 2015**

| Venezia - Murano - Burano, Lido e Pellestrina   | n. interventi |
|---|---------------|
| <i>Interventi di manutenzione ordinaria periodica su aree gioco, compresi controlli esterni/interni</i> | 179           |
| Interventi straordinari extra contratto per atti vandalici  | 12            |
| <b>TOTALE</b>   | <b>191</b>    |

<sup>3</sup> Gli interventi di manutenzione ordinaria comprendono: levigatura, verniciatura, sostituzioni elementi rotti per usura, controllo viteria.

## 1.7 Autorizzazioni per occupazioni temporanee delle aree verdi

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

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

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

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

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

Di seguito vengono riportati i pareri rilasciati nell'ambito del triennio 2013 - 2015 sulle autorizzazioni di eventi all'interno delle aree verdi, suddivisi per municipalità.

**Tabella 1.14 – Pareri rilasciati nel triennio 2013-2015**

| <b>Municipalità</b>       | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Mestre                    | 19          | 27          | 19          |
| Favaro                    | 6           | 5           | 5           |
| Chirignago - Zelarino     | 7           | 11          | 8           |
| Marghera                  | 13          | 14          | 19          |
| Lido - Pellestrina        | 8           | 6           | 4           |
| Venezia – Murano - Burano | 16          | 8           | 13          |
| <b>TOTALE</b>             | <b>69</b>   | <b>71</b>   | <b>68</b>   |

## 1.8 Censimento del Verde

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

## 2. IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE AREE A VERDE DEI PLESSI SCOLASTICI

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

### 2.1 Le aree verdi dei plessi scolastici

E' importante ricordare anche la presenza dei giardini scolastici dove gli "adulti del futuro" trascorrono la maggior parte del loro tempo ed è per questo che a questi spazi si presta una grande attenzione.

Per l'alto valore educativo che essi possono trasmettere, devono essere ricchi di vegetazione, dotati di tutte le attrezzature ludiche e di arredo necessarie per consentire un'adeguata attività psico-motoria che favorisca anche l'integrazione e le relazioni sociali e ne deve essere assicurata nel tempo un'adeguata manutenzione affinché i bambini possano crescere in un luogo sicuro, accogliente e decoroso.

Il servizio, svolto da VERITAS S.p.A., attiene alla manutenzione di tutte le aree a verde dei plessi scolastici e di tutte quelle attrezzature presenti (aree gioco/sportive, panchine, aree orto, pollai didattici...) che sono parte integrante delle stesse.

Le attività affidate a VERITAS S.p.A. sono svolte in collaborazione con i competenti uffici comunali. In particolare VERITAS S.p.A. concorda preventivamente con l'Ufficio Verde Pubblico i criteri generali e le metodologie operative che presiederanno i programmi di intervento, e presenta una relazione a consuntivo per i singoli settori operativi almeno una volta l'anno.

Le **superfici totali** gestite nel 2015, sono pari a **301.969 mq**, comprensive di vialetti, pavimentazioni, orti, pollai, marciapiedi, parcheggi ed aree giochi pavimentate, in lieve aumento rispetto al 2014 (mq totali 301.636). Si segnala che nel 2015 non è più parte del contratto di manutenzione la scuola ex Manuzio di Mestre (mq 2091,13).

**Tabella 2.1 – Estensione delle aree a verde dei plessi scolastici. Dettaglio per municipalità - dati 2015**

| Dettaglio               | Chirignago<br>- Zelarino | Favaro        | Marghera      | Mestre        | Venezia,<br>Murano,<br>Burano | Lido,<br>Pellestrina | TOTALE         |
|-------------------------|--------------------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------------|----------------------|----------------|
| Ex scuole -<br>cleaning | 10.851                   | 2.384         | 7.317         | 4.179,52      | 2.825                         | 949                  | <b>28.506</b>  |
| Asili nido              | 5.654                    | 4.658         | 4.606         | 11.002        | 3.845                         | 6.023                | <b>35.788</b>  |
| Scuole<br>materne       | 13.419                   | 5.225         | 12.778        | 19.306        | 10.195                        | 9.622                | <b>70.545</b>  |
| Scuole<br>elementari    | 23.451                   | 24.502        | 19.969        | 29.800        | 8.771                         | 9.055                | <b>115.549</b> |
| Scuole<br>medie         | 12.697                   | 7.488         | 5.815         | 21.083        | 2.981                         | 1.518                | <b>51.583</b>  |
| <b>TOTALE</b>           | <b>66.072</b>            | <b>44.258</b> | <b>50.486</b> | <b>85.371</b> | <b>28.616</b>                 | <b>27.167</b>        | <b>301.969</b> |

## 2.2 Manutenzione arborea ed arbustiva degli scoperti scolastici

La presenza della vegetazione arborea ed arbustiva nelle aree è sintetizzata nella tabella che segue.

