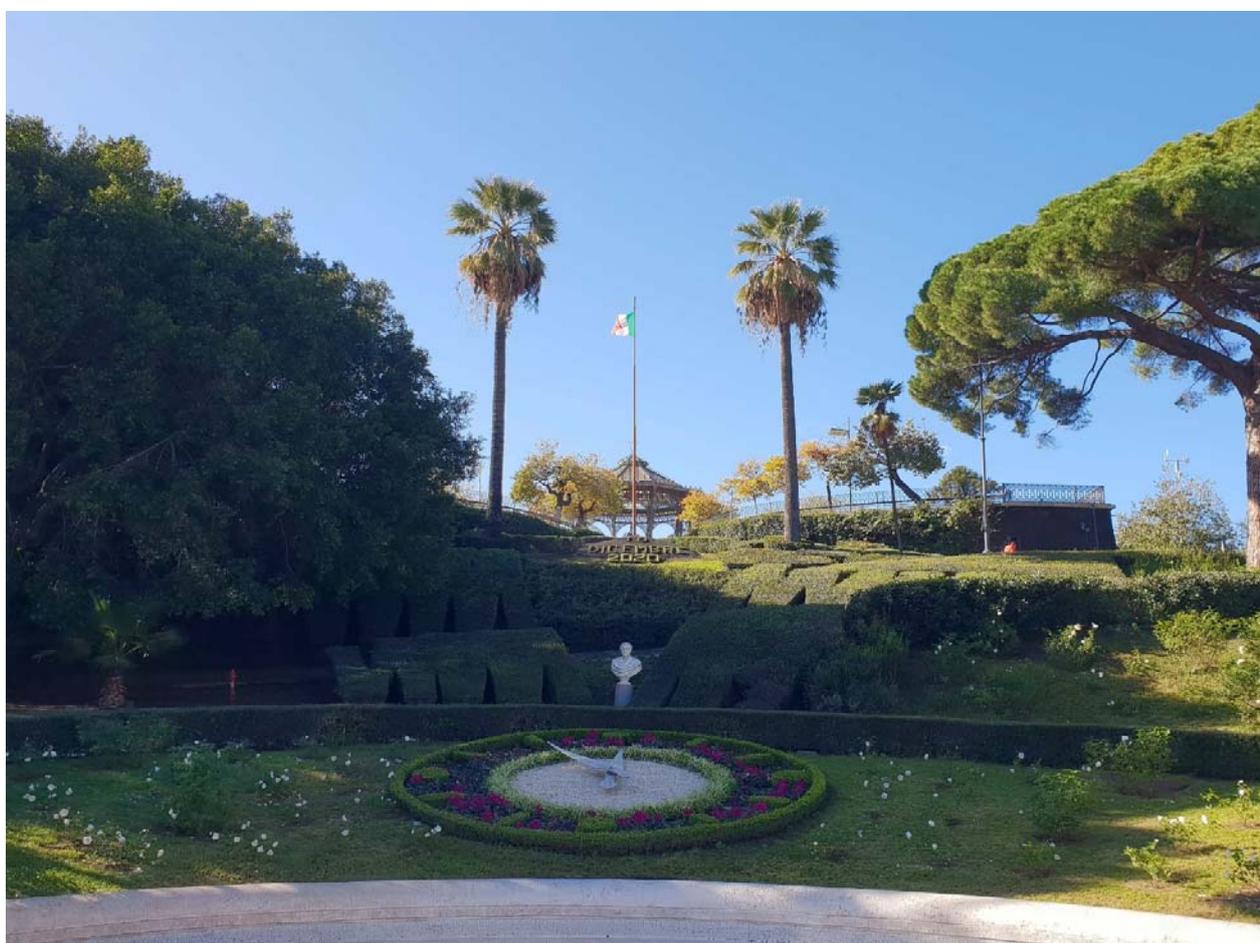




Comune di Catania

Carta della qualità dei Servizi

TUTELA E GESTIONE DEL VERDE PUBBLICO-FONTANE ORNAMENTALI



AGGIORNAMENTO: NOVEMBRE 2022

La gestione del Verde Urbano del Comune di Catania è affidata con apposito contratto di servizio alla società Catania Multiservizi s.p.a., (d'ora innanzi Multiservizi) che si occupa della manutenzione su tutte le aree a verde ad uso pubblico di proprietà comunale elencate nel contratto di servizio.

Catania Multiservizi si è impegnata a gestire il patrimonio verde ad essa assegnato secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia, rispettando quanto previsto nel Regolamento del Verde Pubblico e Privato della Città di Catania, allo scopo di tutelare il verde come elemento qualificante del contesto urbano.

L'obiettivo generale è che la vegetazione del territorio comunale sia rispettata, mantenuta quanto più possibile integra, curata con le migliori tecniche possibili e incrementata nel rispetto delle specie caratterizzanti il contesto locale. A tale scopo è monitorata e censita continuamente nel suo sviluppo.

Gli standard di servizio che vengono offerti al cittadino sono descritte nella seguente Carta della Qualità dei Servizi, che integra il contratto generale di Servizio, attraverso il quale vengono disciplinati i rapporti tra il Comune di Catania e Multiservizi e definiti i rispettivi diritti ed obblighi. La Carta costituisce, dunque, uno strumento di tutela per il cittadino – utente.

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

RENDICONTAZIONE:

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

AGGIORNAMENTO:

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

MIGLIORAMENTO:

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

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

DURATA E SCADENZA DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

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

Principi fondamentali

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

Eguaglianza ed Imparzialità

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

Qualità e Sicurezza

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

Continuità

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

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

Partecipazione e Trasparenza

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

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

Chiarezza

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Trattamento dei dati Personali

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

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

Efficacia ed Efficienza

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

Qualità, Tutela dell'ambiente e Sostenibilità

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

Principali Riferimenti Normativi e Regolamentari

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

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;

D. Lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11, comma 1: "I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi";

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 "*Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico*".

Legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*", che istituisce apposite *Autorità* al fine di controllare che ciascun esercente il servizio adottati, in base alla Direttiva sui principi dell'erogazione dei servizi pubblici del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, una Carta di Servizio pubblico con indicazione di standards dei singoli servizi e ne verifica il rispetto; Legge n. 150 del 7 giugno 2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;

Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica – Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;

Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica del 27 luglio 2005 sulla qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti con diverse modalità di rilevazione del gradimento dei cittadini, tra cui la somministrazione dei questionari on-line sul web;

La Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella PA del 19 dicembre 2006 che, per una Amministrazione di qualità, pone al centro dell'azione di modernizzazione il miglioramento dei processi di erogazione dei servizi;

Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008 art. 2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta della Qualità dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza;

Legge 24/03/2012, n. 27 di conversione del D.L. 1/2012 - Art. 8: Contenuto delle carte di servizio.