**Tabella 2.2 – Tipologia di vegetazione - dati 2013 - 2015**

| Tipologia                                       | 2013  | 2014  | 2015  |
|---|-------|-------|-------|
| Vegetazione arborea (punto - n.)                | 4.032 | 4.160 | 4.295 |
| Vegetazione arbustiva siepi (linea - m.lineari) | 6.112 | 5.521 | 6392  |
| Vegetazione arbustiva arbusti (punto - n.)      | 2.524 | 2.585 | 2440  |
| Tamerici / Oleandri                             | 121   | 144   | 107   |

Il servizio prevede annaffiature, concimazioni, interventi fitosanitari, potature, spollonature (eliminazione dei nuovi germogli lungo il tronco), abbattimenti e reimpianti, ancoraggi e consolidamenti, scerbatura (eliminazione dell'erba nelle aiuole) ed eventuali interventi sulle radici affioranti.

Tali interventi vengono eseguiti utilizzando le più avanzate tecniche agronomiche e i sistemi di sicurezza più appropriati, al fine di salvaguardare l'incolumità degli operatori e dell'utenza scolastica, nonché delle strutture e della vegetazione circostante.

Oltre agli interventi programmati, Veritas S.p.A. interviene anche in occasione di eventi atmosferici.

Per tutti gli interventi che producono scarti vegetali è prevista la raccolta e lo smaltimento degli stessi.

Al fine di garantire l'incolumità degli utenti, Veritas S.p.A. provvede all'abbattimento di piante morte e/o pericolose. Tali operazioni vengono pianificate da Veritas S.p.A. ed autorizzate dall'Ufficio Verde Pubblico del Comune di Venezia, come previsto dal vigente "Regolamento Comunale per la Tutela e la Promozione del Verde in Città". Veritas S.p.A. inoltre provvede, con adeguati mezzi ed attrezzature, all'eliminazione delle ceppaie e, dove non è possibile il reimpianto, provvede anche alla chiusura delle buche.

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

## 2.3 La manutenzione nelle aree verdi dei plessi scolastici

Come nell'anno precedente, la manutenzione effettuata nelle aree verdi degli scoperti scolastici nel 2015 rispetta gli standard di frequenza definiti dalla Carta della Qualità del Servizio, sia come numero minimo di interventi, che secondo la stagionalità prestabilita. La Tabella 2.3 riporta gli standard fissati dalla Carta della Qualità e il numero di sfalci effettuati nell'anno 2015.

**Tabella 2.3 – Manutenzione tappeti erbosi dei plessi scolastici - dati 2015**

| Tipologia intervento   | Indicatore       | Standard | Periodo sfalcio   | Numero sfalci realizzati |
|--|------------------|----------|---|--------------------------|
| Interventi di sfalcio di tappeti erbosi degli scoperti scolastici            | interventi annui | 7        | aprile-ottobre  | 8                        |
| Interventi di sfalcio di tappeti erbosi nelle sedi destinate a centro estivo | interventi annui | 8        | aprile - ottobre  | 10                       |
| Raccolta foglie e rami secchi caduti all'interno delle aree verdi            | interventi annui | 2        | Alla fine del ciclo vegetale nella stagione autunno-inverno | 2                        |
| Pulizia dai semi pelosi (pappi) dei pioppi                                   | interventi annui | 4        | primavera   | 4                        |

## 2.4 Pollai didattici e orti scolastici.

Il progetto dei pollai didattici è stato abbandonato già nel 2014, mentre prosegue, invece, il progetto educativo degli **orti scolastici**, anche se nel 2015 ne sono stati attivati solo **8**, rispetto ai 12 del 2014 . Le scuole coinvolte sono state:

- Infanzia Rodari - Marghera;
- Infanzia Collodi - Marghera;
- Infanzia Mary Poppins - Gazzera;
- Primaria Filzi - Gazzera;
- Primaria Querini - Mestre;
- Infanzia Querini - Mestre;
- Infanzia Archimede Pitagorico - Mestre;
- Infanzia Cornaro - Favaro V.To.