Decreto del Ministero dell'Ambiente del Territorio e del Mare N.63 del 10/03/2020, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 90 del 04 aprile 2020, *Criteri Ambientali Minimi (CAM) per il servizio di gestione del verde pubblico e la fornitura di prodotti per la cura del verde.*

Le principali norme di carattere generale e atti deliberativi comunali della Carta della Qualità dei Servizi sono:

- Linee Guida per la Redazione della Carta della Qualità dei Servizi - Comune di Catania delibera G M n. 194 19/12/2016
- Regolamento Edilizio della Città di Catania
- Regolamento del Verde Pubblico e Privato della Città di Catania;
- Regolamento decoro urbano della Città di Catania (in itinere);
- Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio (Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 s.m.i.);
- La Convenzione Europea del Paesaggio, Legge n. 14 del 9.01.2006
- Norme per lo sviluppo degli spazi a verde, Legge n.10 del 2013

La definizione del servizio e le sue finalità

Nell'ambito della gestione del verde pubblico, il Comune di Catania si propone di ottimizzare la gestione dell'ambiente con particolare riguardo al verde cittadino che, per le sue caratteristiche territoriali, manifesta una notevole complessità di gestione.

La gestione del Verde Urbano del Comune di Catania è affidata con apposito contratto di servizio alla società Catania Multiservizi s.p.a., che ha il compito di:

- effettuare la manutenzione ordinaria della vegetazione arborea ed arbustiva di proprietà comunale;
- effettuare la manutenzione ordinaria dei tappeti erbosi (in primis effettuando il taglio dell'erba);
- fornire le fioriture stagionali;
- effettuare la manutenzione ordinaria degli impianti di irrigazione;
- pulire le aree verdi;
- garantire una serie di servizi di pertinenza di parchi e giardini;
- effettuare la manutenzione ordinaria delle attrezzature ludiche, segnalare al Servizio Tutela e Gestione del Verde Pubblico gli interventi di manutenzione necessari per quanto riguarda gli elementi di arredo e delle strutture ricreativo/sportivo;

L'elenco delle aree gestite da Catania Multiservizi è scaricabile dal sito www.cataniamultiservizi.it

La direzione responsabile

La direzione responsabile del Verde Pubblico del Comune di Catania è la Direzione Politiche per l'Ambiente— Gestione Autoparco e nello specifico il “Servizio Tutela e Gestione del Verde Pubblico-Fontane ornamentali” che ha il compito di:

- supervisionare il rispetto del Contratto di Servizio da parte di Catania Multiservizi;
- intervenire su aree a Verde Pubblico non affidate a Catania Multiservizi né ad Istituzioni o ad altri soggetti;
- Censire le alberate e le aree a verde e redigere un bilancio verde annuale secondo la L.10/2013;
- rilasciare le dovute autorizzazioni per l'utilizzo di parchi cittadini;
- rilascio autorizzazione per SCIA "per interventi di capitozzatura o drastica potatura abbattimento di alberi di proprietà privata ovvero che non ricadono in aree di proprietà dell'amministrazione";
- fornire consulenze alle altre strutture comunali su tematiche riguardanti le aree verdi;
- fornire consulenze specialistiche al servizio Progettazione ed Esecuzione Lavori nella progettazione di opere pubbliche che prevedano la realizzazione di opere a verde;
- rilasciare un parere tecnico, in merito alla domanda di modifica del verde in ambiti vincolati;
- rilasciare il parere per l'occupazione di aree di verde pubblico.
- piccola progettazione nuove aree gioco e riqualificazione spazi a verde;
- attuazione protocollo di intesa con il Ministero della Giustizia e l'Ufficio Distrettuale di Esecuzione Penale esterna per i Lavori di Pubblica Utilità di soggetti per la messa alla prova e per lavori alternativi alla pena carceraria.

Quanto costa il servizio

La manutenzione ordinaria rientra nel corrispettivo per il Contratto di Servizio, corrisposto a Catania Multiservizi annualmente da parte del Comune di Catania, mentre gli interventi straordinari sono finanziati dal Comune con appositi fondi.

Tipologie di aree a verde pubblico

Parchi di quartiere

Sono i parchi attrezzati che hanno dimensioni di almeno 20.000 mq nel territorio comunale di Catania.

Si ritiene rivestano un'importanza strategica in quanto per la loro dotazione e la loro relativa vicinanza alle zone intensamente edificate vengono quotidianamente utilizzati dai residenti diventando luogo di aggregazione e di relazioni sociali importanti.

Giardini e aree verdi

Sono tutte quelle aree che per la loro ubicazione e, spesso, per le loro ridotte dimensioni, assolvono principalmente ad una funzione di arredo della città, per la quale possono diventare strategiche dal punto di vista estetico.

Questi spazi necessitano di una certa attenzione per non diventare angoli di degrado e la loro manutenzione non si ritiene possa essere delegata a terzi in quanto, talvolta, in relazione alla specifica destinazione, potrebbero richiedere interventi specialistici.

Parchi e giardini storici

Relativamente presenti nel nostro territorio, sono quelle aree sorte con la nascita e lo sviluppo della città; come per esempio il Giardino Bellini che con D.D.G. n.1066 del 15/04/2015 della Regione Sicilia - Assessorato dei Beni Culturali e dell'Identità Siciliana Dipartimento dei Beni Culturali e dell'Identità Siciliana - viene dichiarato di interesse culturale ai sensi dell'art. 10 comma 1 e comma 4 lettera f del D.Lgs. n. 42 del 22.01.2004 e ss.mm. ii.e rimane sottoposto a tutte le prescrizioni di tutela contenute nello stesso decreto legislativo.

Aiuole

Le aiuole vengono spesso indicati con il termine “verde tecnico” in quanto si trovano solitamente lungo la viabilità o al centro di incroci stradali con funzione di regolazione dei flussi automobilistici. Anche questa tipologia di verde è ritenuta un fattore determinante per il miglioramento della qualità della vita e per la valorizzazione dell’ambito urbano.

Alberate stradali

La potatura, l’abbattimento e la sostituzione degli alberi lungo le vie cittadine suscitano spesso l’interesse e l’attenzione dei cittadini, infatti i viali alberati fanno spesso parte della storia della città e ad essa sono intimamente legati. Le alberature stradali sono comunemente considerate utili filtri depuratori dell’aria quotidianamente inquinata dai numerosi veicoli circolanti all’interno delle nostre città.

Per evitare che nel tempo si determinino situazioni di grave pericolosità, le alberature sono monitorate da tecnici di provata professionalità ed esperienza.

Aiuole spartitraffico e rotatorie

Le rotatorie e le aiuole spartitraffico assumono un ruolo peculiare nell’ambito del verde stradale e possono avere un diverso allestimento paesaggistico in relazione alla loro collocazione sul territorio. Si riassumono di seguito le tipologie più frequenti.

Rotatorie delle zone centrali

La caratteristica fondamentale di tali realizzazioni riguarda l’aspetto generale dell’insieme che deve essere particolarmente interessante ed attraente. Per queste localizzazioni si ricorre anche all’ uso di materiali molto gradevoli o tipici della città. Queste rotatorie richiedono in genere una elevata manutenzione.

Rotatorie delle strade di accesso o in zone residenziali

Anche per queste localizzazioni è molto importante che l’allestimento del verde della rotatoria contribuisca a caratterizzare l’identità della zona. In genere la manutenzione è meno elevata che nelle zone centrali.

Rotatorie della grande viabilità e delle periferie della città

Queste rotatorie sono di solito localizzate su strade di circonvallazione o in quelle che entrano nella città o nel paese. Per queste realizzazioni la manutenzione dovrebbe essere portata al minimo, utilizzando materiali d’impianto rustici scelti tra quelli che possono sopravvivere senza una particolare cura del manutentore.

Verde scolastico

È importante ricordare anche la presenza dei giardini scolastici dove gli "adulti del futuro" trascorrono la maggior parte del loro tempo ed è per questo che a tali 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.

Verde cimiteriale

Il verde cimiteriale svolge anch'esso un'importante funzione culturale e ambientale, consentendo di rendere più gradevole un ambiente generalmente triste e contribuendo anche ad una conservazione dell'equilibrio ambientale e sanitario.

Verde sportivo

Costituisce il completamento di un impianto sportivo, in quanto lo abbellisce, o lo isola dall'ambiente esterno per assicurare una certa tranquillità. In ogni caso, è necessario scegliere alberi particolarmente resistenti alle varie cause avverse, onde assicurare la pubblica incolumità.

Alberi monumentali

Con Decreto dipartimentale prot. n. 5450 del 19/12/2017, pubblicato in G.U. del 12/02/2018, è stato approvato l'Elenco degli alberi monumentali d'Italia, di cui 5 ricadono nel Comune di Catania e 3 sono all'interno del Giardino Bellini (un *Ficus macrophylla* Desf. Ex Pers. e due *Araucaria bidwillii* Hook). Presso l'Istituto Superiore di Catania dell'Università agli Studi di Catania- Via Valdisavoia, 9 - è stato censito un esemplare di *Ficus macrophylla* Desf. Ex Pers. e presso l'Orto Botanico un esemplare di *Dracaena draco* L.

L'elenco è pubblicato nel sito del Ministero delle politiche agricole alimentari, forestali e del turismo nella seguente pagina:

<https://www.politicheagricole.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/12980>

L'Elenco degli alberi monumentali d'Italia può essere aggiornato e arricchito di nuovi esemplari. (Decreto di primo aggiornamento D.M. N.661 del 09/08/2018, Decreto di secondo aggiornamento D.M. N.757 del 19/04/2019).

Ai sensi dell'art. 4, della legge n° 10 del 14 gennaio 2013 , si intende per "albero monumentale":

- a) l'albero ad alto fusto isolato o facente parte di formazioni boschive naturali o artificiali ovunque ubicate ovvero l'albero secolare tipico, che possano essere considerati come rari esempi di maestosità e longevità, per età o dimensioni, o di particolare pregio naturalistico, per rarità botanica e peculiarità della specie, ovvero che rechino un preciso riferimento ad eventi o memorie rilevanti dal punto di vista storico, culturale, documentario o delle tradizioni locali;
- b) i filari e le alberate di particolare pregio paesaggistico, monumentale, storico e culturale, ivi compresi quelli inseriti nei centri urbani;
- c) gli alberi ad alto fusto inseriti in particolari complessi architettonici di importanza storica e culturale, quali ad esempio ville, monasteri, chiese, orti botanici e residenze storiche private.

Servizio di manutenzione

Manutenzione ordinaria

Il servizio prevede annaffiature, concimazioni, interventi fitosanitari, potature, spollonature (eliminazione dei nuovi germogli lungo il tronco), abbattimenti e reimpianti, ancoraggi e consolidamento, scerbatura (eliminazione erba nelle aiuole), secondo gli standard previsti dal contratto di servizio.

La cura del patrimonio arboreo è mirata alla sua conservazione nei limiti imposti dall'habitat in cui le piante sono costrette a vivere.

Come previsto dal Regolamento del Verde, ogni taglio di piante non è una pratica di convenienza gestionale, ma è inserito in un contesto di eliminazione di piante affette da gravi patologie, sia trasmissibili ad altre piante, sia causa di instabilità delle stesse e quindi di pericolo per l'incolumità pubblica, o all'interno di programmi di rinnovamento ciclico dei popolamenti arborei.

La scelta della specie da mettere a dimora tiene conto di vari aspetti quali quelli paesaggistici, microclimatici, ecologici, di compatibilità con il contesto urbano per garantire condizioni di sicurezza per i cittadini, evitando di considerare solo o prevalentemente la convenienza economica.

Potature

In un contesto urbano, le ragioni per le quali si effettuano le potature sono le seguenti:

Principalmente, ridurre la quantità di rami deboli, secchi o colpiti da malattie e la densità ed ampiezza delle chiome, che possono offrire resistenza a vento, temporali, aumentando i rischi di schianto, soprattutto su alberate vetuste e/o danneggiate da lavori di scavo per la realizzazione di infrastrutture; ridurre l'occultamento di impianti semaforici e di illuminazione, gli ostacoli ed in genere i disagi causati dalla eccessiva vicinanza degli alberi alle abitazioni ed alle arterie di traffico urbano.

Il patrimonio arboreo è gestito sulla base di una pianificazione puntuale, che definisce le priorità e i turni di potatura che tengono conto: della specie e delle caratteristiche fisiche e fisiologiche della pianta (dimensione della pianta, tipo di accrescimento, etc..) del contesto in cui la pianta si trova (una pianta isolata all'interno di un parco è in una situazione diversa rispetto ad una pianta situata su un'alberata stradale o posta in prossimità di edifici).

Oltre agli interventi programmati, Catania Multiservizi interviene anche in occasione di eventi atmosferici particolari, incidenti o atti vandalici, che, causando il danneggiamento di piante, determinino situazioni di pericolo per la pubblica incolumità.

Manutenzione straordinaria

Controllo di stabilità delle piante

La Città di Catania, il cui patrimonio arboreo pubblico è di entità molto rilevante (oltre 30.000 esemplari tra viali alberati, piante in parchi e giardini pubblici), ed è caratterizzato da alberi di età

avanzata e di grandi dimensioni, sottopone le piante del territorio cittadino a periodici e ricorrenti controlli della stabilità.

La grande maggioranza dei controlli viene effettuata con metodo VTA (Visual Tree Assessment), che comporta un'attenta analisi visiva dell'albero e successivi approfondimenti con strumenti particolari (martello elettronico, resistograph, tomografo, frattometro) che permettono di individuare un'eventuale degenerazione dei tessuti legnosi. Al momento il V.T.A. è la tecnica di analisi che garantisce maggiore affidabilità e migliore facilità di applicazione consentendo di individuare situazioni di rischio potenziale non visibili esternamente.

Lo schianto (caduta) di alberi, al di là di eventi eccezionali, è prevalentemente causato da fenomeni di degradazione del legno o dell'apparato radicale, che sono attribuibili alla presenza di marciumi derivati da funghi agenti di carie. Poiché non è possibile curare la pianta, le uniche strade percorribili per evitare la diffusione dei marciumi del legno sono la prevenzione (gestione corretta degli alberi e tutela da danni per scavi e cantieri), un costante monitoraggio dello stato di salute degli alberi e qualora ci siano situazioni di decadimento avanzato, l'intervento tempestivo con potature di messa in sicurezza o abbattimenti.