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

**Tabella 2.4 – Consistenza tappeti erbosi, pollai didattici e orti scolastici - dati 2013 – 2015**

| Dettaglio                              | 2013    | 2014    | 2015    |
|--|---------|---------|---------|
| Superfici totali gestite (mq)          | 301.363 | 304.061 | 304.061 |
| Pollai didattici (n. scuole coinvolte) | 2       | 0       | 0       |
| Orti didattici (n. scuole coinvolte)   | 12      | 12      | 8       |

## 2.5 Manutenzione elementi di arredo, attrezzature ludiche e strutture ricreativo/sportive dei plessi scolastici

Nelle aree attrezzate che non siano affidate dall'Amministrazione Comunale a società sportive convenzionate, Veritas S.p.A. provvede ad effettuare periodici controlli e, se necessario, gli opportuni interventi di manutenzione ordinaria comprensiva delle riparazioni, dipinture e sostituzioni di parti danneggiate con elementi a norma e forniti dalle ditte produttrici delle diverse strutture.

Le attrezzature consistono in: panchine, rastrelliere, porta biciclette, gazebo, pergolati in legno, attrezzature ludiche semplici o complesse per bambini (piste polivalenti, campi basket, pallavolo, ecc.).

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

**Tabella 2.5 – Numero arredi plessi scolastici - dati 2013 – 2015**

| Tipologia                           | 2013   | 2014       | 2015    |
|-------------------------------------|--------|------------|---------|
| Panchine (n.)                       | 346    | 346        | 346     |
| Piastre polivalenti (n.)*           | 2      | 2          | 2       |
| Giochi (n.)                         | 762    | 751        | 739     |
| Gazebi/pergolati (n.)               | 109    | 109        | 100     |
| Fontane e specchi d'acqua (n.)      | 0      | 0          | 0       |
| Aree sportive (mq.)                 | 8.709  | -          | -       |
| Pavimentazioni (mq.)                | 23.193 | 35.237**   | 35.237  |
| Percorsi pedonali e carrabili (mq.) | 30.744 | 186.632*** | 186.632 |

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

\*\*Dal 2014 il censimento ha aggiornato i dati sulle metrature rilevando mq 35.237 (asfalto, autobloccanti, calcestruzzo, ghiaia, gomma, legno, pietra e plastica riciclata), comprensivi delle aree sportive.

\*\*\* Dal 2014 il censimento ha aggiornato i dati rilevando un totale percorsi pari a mq 186.632,08 (passaggio pedonale, piazzale, slargo, viale principale, viale secondario, vialetto).

Per quanto riguarda gli standard previsti dalla Carta sono stati eseguiti i seguenti interventi al fine di tenere in sicurezza gli arredi presenti nei plessi scolastici.

**Tabella 2.6 – Sintesi numero interventi manutenzione ordinaria e straordinaria arredi plessi scolastici, dati 2013 – 2015**

| Tipologia                            | 2013       | 2014       | 2015       |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|
| Manutenzione                         | 318        | 81*        | 552**      |
| Rimozione                            | 16         | 31         | 12         |
| Fornitura di sabbia per scopi ludici | 2          | 2          | 2          |
| <b>TOTALE</b>                        | <b>336</b> | <b>114</b> | <b>566</b> |

\* dettaglio interventi 2014: ordinari = 72; straordinari = 9.

\*\* dettaglio interventi 2015: ordinari = 511; straordinari = 41.

### **3. AZIONI DI MIGLIORAMENTO E VERIFICHE SVOLTE**

#### **3.1 Adozione aiuole**

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

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

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

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

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

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

Da gennaio a dicembre 2015 sono state in adozione 26 aiuole o aree verdi di diversa

dimensione, distribuite su tutto il territorio comunale, con un risparmio economico per l'Amministrazione, per il 2015, pari a € 26.224,94 e che dal 2016, quando il risparmio derivante dalle adozioni 2015 coprirà tutti i 12 mesi, raggiungerà € 52.449,88.

Di seguito si riporta nella tabella riassuntiva il dettaglio delle adozioni 2015.