La città riceve le risultanze delle verifiche effettuate, affidate a professionisti esterni specializzati (dottori agronomi e forestali, periti agrari), che vengono selezionati attraverso appalti specifici; le attività sono sottoposte al coordinamento ed alla supervisione dei tecnici comunali e consentono di ridurre il pericolo derivante dalla caduta di alberi, rimuovendo le piante potenzialmente instabili, o effettuando degli interventi di riduzione della propensione al cedimento.

Le risultanze dei controlli effettuati dai professionisti esterni sono sempre verificate in contraddittorio con i tecnici del Comune: dove vi siano dubbi o perplessità, vengono richiesti gli approfondimenti necessari; finita questa fase c'è una ulteriore verifica di ogni scheda di analisi del singolo albero per cui si è riscontrato un fattore di sicurezza ritenuto non sufficiente, verifica che viene fatta anche con controllo sul posto; anche in questo caso se subentrano dubbi o perplessità si chiedono ai professionisti degli ulteriori approfondimenti.

Successivamente vengono organizzati gli interventi, realizzati dalla Catania Multiservizi senza quindi nessuna relazione con chi ha eseguito i controlli; durante tutte le operazioni i tecnici comunali seguono sul posto le attività. Le analisi di stabilità sono documenti disponibili presso il "Servizio Tutela e Gestione del Verde Pubblico - Fontane Ornamentali" e consultabili dai cittadini con richiesta di accesso agli atti.

Gli interventi sono di diversa natura: in alcuni casi, la stabilità è fortemente compromessa (valutazione dell'albero in classe D metodo VTA) e dunque si deve ricorrere all'abbattimento; in altri casi (valutazione dell'albero in classe C e C/D metodo VTA) si può intervenire con interventi di messa in sicurezza: potature e consolidamenti.

Controllo e supervisione su cantieri esterni che possono interferire con le alberate

È un'attività complessa perché deve coniugare le esigenze di tutela delle piante con quelle tecnico operative di lavori che, in alcuni casi, non hanno alternative all'interferenza con le alberate.

Rinnovo delle alberate e sostituzione delle piante morte o abbattute

Il servizio utilizza solo materiale di prima scelta, sia per le sostituzioni di piante morte o abbattute, che per la creazione di nuove alberate. La politica di utilizzo di piante di pregio è importante soprattutto in ambiente urbano, dove le condizioni di sopravvivenza per gli alberi sono limitate da numerosi fattori di stress.

Nel caso della realizzazione di nuove alberate viene riservata attenzione all'individuazione di siti che possano essere ottimali per la crescita delle piante, evitando interferenze con traffico, manufatti, fabbricati. Dal punto di vista botanico si individuano le specie che presentano le migliori condizioni di adattabilità alla vita in città.

Innaffiature: nelle zone servite da impianto di irrigazione automatica, Catania Multiservizi provvede alla programmazione e al controllo del funzionamento dello stesso in relazione all'andamento stagionale e alle esigenze idriche delle specie erbacee presenti.

Gli interventi sono effettuati preferibilmente durante le ore mattutine per evitare danni alla vegetazione e disagi alla cittadinanza;

Sfalci: gli interventi di sfalcio dei tappeti erbosi, in aree a verde pubblico, parchi, giardini e parterres sono eseguiti indicativamente nel periodo Marzo-Dicembre;

Concimazioni: Catania Multiservizi provvede ad effettuare interventi di concimazione di tappeti erbosi dei parchi e dei giardini che manifestano carenza di elementi nutritivi.

Tali interventi sono effettuati con tecniche e mezzi adeguati e l'impiego dei prodotti è, di volta in volta, valutato dai tecnici di Catania Multiservizi e del comune di Catania preposti, a seconda delle effettive necessità.

Fioriture stagionali

Catania Multiservizi predispone le fioriture, su disposizione del Servizio Tutela e Gestione del Verde Pubblico-Fontane Ornamentali, con quantità e qualità tali da permettere un'adeguata copertura degli spazi e garantisce un'armonia di forme e colori per un efficace effetto estetico.

Le fioriture sono poi regolarmente mantenute provvedendo alle necessarie cure ed eseguendo eventuali ripristini nel caso di danneggiamenti di qualsiasi natura.

Minuto mantenimento aree attrezzate

Nelle aree dei parchi e giardini 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, che non siano già affidati in gestione a società sportive convenzionate con l'Amministrazione Comunale, Catania Multiservizi effettua, sulle aree gioco, periodici controlli e, se necessario, gli opportuni interventi di manutenzione ordinaria, come dipinture, serraggio bullonerie-viti e sostituzione di parti usurate con elementi a norma e forniti dalle ditte installatrici dei vari giochi.

Manutenzione aree a verde delle scuole materne e asili nido.

Cosa offre

Il servizio, svolto da Catania Multiservizi in collaborazione con i competenti uffici comunali, attiene alla manutenzione di tutte le aree a verde dei plessi scolastici. In particolare Catania Multiservizi concorda preventivamente con l'Ufficio Verde Pubblico i criteri generali e le metodologie operative che presiederanno i programmi di intervento.

Il servizio prevede annaffiature, concimazioni, interventi fitosanitari, potature, spollonature (eliminazione dei nuovi germogli lungo il tronco), abbattimenti e reimpianti, ancoraggi e

consolidamento, scerbatura (eliminazione erba nelle aiuole) ed eventuali interventi sulle radici affioranti.

Tali interventi, saranno eseguiti a perfetta regola d'arte tenendo conto delle più moderne ed avanzate tecniche agronomiche e dei più appropriati sistemi di sicurezza, al fine di salvaguardare l'incolumità degli operatori e dell'utenza scolastica, nonché delle strutture e della vegetazione circostante.

Oltre agli interventi programmati, Catania Multiservizi interverrà 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, Catania Multiservizi provvederà all'abbattimento di piante morte e/o pericolose. Tali operazioni saranno pianificate da Catania Multiservizi e saranno autorizzate dall'Ufficio Verde Pubblico del Comune di Catania.

Rilascio pareri ed autorizzazioni di competenza

manifestazioni e/o attività senza scopo di lucro

utilizzare apposita modulistica pubblicata sul sito al seguente link : <https://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/ambiente/parchi-e-giardini/default.aspx>

paragrafo modulistica ed inviare per e-mail a serviziotutelaverde@comune.catania.it ENTRO 30 GIORNI antecedenti la data della manifestazione

manifestazioni e/o attività commerciali a scopo di lucro su aree verdi di competenza dell'Ufficio Verde Pubblico

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

La domanda deve essere corredata da una planimetria dell'area oggetto della richiesta e devono essere indicati gli ingombri ed i pesi delle strutture che si vogliono posizionare e le distanze dagli alberi e arbusti.

Deve inoltre essere allegata un'adeguata documentazione fotografica del sito.