**Tabella 3.1 – Dettaglio aiuole e aree verdi adottate nel 2015**

| <b>n.</b>         | <b>Area</b>                            | <b>Municipalità</b> | <b>Superficie (mq)</b> |
|-------------------|--|---------------------|------------------------|
| 1                 | Via Parco Ferroviario, 2/P             | Marghera            | 58,03                  |
| 2                 | Aree via Brendole/Ortolani             | Chirignago          | 4.200,00               |
| 3                 | Riviera San Nicolò angolo via Aquileia | Lido                | 47,84                  |
| 4                 | Fondamenta della Madonna               | Venezia             | 123,75                 |
| 5                 | Via Passo Campalto 118                 | Favaro              | 296,03                 |
| 6                 | Via Mattei Vallenari                   | Mestre              | 6.433,99               |
| 7                 | Giudecca Calle del Pistor              | Venezia             | 60,66                  |
| 8                 | Via dei Morari                         | Marghera            | 75,00                  |
| 9                 | via gobbi 160                          | Campalto            | 3.621,00               |
| 10                | Simone Occhi – Terre Perse 5           | Lido                | 37,00                  |
| 11                | Campo Marte – Giudecca 950-954         | Venezia             | 87,16                  |
| 12                | Q.re Aretusa, 31                       | Venezia             | 40,34                  |
| 13                | Via Pio X 1/a                          | Mestre              | 55,46                  |
| 14                | Via Paolucci/Longhena                  | Marghera            | 214,88                 |
| 15                | Riviera San Nicolò 4A e 4B             | Lido                | 26,82                  |
| 16                | Via Parco Ferroviario 2/P              | Marghera            | 18,47                  |
| 17                | Giudecca Corte Grandi (2)              | Venezia             | 40,00                  |
| 18                | Via Don Luigi Orione 3                 | Marghera            | 423,84                 |
| 19                | Via Einaudi 29/31                      | Mestre              | 17,75                  |
| 20                | Via Duodo, 23                          | Lido                | 10,45                  |
| 21                | Via Ca' Rossa 108/C                    | Mestre              | 29,76                  |
| 22                | Terraglio 17                           | Mestre              | 410,24                 |
| 23                | XXIV Maggio – Sant'Elena               | Venezia             | 71,58                  |
| 24                | Dorsoduro 3628                         | Venezia             | 12,48                  |
| 25                | Sestriere Zennari 639 – Pellestrina    | Lido                | 259,26                 |
| 26                | Via Salamonio e via Orsati             | Marghera            | 2.715,66               |
| <b>TOTALE MQ.</b> |  |                     | <b>19.387,44</b>       |

## 3.2 Controlli nelle aree verdi

Nel 2015 sono stati effettuati **120 controlli** in aree verdi comunali, giardini e parchi già da anni monitorati, attraverso una scheda documentale fotografica digitalizzata che permette un'immediata valutazione dello stato di manutenzione della vegetazione e delle attrezzature.

Ciò permette di verificare il rispetto degli standard del contratto di servizio di Veritas S.p.A., costituendo un "data base" a disposizione dei tecnici.

Le verifiche hanno espresso uno stato dei parchi e delle aree verdi *discreto*, ormai consolidato da anni, anche se in alcuni casi continuano a verificarsi problemi legati a frequenti atti di vandalismo ed errata fruizione agli arredi e ai giochi.

Cosiderato ciò, si potrebbero eliminare in aree poco utilizzate le attrezzature ludiche recuperando risorse economiche da destinare all'implementazione degli arredi in aree fortemente fruite.