Quanto costa il servizio

il canone è calcolato dall'ufficio competente ai sensi del regolamento e tariffe in vigore al momento della richiesta.

SCIA e calcolo del valore economico per abbattimento alberi approvati con Determina Dirigenziale n. 13/731 del 22/11/20

Scia per interventi di capitozzatura, drastica potatura e abbattimenti di alberi di proprietà privata ovvero che non ricadono in aree di proprietà dell'Amministrazione - individuato come modello A Metodologia di calcolo del valore economico della compensazione ambientale per interventi di capitozzatura o drastica potatura o abbattimenti di alberi in aree di proprietà privata - individuato come modello B scaricabili nel sito istituzione del Comune di Catania al seguente link:<https://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/ambiente/parchi-e-giardini/default.aspx> paragrafo modulistica e inviare come mail a serviziotutelaverde@comune.catania.it

Censimento del verde

Il censimento è un rilievo cartografico georeferenziato della posizione di tutti gli oggetti che compongono il verde gestito da Catania Multiservizi, effettuato attraverso il SIT.

Questo strumento utilizza i segnali emessi dai satelliti che ruotano in orbite elevate e garantisce un'elevata accuratezza nel posizionamento e misurazione dell'oggetto da rilevare e un rilievo georeferenziato degli elementi presenti a seconda della tipologia.

L'analisi dei fabbisogni degli utenti e i risultati attesi

Il Patrimonio verde del Comune di Catania rappresenta un'indispensabile risorsa per garantire la vivibilità della comunità di cittadini che in esso vive, abita e lavora.

È ampiamente noto che il verde in città svolge delle funzioni necessarie e indispensabili per garantire la vivibilità dell'ambiente urbano, la salute dei cittadini e la difesa del territorio, quali:

- riduzione dell'inquinamento atmosferico, incidendo positivamente sull'abbattimento delle emissioni di gas serra (CO₂), sulla cattura delle polveri sottili e di numerosi inquinanti;
- attenuazione dell'inquinamento acustico, creando delle barriere verdi fonoassorbenti che riducono il livello del rumore;
- mitigazione delle variazioni climatiche, riducendo gli eccessi termici nelle stagioni estive e invernali, garantendo il giusto grado di umidità e proteggendo dall'eccessiva ventosità;
- protezione del suolo, grazie al consolidamento, operato dagli apparati radicali, dei terreni in pendio;
- riduzione dell'impermeabilizzazione delle superfici, il che favorisce il regolare assorbimento delle acque meteoriche;
- conservazione della biodiversità, garanzia di un habitat stabile e sicuro per l'uomo;
- miglioramento dell'estetica e dell'immagine della città, il che contribuisce a caratterizzare il paesaggio urbano;
- svolgimento di un ruolo sociale, favorendo l'aggregazione e le attività ricreative;
- possibilità di svolgere una didattica naturalistica al fine di diffondere la cultura del verde e della difesa dell'ambiente.

Ciascun cittadino secondo legge deve poter disporre di almeno 9mq di verde, oggi il valore medio nazionale per abitante è pari a 31 mq e Catania si ferma a 16 mq/ab. valore che per il sud è da apprezzare, ma vista l'importanza per la salute e per l'ambiente è sicuramente desiderio di tutti voler incrementare.

Considerata la valenza sociale, ricreativa ed educativa del verde pubblico i cittadini/utenti desiderano che gli spazi a verde in città siano equamente distribuiti nelle sei circoscrizioni del Comune di Catania in modo che tutti possano facilmente avere l'opportunità di poter fruire del verde senza effettuare grandi spostamenti dal luogo di residenza.

Considerando le diverse fasce di età degli utenti (bambini, ragazzi, adulti e anziani) bisogna considerare che le richieste di uso dello spazio pubblico variano e in un parco di quartiere è bene che siano presenti aree destinate ai diversi gruppi di fruitori, garantendo l'accessibilità a tutti i servizi del parco ai disabili.

Una richiesta ricorrente dei cittadini/utenti pervenuta al Servizio *Tutela e Gestione del Verde Pubblico-Fontane Ornamentali*, è quella di avere in tutti i quartieri della città delle aree comunali recintate dedicate alla sgambatura dei cani.

La convivenza tra utenti proprietari dei cani, che utilizzano le aree a verde per le passeggiate giornaliere dei propri animali, e gli altri utenti spesso è sentito come un problema a causa del mancato rispetto di alcune semplici norme comportamentali, già da tempo fissate per legge e puntualizzate nei Regolamenti Comunali (Regolamento Comunale per la Tutela degli Animali, Regolamento del Verde Pubblico e Privato della Città di Catania) che ancora stentano a rientrare nelle buone pratiche di ciascun cittadino. Tenere i cani al guinzaglio dentro i parchi, raccogliere le deiezioni da marciapiedi, aiuole, percorsi pedonali, aree gioco, praticare la microchippatura degli animali domestici contenute in memoria il codice identificativo, nel rispetto delle norme della L.R. 15/2000 relativa alla "Istituzione dell'anagrafe canina e norme per la tutela degli animali da affezione e la prevenzione del randagismo", devono diventare prassi per gli utenti che chiedono maggiori controlli per sanzionare trasgressori.

La sicurezza rappresenta un altro fabbisogno degli utenti. La sicurezza è intesa sotto molteplici aspetti. Relativa sia alla componente vegetale che deve essere curata e mantenuta in buone condizioni di vitalità e stabilità, sia alla componente di giochi e arredi presenti che devono rispondere alle norme di sicurezza e conformità vigenti. Inoltre viene considerata anche la percezione di sicurezza che gli utenti hanno all'interno di un parco che dipende dal tipo di illuminazione, dalla presenza di avventori e disturbatori, dall'intervento di polizia e agenti di sorveglianza.

Spesso i fabbisogni degli utenti sono legati a piccole richieste che arrivano al nostro Servizio attraverso lo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Viene richiesto ad esempio la potatura di un ramo dell'alberata pubblica che "invade" la proprietà privata, che oscura la pubblica illuminazione, la vista del semaforo, ecc. Il più delle volte sono legittime e l'amministrazione deve provvedere a soddisfare in tempi brevi tali richieste. Altre volte sono legate alla necessità di soddisfare un personale fabbisogno a discapito della collettività: la chioma dell'albero non permette di vedere il panorama dal proprio balcone e allora chiede che l'albero venga rimosso.

L'Assessore all'Ecosistema Urbano ha istituito la Consulta Comunale del Verde per poter interloquire con le associazioni ambientaliste e professionali, con le istituzioni aventi titolo e competenza in materia di tutela e salvaguardia del verde (Università, ordini professionali, Soprintendenza, Corpo Forestale, Servizio Fitosanitario Regionale) per poter sentire le richieste e i fabbisogni che la città esprime attraverso questi qualificati rappresentanti.