**Tabella 3.2 – Controlli effettuati nelle aree verdi nel 2015**

|    |                       |     |                                  |     |                               |
|----|-----------------------|-----|----------------------------------|-----|-------------------------------|
|    | MESTRE                | 39  | MATTUGLIE 11/08/15               | 77  | COLETTI 18/09/15              |
| 1  | CAVIGLIA 08/15        | 40  | VOLOSCA 25/05/15                 | 78  | V. DELLA FONTE 03/06/15       |
| 2  | KOLBE 06/15           | 41  | PERLAN 11/08/15                  | 79  | PAOLUCCI 28/06/15             |
| 3  | M. PELLEGRINA 06/15   | 42  | PESTALOSSO 04/08/15              | 80  | EMMER 18/09/15                |
| 4  | TASSO 06/15           | 43  | CAVINATO 12/08/15                | 81  | S. ANTONIO 18/09/15           |
| 5  | COSTA 09/15           | 44  | S. BARBARA 10/08/2015            | 82  | LONGHENA 18/09/15             |
| 6  | VILLA TIVAN 05/15     | 45  | CAVANIS 10/08/15                 | *83 | PAOLUCCI 26/08/15<br>18/09/15 |
| 7  | PERTINI 10/15         | 46  | TRINCANATO 12/08/15              |     |                               |
| 8  | GAVAGNIN 10/15        | 47  | MADONNETTA 04/08/15              | 84  | RINASCITA 18/09/15            |
| 9  | CORNER 10/15          |     | FAVARO                           |     | VENEZIA                       |
| 10 | CAMPORESE 10/15       | *48 | DOLFIN 20/07/15<br>24/09/15      | 85  | STENDARDO                     |
| 11 | A. DA MESTRE 05/15    | *49 | A. AZZURRI 24/09/15<br>20/07/15  | 86  | NAVAGERO                      |
| 12 | EINAUDI 05/15         | *50 | CHIARIN 22/09/15<br>16/04/15     | 88  | ANGELI                        |
| 13 | CARRER 05/15          | *51 | BAGARON 22/09/15<br>04/09/15     | 89  | G. REALI                      |
| 14 | ALLENDE 08/15         | *52 | ZENDRINI 22/09/15<br>25/06/15    | 90  | SAVORGNAN 12/10/15            |
| 15 | DALLIO 22/07/15       | *53 | CA' ALVERA' 21/09/15<br>08/10/15 | 91  | SECHI                         |
| 16 | ESIODO 26/08/15       | *54 | MONVISO 24/09/15<br>07/10/15     | 92  | PAPADOPOLI 12/10/15           |
| 17 | GATTA                 | *55 | PASTRELLO 24/09/15<br>29/07/15   | 93  | GROGGIA                       |
| 18 | BAINSIZZA 207/10/2015 | 56  | AGNOLETTI 09/10/15               | 94  | SAN CATALDO                   |
| 19 | CANDIANI 26/05/15     | *57 | MUNEGHE 24/09/15<br>09/10/15     | 95  | B. GIULIANA                   |
| 20 | PIAVE 07/10/15        | *58 | MONTE CELO 24/09/15<br>17/07/15  | 96  | S. GIACOMO                    |
| 21 | CONTARINI 21/10/2015  | *59 | ALTINIA 21/09/15<br>14/05/15     | 97  | C. GRANDI                     |

|    |                            |          |                                     |     |                  |
|----|----------------------------|----------|-------------------------------------|-----|------------------|
| 22 | DON STURZO 28/07/15        | *60      | FUCINI 24/09/15<br>17/07/15         | 98  | M. BURANO        |
| 23 | VILLA QUERINI 11/06/15     | *61      | GARZETTE 21/09/15<br>14/05/15       | 99  | MARINARESSA      |
| 24 | VILLA FRANCHIN<br>19/05/15 | 62       | MOROSINA 26/06/15                   | 100 | BIENNALE         |
| 25 | SFORZA 26/08/15            | 63       | MARCHESI 16/04                      | 101 | NAPOLEONICI      |
| 26 | T. BELFREDO 11/06/15       | **6<br>4 | INDRI 24/09/15<br>07/10/15 04/09/15 | 102 | MAZZORBO         |
|    | CHIRIG. ZELARINO           |          | MARGHERA                            |     | LIDO PELLESTRINA |
| 27 | J. DA TODI 12/05/15        | *65      | PERALE 13/04/15<br>23/07/15         |     | BLU MOON         |
| 28 | ZIA 18/05/15               | 66       | EX STEFANI 29/09/15                 |     | EX LUNA PARK     |
| 29 | MARZENEGO 18/05/15         | 67       | VIA TRIESTE 28/05/15                |     | CASE BIANCHE     |
| 30 | VICENTINO 25/05/15         | 68       | VILLABONA chiuso                    |     | QUATTRO FONTANE  |
| 31 | TIEPOLO 13/07/15           | 69       | CATENE 03/06/15                     |     | VILLA TAICE      |
| 32 | MODIGLIANI 15/02/2015      | 70       | TOMMASEO 03/06/15                   |     | VILLA SCARPA     |
| 33 | HAYEZ 13/05/15             | 71       | P. FERROVIARIO<br>18/09/15          |     |                  |
| 34 | MONTESSORI 27/07/15        | 72       | MORANZANI 23/07/15                  |     |                  |
| 35 | CIRCUS 10/08/15            | 73       | MISURINA 23/07/15                   |     |                  |
| 36 | RODARI 07/05/15            | 74       | FUSINA 15/07/15                     |     |                  |
| 37 | LUCIANI 12/08/15           | *75      | CONCORDIA 03/06/15<br>18/09/15      |     |                  |
| 38 | CERESA 22/07/15            | 76       | CHIESA 28/09/15                     |     |                  |

Fonte: Comune di Venezia 2015.

### 3.3 Principali interventi sul territorio – Anno 2015

Di seguito si riportano in sintesi i principali interventi significativi effettuati da Veritas S.p.A. nel biennio 2015/16 nelle aree verdi di competenza, in accordo con il Settore Suolo e Verde Pubblico del Comune di Venezia:

- ripristino delle aree gioco di: viale S. Marco, Fucini a Favaro Veneto e Morosina a Campalto.
- interventi diffusi, a seguito delle verifiche da parte di TUV, sulle aree gioco della Terraferma, a Venezia Centro Storico e Lido di Venezia è stato fatto negli anni scorsi, per l'adeguamento, per quanto possibile visto che molti giochi sono datati, alle norme UNI-EN di settore
- potenziamento dell'illuminazione con la sostituzione delle lampade al sodio con lampade di ultima generazione a led di maggior potere illuminante e minore consumo energetico al parco di villa Querini;
- sostituzione, con fari a led, dell'illuminazione del campo da basket del parco Piraghetto. Nello stesso parco, nelle vicinanze dell'area gioco, sono state sostituite le lampade al sodio con lampade led di maggiore potenza illuminante. Inoltre, sono state posizionate delle prese, a norma di legge, di energia elettrica che sono utilizzate durante le manifestazioni/eventi che vengono organizzati all'interno del parco;

- interventi presso il parco di via Einaudi e sulla parte che si affaccia su via Orlanda dell'area verde denominata Marchesi a Campalto sulla vegetazione per una maggiore fruibilità delle aree, ma anche di visibilità dal punto di vista della sicurezza.

Inoltre, direttamente il Settore Suolo e Verde Pubblico ha effettuato altri importanti interventi come ad esempio le nuove recinzioni del parco Piraghetto e Sabbioni ed il ripristino dell'area giochi di via don Sturzo.

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

### 4.1 La Soddisfazione per il Verde Pubblico – Anno 2015

La raccolta delle informazioni, avvenuta nel corso del mese di settembre 2015, è stata effettuata attraverso la somministrazione di un questionario telefonico (sistema CATI) ed ha interessato un campione di 750 utenti domestici e 451 utenti commerciali suddivisi, secondo la popolosità e la rappresentatività delle zone, in Terraferma, Estuario Sud (isole di Lido e Pellestrina) e Centro Storico (Venezia centro storico e isole).

In termini di indice di soddisfazione, la scala di misurazione è espressa in centesimi.

La soddisfazione degli utenti nel 2015 registra un lieve calo rispetto al 2014, con un indice sintetico di soddisfazione sufficiente e pari a 60,6/100 (Tab. 4.1).

**Tabella 4.1 – Risultati complessivi dell'indagine di customer satisfaction, dati 2007 – 2015**

|                | 2007        | 2008        | 2009        | 2010        | 2011        | 2012        | 2013         | 2014        | 2015        |
|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|
| TERRAFERMA     | 68,6        | 77,5        | 73,3        | 77,7        | 72,0        | 70,7        | 64,75        | 65,2        | 68,4        |
| ESTUARIO SUD * | 61,0        | 74,7        | 60,0        | 74,0        | 67,8        | 64,2        | 51,95        | 56,9        | 53,8        |
| CENTRO STORICO | 75,1        | 75,5        | 72,1        | 81,6        | 74,2        | 72,0        | 64,15        | 61,1        | 62,7        |
| <b>TOTALE</b>  | <b>69,6</b> | <b>76,8</b> | <b>71,9</b> | <b>78,3</b> | <b>72,1</b> | <b>70,4</b> | <b>61,05</b> | <b>61,7</b> | <b>60,6</b> |

\* Lido e Pellestrina.