E' emersa la necessità di una maggiore comunicazione tra amministrazione e gli Stakeholders convocati per quanto riguarda: scelta degli obiettivi che si vogliono raggiungere, scelta delle priorità di intervento, dei livelli di manutenzione del verde che si intendono raggiungere, dei tempi di esecuzione dei lavori, e in generale informazioni sul braccio operativo che svolge la manutenzione

del verde pubblico a Catania cioè della Catania Multiservizi e del contenuto del contratto che l'Amministrazione ha stipulato con questa società.

Rispetto a i fabbisogni enunciati i risultati attesi sono quelli di una maggiore trasparenza e comunicazione con i cittadini e le associazioni dei tempi e della programmazione dei lavori, maggiore efficacia del servizio prestato per rendere lo spazio a verde sempre più sicuro e piacevole.

Convenzione Regolatoria di servizio

Il servizio di manutenzione del verde viene erogato da Catania Multiservizi S.p.A. secondo il Contratto per l'Affidamento di servizi comunali approvato dal Consiglio Comunale di Catania con delibera N°29 del 15/09/2015. La Catania Multiservizi S.p.A. opera sotto il diretto controllo del Servizio Tutela e Gestione del Verde Pubblico-Fontane Ornamentali .

La Multiservizi definisce le modalità e responsabilità per tutte le attività di erogazione del servizio di manutenzione del verde.

Descrizione delle attività

CTM deve provvedere a mantenere le aree verdi assegnate mediante attività sistematiche, in conformità a quanto previsto dal contratto di servizio. Le attività di manutenzione del verde, a meno di particolari attività previste dal contratto si configurano in:

Pulizia e manutenzione delle aree a verde e delle alberature;

Tagli e cura dei prati;

Raccolta foglieame;

Potatura dell'alberatura;

Inaffiamento e manutenzione degli impianti di irrigazione;

Sagomatura di siepi e cespugli;

Decespugliamento;

Messa a dimora di essenze arboreo-arbustive,

Predisposizione del terreno per la semina;

Intervento di arredo urbano;

Esecuzione delle attività

Le attività sono svolte giornalmente secondo "Piano Giornaliero di Manutenzione del verde". Tale organizzazione deriva dalla programmazione annuale e poi mensile effettuata sulla base del contratto di Catania Multiservizi e verificata dal Servizio Tutela e Gestione del Verde Pubblico-Fontane Ornamentali.

Controllo delle attività

La supervisione delle attività di manutenzione del verde è affidata al Responsabile del Servizio (RDS) mentre il controllo dei singoli cantieri è affidata al Coordinatore (COOR). Il Coordinatore ha la responsabilità di istruire gli operatori sulle modalità di esecuzione e sull'impiego dei prodotti e delle attrezzature. Il COOR ha l'obbligo di effettuare almeno un'ispezione quotidiana presso i cantieri assegnati. Tale attività viene svolta in maniera sistematica e senza preavviso.

Approvvigionamento dei cantieri

Ciascun cantiere riceve un approvvigionamento di attrezzature a seconda delle esigenze.

E' responsabilità del COOR:

- verificare la disponibilità delle attrezzature presso ciascun cantiere;
- richiedere tempestivamente l'approvvigionamento del materiale insufficiente mediante la "Richiesta d'acquisto".

Gestione del prodotto/servizio di NON Conformità

Le NC rilevate in fase di erogazione del servizio comportano:

- la rilavorazione fino al raggiungimento del requisito richiesto;
- la segnalazione mediante " Rapporto giornaliero e controllo Attività";

Qualora non sia possibile effettuare la rilavorazione per risolvere la NC (assenza del personale, mancanza di prodotti ecc.) RDS o COOR redigono anche il modulo "Rapporto di Non conformità". Se la NC rilevata è causata da evidente negligenza dell'operatore RDS od il COOR che lo rileva, redige "Rapporto informativo". Prodotti in acquisto Non Conformi vanno temporaneamente segregati in cantiere, identificati con il cartello "NON UTILIZZABILE - DA RESTITUIRE" e trasferiti, in giornata, alla sede centrale per la successiva restituzione al fornitore. Attrezzature non conformi perché non adatte allo scopo od in avaria vengono identificate con apposito cartellino (" IN AVARIA" oppure "NON UTILIZZABILE") e retrocesse alla sede. Ogni Non Conformità riscontrata, legata ad aspetti organizzativi e gestionali, deve essere registrata, a cura di RDS o COOR, come "Rapporto di Non Conformità" e consegnata per le successive valutazioni/azioni.

Gestione del prodotto fornito dal cliente

Per prodotto fornito dal cliente si intendono:

- le aree di verde assegnate a CTM ;
- essenze arboree od arbustive; piante od alberi giovani

Nell'ambito delle aree in cui vengono effettuate le attività di pulizia, ciascun operatore deve dare immediata segnalazione al COOR di:

- eventuali nuove anomalie riscontrate (danni alle strutture, agli impianti, perdite di acqua, infiltrazioni, guasti ecc.) non esistenti precedentemente;
- eventuali danni provocati nel corso della esecuzione delle attività lavorative;
- presenza di parassiti, piante od alberi ammalati ecc. (l'intervento di risanamento viene effettuato dal personale dell'Ufficio Giardini pubblici del comune).

Ciascun cantiere è dotato di attrezzature e materiali adeguati per l'esecuzione delle attività. Le attrezzature sono distribuite giornalmente mediante apposito furgone, che si sposta per le esigenze di cantiere.

Smaltimento rifiuti

I rifiuti prodotti nel corso delle attività (foglie, rami da potatura, ecc.) vengono biotriturati sul posto e trasferiti su automezzo di Catania Multiservizi per il conferimento presso impianto autorizzato per essere trasformato in compost (concime). Per l'attività di cui sopra viene compilato il registro di c/s e il relativo formulario di accompagnamento dei rifiuti in discarica o presso altro impianto autorizzato ai sensi di legge. La copia del formulario di accompagnamento del rifiuto viene timbrata dal destinatario e archiviata in apposito raccoglitore. Materiale diverso (contenitori di medicinali, ecc.) vengono accantonati e smaltiti dagli operatori comunali. Altri rifiuti riciclabili vengono deposti

separatamente e identificati per essere conferiti nei punti di raccolta differenziata. Ulteriori rifiuti non riciclabili vengono depositati nei cassonetti più vicini. Tutti i rifiuti solidi in relazione alla loro tipologia devono essere accantonati in contenitori separati e raggruppati. Lo smaltimento avviene mediante l'utilizzo dei cassonetti comunali specializzati (raccoglitori di carta, vetro, plastica, RSU, ecc.). L'assenza di tali cassonetti per la raccolta differenziata nei pressi degli ambienti, dove viene espletato il servizio di Manutenzione del verde, deve essere comunicato al capo servizio che provvederà conseguentemente alla segnalazione al servizio N.U. del Comune per provvedere alla loro installazione.

Monitoraggio e misurazione

Il Capo Servizio è il responsabile del monitoraggio della corretta gestione ed esecuzione dei processi di erogazione del servizio, usufruendo del supporto del RDS mediante la predisposizione di controlli costanti, l'elaborazione di chiare e dettagliate istruzioni di lavoro e di controllo. La misurazione del processo viene effettuata mediante:

- posizionamento di indicatori di monitoraggio
- rilevazione di NC da parte del RDS e del COOR nelle attività di controllo o evidenziate in fase di audit interni;

Gli standard di qualità di erogazione

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che il Comune garantisce agli utenti.

Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

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

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

Le informazioni agli utenti

Le informazioni relative al servizio di manutenzione del verde sono reperibili sul sito istituzionale del comune alla sezione giardini pubblici <http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/ambiente/parchi-e-giardini/> che è direttamente collegato con il sito istituzionale della Catania Multiservizi nel quale è pubblicata sia la programmazione annuale che quella mensile delle operazioni di manutenzione ordinaria del verde suddivisa per circoscrizioni.

La tutela dell'utente attraverso procedure di reclamo

Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, l'ufficio verde pubblico ha istituito le seguenti forme di ascolto degli utenti.

Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Il reclamo è uno strumento a disposizione degli utenti per segnalare disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella Carta. Il reclamo o la richiesta di informazioni, memorie e documenti, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi possono essere presentate debitamente presso l'Ufficio Verde Pubblico del Comune di Catania

Reclami, segnalazioni e suggerimenti possono essere inoltrate **all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico** Palazzo degli Elefanti - Piazza Duomo , Catania aperto da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00 e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,00;

numero verde 800887077

Front-Office:Tel. 0957422257 - 0957422261 -Fax 0957422259 Back-Office:Tel.0957422256/58 -0957422206

e-mail: urp@comune.catania.it - sito internet: www.comune.catania.it

I cittadini possono collaborare con la Polizia Municipale di Catania segnalando problemi o disagi nel territorio urbano utilizzando la web application **ioSegnalo** che tra i motivi delle problematiche da segnalare compare anche la voce "*caduta rami/alberi*". Questa web application, realizzata per essere utilizzata su tablet e smartphone di ultima generazione, può essere utilizzata anche da un dispositivo fisso come un PC. Per poter effettuare una segnalazione è necessario identificarti all'interno del portale del Comune di Catania all'indirizzo web <http://www.comune.catania.gov.it/iosegnalo>

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

l'attività di miglioramento e di semplificazione dei processi di erogazione;

Il rispetto degli standard di qualità definiti in questa carta viene controllato e monitorato periodicamente attraverso gli indicatori individuati.

Il sistema di monitoraggio, controllo e il raffinamento degli indicatori, tramite azioni di audit consente quindi di verificare il rispetto della Carta dei Servizi con le seguenti modalità:

- Attuare processi di verifica del funzionamento dei servizi erogati mediante l'ascolto dei cittadini ed il continuo sviluppo della comunicazione interna con l'obiettivo di ridurre il numero dei reclami.
- Monitorare, in maniera continua e sistematica, la qualità dei servizi erogati mediante la misurazione, l'analisi e la valutazione delle performance, ed ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti, rendendo i risultati disponibili per il pubblico con l'obiettivo di definire azioni di miglioramento.

l'analisi di customer satisfaction

Le modalità e i tempi di monitoraggio

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza, tramite, ad esempio:

1. **indagine quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari ad un campione di utenti;**
2. **indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc).**

I risultati delle indagini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

INFORMAZIONI UTILI

Recapiti e orari

Comune di Catania

Giardino Bellini e Parchi

Indirizzo: Piazza Roma, 1 Catania

Orario di apertura al pubblico come da ordinanza **Sindacale n. 94 del 19/06/2020**

Telefono: 095/320761

Fax: 095/314427

E-mail: serviziotutelaverde@comune.catania.it

Sito internet: www.comune.catania.it

STANDARD DI QUALITÀ

Aspetto di qualità	Standard di qualità
Sfalcio dei tappeti erbosi di alta rappresentatività	Almeno 8 sfalci/anno
Sfalcio dei tappeti erbosi nelle altre aree	Almeno 4 sfalci/anno
Potatura delle siepi e cespugli	Almeno 1 volta/anno
Decespugliamento aree a inerbimento naturale	Almeno 5 interventi/anno
Manutenzione del verde scolastico	Almeno 4 interventi/anno
Manutenzione del verde cimiteriale	Almeno 10 interventi/anno
Potatura alberi	Almeno n° 1500 esemplari/anno
Monitoraggio di sicurezza delle aree verdi	controllo ogni 4 mesi in tutte le aree verdi comunali o immediata su segnalazione
Monitoraggio di sicurezza delle aree gioco (ispezione visiva)	Controllo bisettimanale nel periodo aprile/ottobre di ogni anno e almeno mensile negli altri mesi -
Monitoraggio di sicurezza delle aree gioco (ispezione approfondita principale)	Controllo di tutte le aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi
Messa in sicurezza delle aree gioco	I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione / monitoraggio, e viene controllato settimanalmente il perdurare della messa in sicurezza, fino a riparazione avvenuta
Mantenimento del patrimonio arboreo della città	Sopravvivenza di almeno il 90% degli alberi piantati dal Servizio a 12 mesi dalla data di messa a dimora
Controllo di stabilità del patrimonio arboreo	Controllo annuo di almeno il 20% delle piante totali
Tempestività degli interventi conseguenti a controllo di stabilità del patrimonio arboreo	Almeno il 95% degli alberi classificati in classe D (rischio di schianto) vengono abbattuti entro 60 giorni dalla comunicazione della classe di rischio da parte dei professionisti esterni incaricati
Tempestività del servizio di emissione autorizzazioni /dinieghi per abbattimento alberi privati in zona non a vincolo paesaggistico	Rilascio del 100% delle autorizzazioni richieste, o diniego, entro 30 gg. dalla data di protocollo della richiesta, pervenuta completa
Tempestività del servizio di autorizzazione o diniego alle manomissioni del verde pubblico	Emissione di almeno il 95% delle prescrizioni autorizzative entro 15 gg dalla richiesta (bolla) e emissione del 100% delle prescrizioni autorizzative entro 30 gg dalla richiesta

PARCHI	Recintato/ Aperto	Area gioco	Skatepark	Servizi igienici	Area cani	Area pic-nic	Campi sportivi	Fontanelle	Sentieri walking	Elementi Storici e monumenta li	Servizi speciali a pagament o
Boschetto Plaia	R vedi orario servizio n.5	X	-	X	-	X	-	X	X		X*
Giardino Bellini	R vedi orario servizio n.5	X	-	X	-	-	-	X	-	X	X*
Parco Amico Via Concetto Marchesi	A	X									
Parco Curia Via Curia	A	X						X			
Parco degli Aromi Viale da Verrazzano	A										
Parco degli Ulivi Via C. Bonaventura	R vedi orario servizio n.5	X					X	X	X		
Parco Falcone Via R. Sanzio	A	X						X			
Parco Fenoglietti Via Aurora	R vedi orario servizio n.5	X		X	X		X	X			
Parco Gandhi Via Santa Sofia	R vedi orario servizio n.5	X		X		X		X			