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

**Tabella 4.2 – Aspetti del servizio da migliorare - dati Customer Satisfaction Analysis 2015**

|   |        |
|---|--------|
| Aumentare la frequenza del servizio   | 27,94% |
| Competenza e impegno del personale e dell'azienda   | 20,24% |
| Potature e manutenzione alberi  | 9,72%  |
| Taglio dell'erba  | 8,91%  |
| Più personale/risorse   | 8,10%  |
| Più controlli   | 7,29%  |
| Più controlli su operatori  | 4,86%  |
| Più cestini   | 2,43%  |
| Coinvolgimento cittadini  | 2,02%  |
| Manutenzione aiuole e pulizia delle aree  | 1,62%  |
| Maggiore attenzione verso le periferie  | 1,21%  |
| Irrigazione   | 0,81%  |
| Piantumazione   | 0,81%  |
| Più aree verdi  | 0,81%  |
| Abbassare prezzo  | 0,40%  |
| Cartelli informativi per proprietari cani   | 0,40%  |
| Disinfezione  | 0,40%  |
| Far partecipare gli extracomunitari nella manutenzione del verde pubblico in collaborazione con il Comune | 0,40%  |
| Manutenzione dell'arredo urbano e delle aree giochi   | 0,40%  |
| Più giochi  | 0,40%  |
| Raccolta foglie   | 0,40%  |

## 5. RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

La gestione dei reclami e dei suggerimenti in Veritas S.p.A. avviene sia attraverso il *call center* Veritas e sia attraverso il portale del Comune di Venezia denominato IRIS (*Internet Reporting Information System*), un sistema che consente alle cittadine ed ai cittadini di segnalare problemi di varia natura che rientrano nella sfera della manutenzione urbana e che possono essere di competenza dell'Amministrazione comunale, di Enti esterni o di Aziende partecipate<sup>4</sup>.

La rendicontazione su richieste e reclami è prevista dal Contratto Generale di Servizio tra il Comune e Veritas S.p.A., ai sensi dell'articolo 19 e dal regolamento sui controlli citato in premessa.

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

Nel corso del 2015 sono pervenuti alla società 450 **segnalazioni/richieste di intervento**, in diminuzione rispetto all'anno precedente (nel 2014 si sono registrate 1168 segnalazioni) di cui oltre il 60% tramite il sistema informatizzato comunale IRIS.

Il tempo medio di chiusura è ben al di sotto dei 30 giorni (standard massimo previsto dalla Carta dei servizi), cioè **in media 11,4 giorni per il Centro Storico e 13,4 giorni per la Terraferma**.

Le tabelle che seguono (da Tabella 5 a Tabella 5.4), rappresentano il quadro riassuntivo dei *contatti* (segnalazioni, reclami e suggerimenti) pervenuti a Veritas S.p.A. per tipologia di intervento richiesto negli anni 2013, 2014 e 2015, articolati per le aree del Centro Storico (incluso Estuario) e Terraferma.

I contatti sono stati, inoltre, sinteticamente descritti e raccolti in macro voci di facile comprensione: la maggior parte riguarda il verde verticale, la richiesta di sfalcio e la richiesta di manutenzione degli arredi urbani.

---

<sup>4</sup> <http://iris.comune.venezia.it/>

**Tabella 5 – Totale contatti, segnalazioni, reclami servizio Verde pubblico – anni 2013 - 2015**

| TOTALE Contatti  | 2013  | 2014  | 2015* |
|--|-------|-------|-------|
| n. contatti registrati   | 1.057 | 1.168 | 450   |
| di cui Centro Storico e isole  | 236   | 282   | 136   |
| di cui Terraferma  | 821   | 886   | 314   |
| % contatti chiusi su totale contatti<br>(al 20.05.14 per il 2013 ed al 23.04.15 per il 2014) | 99,8% | 99,9% | 100%  |
| % contatti provenienti dal Portale IRIS su totale contatti                                   | 55,76 | 58,2  | 62,0% |
| Tempo medio di chiusura in giorni  | 6,83  | 9,5   | 12,4  |

### CENTRO STORICO E ISOLE

**Tabella 5.1 – Contatti Verde pubblico**

| Contatti   | 2013  | 2014  | 2015  |
|--|-------|-------|-------|
| n. contatti registrati   | 236   | 282   | 136   |
| Contatti chiusi / totale contatti (al 20/05/2014 per il 2013 e al 23/04/2015 per il 2014). | 100%  | 100%  | 100%  |
| % contatti provenienti dal portale IRIS / totale   | 40,2% | 48,9% | 40,4% |
| Tempo medio di chiusura in giorni  | 8     | 9     | 11,4  |