Parco Gemellaro Corso indipendenza - Via Palermo	R vedi orario servizio n.5	X						X	X		
PARCHI	Recintato/ Aperto	Area gioco	Skatepark	Servizi igienici	Area cani	Area pic- nic	Campi sportivi	Fontanelle	Sentieri walking	Elementi Storici e monumenta li	Servizi speciali a pagamento
Parco Madre Teresa di Calcutta Via E. D'Angiò - Via M. di Savoia	R vedi orario servizio n.5	X									
Parco Pigno Via degli Agrumi	A	X					X	X			
Parco Spina Via G. Condorelli	A										
Parco Zammataro Via G. Fattori	A	X									
Parco Vulcania Piazza A. Moro	A	X			X		X	X			
Villa Pacini Via Dusmet	R vedi orario servizio n.5	X		X Via Lavandaie				X		X	
Parco Lizzio Via Amm. Caracciolo	A	X					X	X			

Parco Gioeni Via del Bosco – Via A. Musco	R vedi orario servizio n.5	X	X	X	X			X	X		
Parco Horacio Maiorana Via G. Verdura	A	X									
VERDE ATTREZZATO	Circoscriz.	Area gioco	Campi Sportivi	Area cani	Fontanelle	Chiosco					
Piazza Cutelli	1 ^a				X						
Piazza dei Martiri	1 ^a				X						
Piazza San Francesco Di Paola	1 ^a				X						
Piazza Spadaro	1 ^a										
Piazza Montessori	1 ^a				X	X					
Piazza Santa Maria di Gesù	1 ^a				X						
Piazza Vittime del Dovere	1 ^a				X						
Piazza Dante	1 ^a				X						
Piazza Spirito Santo	1 ^a					X					
Piazza Federico di Svevia	1 ^a				X	X					
Piazza Palestro	1 ^a	X			X	X					
Piazza Bovio	1 ^a				X	X					
Piazza San Francesco D'Assisi	1 ^a				X						
Piazza San Cristoforo	1 ^a				X						
Largo Don Puglisi	1 ^a										
Area in Via delle Ondine	1 ^a										
Aree Villaggio Dusmet	2 ^a	X			X						
Piazza Nettuno	2 ^a	X			X	X					
Piazza Consiglio D'Europa	2 ^a		X			X					

Piazza Sciascia	2 ^a					
Piazza Europa	2 ^a				X	
Piazzale Oceania / C. Cannavò	2 ^a			X	X	
Piazza Giovanni XXIII	2 ^a				X	X
Largo Podgora	2 ^a				X	
Piazzale Universiadi	2 ^a	X			X	
Piazza Jolanda	2 ^a	X			X	X

\

VERDE ATTREZZATO	Circoscriv.	Area gioco	Campi Sportivi	Area cani	Fontanelle	Chiosco
Largo Aquileia	2 ^a				X	X
Largo Bordighera	2 ^a	X			X	X
Piazza Corsica	2 ^a				X	X
Piazza Pergolesi	2 ^a				X	
Piazza Vicere	2 ^a	X			X	X
Via Puglia / via Barletta	2 ^a					
Piazza del Carmelo	2 ^a				X	
Piazza S. Maria di Gesù	3 ^a				X	
Area Via Ingegnere	3 ^a	X			X	
Via Fimia	3 ^a				X	
Piazza Croce Rossa Italiana	3 ^a					
Piazza Abramo Lincoln	3 ^a	X			X	
Piazza Rosolino Pilo	3 ^a				X	
Piazza S.G.Bosco	3 ^a				X	
Piazza Bonadias	3 ^a				X	
Piazza Michelangelo Bonarroti	3 ^a				X	
Piazza Giovanni Verga	3 ^a				X	
Via Balatelle	4 ^a	X			X	
Via Adone	4 ^a					
Via Alcione	4 ^a					
Piazza Due Giugno	4 ^a				X	
Via Galermo / Viale Tirreno	4 ^a					

Piazza Beppe Montana	4 ^a	X			X	
Via Capopassero	4 ^a	X	X		X	
VERDE ATTREZZATO	Circoscriz.	Area gioco	Campi Sportivi	Area cani	Fontanelle	Chiosco
Piazza Eroi D'ungheria	5 ^a	X				
Via Borgese (Due Aree)	5 ^a					
Via Filippo Eredia	5 ^a	X				
Piazza San Pio X	5 ^a	X			X	X
Via Galileo Galilei	5 ^a	X			X	
Piazza Mercato	5 ^a					
Largo Favara	5 ^a	X				
Largo Guastella	5 ^a	X				
Via Gambetta	5 ^a	X				
Piazza Risorgimento	5 ^a					X
Largo Mazzarino	5 ^a					
Piazza San Leone	5 ^a					X
Piazza Dell'elefante	6 ^a					

Piazza Sapienza	6 ^a					
Piazza Santa Maria Goretti	6 ^a	X			X	

Aspetto di qualità	Standard di qualità
Sfalcio dei tappeti erbosi di alta rappresentatività	Almeno 8 sfalci/anno
Sfalcio dei tappeti erbosi nelle altre aree	Almeno 4 sfalci/anno
Potatura delle siepi e cespugli	Almeno 1 volta/anno
Decespugliamento aree a inerbimento naturale	Almeno 5 interventi/anno
Manutenzione del verde scolastico	Almeno 4 interventi/anno
Manutenzione del verde cimiteriale	Almeno 10 interventi/anno
Potatura alberi	Almeno n° 1500 esemplari/anno
Monitoraggio di sicurezza delle aree verdi	controllo ogni 4 mesi in tutte le aree verdi comunali o immediata su segnalazione
Monitoraggio di sicurezza delle aree gioco (ispezione visiva)	Controllo bisettimanale nel periodo aprile/ottobre di ogni anno e almeno mensile negli altri mesi -
Monitoraggio di sicurezza delle aree gioco (ispezione approfondita principale)	Controllo di tutte le aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi
Messa in sicurezza delle aree gioco	I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione / monitoraggio, e viene controllato settimanalmente il perdurare della messa in sicurezza, fino a riparazione avvenuta
Mantenimento del patrimonio arboreo della città	Sopravvivenza di almeno il 90% degli alberi piantati dal Servizio a 12 mesi dalla data di messa a dimora
Controllo di stabilità del patrimonio arboreo	Controllo annuo di almeno il 20% delle piante totali

Tempestività degli interventi conseguenti a controllo di stabilità del patrimonio arboreo	Almeno il 95% degli alberi classificati in classe D (rischio di schianto) vengono abbattuti entro 60 giorni dalla comunicazione della classe di rischio da parte dei professionisti esterni incaricati
Tempestività del servizio di emissione autorizzazioni /dinieghi per abbattimento alberi privati in zona non a vincolo paesaggistico	Rilascio del 100% delle autorizzazioni richieste, o diniego, entro 30 gg. dalla data di protocollo della richiesta, pervenuta completa
Tempestività del servizio di autorizzazione o diniego alle manomissioni del verde pubblico	Emissione di almeno il 95% delle prescrizioni autorizzative entro 15 gg dalla richiesta (bolla) e emissione del 100% delle prescrizioni autorizzative entro 30 gg dalla richiesta