**Tabella 5.2 - Percentuale contatti per tipologia – 2013 – 2015**

| Voci di classificazione | % su totale contatti 2013 | tempo medio chiusura in giorni 2013 | % su totale contatti 2014 | tempo medio chiusura in giorni 2014 | % su totale contatti 2015 | tempo medio chiusura in giorni 2015 |
|-------------------------|---------------------------|-------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| Verde verticale         | 47%                       | 9                                   | 45,4%                     | 10                                  | 56,6%                     | 10,8                                |
| Sfalcio                 | 21,1%                     | 7                                   | 26,2%                     | 8                                   | 19,9%                     | 9,3                                 |
| Aiuole/fioriere         | 7,6%                      | 6                                   | 7,8%                      | 9                                   | 4,4%                      | 6,8                                 |
| Diserbo                 | 2,1%                      | 4                                   | 0,7%                      | 21                                  | 2,9%                      | 26,4                                |
| Aree gioco              | 5,5%                      | 8                                   | 2,8%                      | 9                                   | 5,9%                      | 16,2                                |
| Arredo urbano           | 11,4%                     | 7                                   | 10,3%                     | 8                                   | 5,9%                      | 9,9                                 |
| Siepi perimetrali       | -                         | -                                   | -                         | -                                   | 4,4%                      | 17,9                                |
| Verde privato           | -                         | -                                   | -                         | -                                   | -                         | -                                   |

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

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

**NOTA 2015:** i dati si riferiscono al secondo semestre 2015 in quanto è stato aggiornato il sistema utilizzato per la gestione dei rapporti con l'utenza. Con l'introduzione di tale sistema le richieste d'informazione, anche quelle inerenti il servizio verde, vengono registrate separatamente dalle richieste d'intervento o segnalazioni.

## TERRAFERMA

**Tabella 5.3 – Contatti Verde pubblico**

| Contatti   | 2013  | 2014  | 2015  |
|--|-------|-------|-------|
| n. contatti registrati   | 821   | 886   | 314   |
| % Contatti chiusi / totale contatti (al 23/04/2015 per il 2014 e al 02/02/2016 per il 2015). | 99,8% | 99,8% | 100%  |
| % contatti provenienti dal portale IRIS / totale   | 60,4% | 61,2% | 71,3% |
| Tempo medio di chiusura in giorni  | 7     | 10    | 13,4  |

**Tabella 5.4 - Percentuale contatti per tipologia – 2013 – 2015**

| Voci di classificazione | % su totale contatti 2013 | tempo medio chiusura in giorni 2013 | % su totale contatti 2014 | tempo medio chiusura in giorni 2014 | % su totale contatti 2015 | tempo medio chiusura in giorni 2015 |
|-------------------------|---------------------------|-------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| Verde verticale         | 48%                       | 6                                   | 40,7%                     | 11                                  | 37,3%                     | 12                                  |
| Sfalcio                 | 24,4%                     | 7                                   | 31,9%                     | 9                                   | 33,1%                     | 12,7                                |
| Aiuole/fioriere         | 6,2%                      | 6                                   | 4,1%                      | 9                                   | 4,1%                      | 17,9                                |
| Diserbo                 | 1,2%                      | 6                                   | 0,3%                      | 5                                   | 1,0%                      | 23,7                                |
| Aree gioco              | 5,9%                      | 7                                   | 4,7%                      | 8                                   | 5,1%                      | 20,1                                |
| Arredo urbano           | 10,0%                     | 7                                   | 12,8%                     | 11                                  | 11,8%                     | 16,4                                |
| Recinzioni e cancelli   | -                         | -                                   | -                         | -                                   | 0,3%                      | 4,1                                 |
| Siepi perimetrali       | -                         | -                                   | -                         | -                                   | 7,3%                      | 11,4                                |
| Verde privato           | 0,2%                      | 2                                   | 0,3%                      | 3                                   | -                         | -                                   |

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

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

**NOTA 2015:** i dati si riferiscono al secondo semestre 2015 in quanto è stato aggiornato il sistema utilizzato per la gestione dei rapporti con l'utenza. Con l'introduzione di tale sistema le richieste d'informazione, anche quelle inerenti il servizio verde, vengono registrate separatamente dalle richieste d'intervento o segnalazioni.