



GEA – Gestioni Ecologiche e Ambientali SpA

CARTA DEI SERVIZI

DI MANUTENZIONE VERDE PUBBLICO

Comune di Pordenone

INDICE

PREMESSA	3
1.1 INDICAZIONE GENERALI	4
1.2 VALIDITÀ.....	5
1.3 IMPEGNI DELL'AZIENDA	5
2. L'AZIENDA	5
2.1 PRESENTAZIONE	5
2.2 IL PERCORSO EVOLUTIVO	5
2.3 STRUTTURA ORGANIZZATIVA	7
2.4 IL SERVIZIO DEL VERDE PUBBLICO	8
2.5 CERTIFICAZIONI	8
2.6 OBIETTIVI.....	8
2.7 RISULTATI CONSEGUITI	9
3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA	9
3.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	9
3.2 CONTINUITÀ.....	9
3.3 RISPETTO DELLE NORMATIVE.....	10
3.4 TUTELA DELL'AMBIENTE.....	10
3.6 TRASPARENZA E CONTROLLO.....	10
3.7 PARTECIPAZIONE	10
3.8 CORTESIA.....	10
3.9 EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	10
3.10 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	10
3.11 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	10
4. STANDARD GENERALI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	11
4.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	12
4.2 INFORMAZIONE ALL'UTENZA	12
4.3 RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE	12
4.4 NUMERO VERDE.....	12
4.5 TEMPO DI ATTESA AL TELEFONO.....	12
4.6 SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	12

4.7 VALIDITÀ DELLA CARTA	13
4.8 DOVERE DI VALUTAZIONE	13
5. STANDARD SPECIFICI DI SERVIZIO	13
5.1 AZIONI DI GEA PER LA CONSERVAZIONE E LA VALORIZZAZIONE DEL VERDE URBANO.....	13
5.2 LE ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE DEL VERDE	15
5.3 MANUTENZIONE DEI TAPPETI ERBOSI DI AREE VERDI E GRANDI PARCHI, SCOPERTI SCOLASTICI; AREE CIMITERIALI	16
5.4 MANUTENZIONE DEI CIGLI STRADALI E TAGLIO SIEPI A BORDO STRADA	17
6. RAPPORTI CON TERZI	27

Gentile utente,

Questo documento che sta leggendo, chiamato “Carta dei Servizi” è lo strumento con il quale GEA, la società pubblica che si occupa della manutenzione del verde pubblico nel suo Comune, esprime il proprio impegno nei confronti della cittadinanza ed evidenzia gli obiettivi che persegue nell’erogazione dei servizi.

I contenuti della carta dei servizi sono il frutto di un confronto costante con gli Amministratori, le associazioni di categoria e le Associazioni dei consumatori

In modo semplice e chiaro vengono descritti i principi che sono alla base del proprio operato e del rapporto con gli utenti, i servizi che GEA fornisce alla comunità, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità che l’Azienda garantisce a tutti, rispettando valori condivisi di equità, imparzialità e trasparenza, nel rispetto delle norme vigenti e della protezione dell’ambiente.



PREMESSA

La carta dei Servizi (di seguito “Carta”) è uno strumento attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard sia qualitativi che quantitativi della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino utente.

La Carta ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l’utenza e l’intervento per l’attuazione ed il rispetto dei principi della Carta.

La Carta rappresenta quindi l’impegno dell’Azienda ad assicurare la qualità nei confronti dei cittadini, degli utenti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del “prodotto servizio”.

GEA, che si occupa della manutenzione del verde pubblico nel Comune di Pordenone, ha elaborato questa Carta dei Servizi, destinata a tutti i suoi cittadini e utenti con la finalità di garantire ad essi un servizio adeguato ai loro bisogni, effettuato in modo imparziale ed efficiente per tutelare il loro interesse.

I principi della “Carta” sono correlabili ai criteri di qualità del servizio, di tutela del cittadino quale fruitore dello stesso e di garanzia del rispetto della qualità e dell’ambiente.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- L. 7 agosto 1990 n.241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”, che hanno dettato nuove regole nei rapporti tra cittadini e autorità”. La norma disciplina l’attività amministrativa e determina i criteri sui quali deve essere basata: economicità, efficacia e trasparenza. Il rapporto cittadino e pubbliche amministrazioni acquista maggiore simmetria;
- D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”. La norma individua i principi a cui deve essere uniformata progressivamente, in generale,

l’erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione;

- D.P.C.M. del 11/10/94 “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico” Essa definisce i principi e le modalità per l’istituzione, l’organizzazione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico;
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n°286 (Art. 11), che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.
- Legge 244 del 24 dicembre 2007 (legge finanziaria 2008) Art. 2 comma 461 che descrive le modalità con cui il gestore del servizio emana la Carta dei servizi.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i contatti, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema. L’utente ha pertanto l’opportunità di interagire con l’Azienda, fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

1.1 Indicazione generali

La carta è disponibile presso gli uffici Gea o è scaricabile dal sito www.gea-pn.it. I tempi, ove non diversamente indicato, sono espressi in giorni lavorativi ed al netto dei tempi non imputabili a GEA (es. rilascio autorizzazioni, scioperi o stati di agitazione, lavori a carico degli Utenti).

1.2 Validità

La Carta dei Servizi viene rivista con cadenza triennale o ogni qualvolta vi siano importanti modifiche degli standard di qualità e della modalità di erogazione dei servizi stessi.

Quanto descritto in questa Carta è aggiornato a marzo 2015.

1.3 Impegni dell'Azienda

Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio, gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- GEA si impegna a:
 - a) Pubblicizzare la Carta in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate;
 - b) Indicare le modalità di accesso alle informazioni garantite: sia quelle per proporre reclamo, sia quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
 - c) Prevedere la consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
 - d) Verificare periodicamente, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato, fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
 - e) Prevedere un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella Carta, svolto sotto la diretta responsabilità del Comune, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;
 - f) Istituire una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi con il Comune di Pordenone e le associazioni dei consumatori nella quale si renda

conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;

- g) Finanziare le attività di cui alle lettere b), c) e d) con risorse predeterminate nel contratto di servizio con il Comune di Pordenone per l'intera durata del contratto stesso.

2. L'AZIENDA

2.1 Presentazione

GEA Gestioni Ecologiche Ambientali spa è una Società per Azioni a capitale interamente pubblico, costituita nel gennaio 2003 dalla trasformazione dell'Azienda Speciale Pluriservizi – A.S.P. AMIU, con sede amministrativa a Pordenone, in Via Molinari, 43.

Il bacino di utenza di GEA per il servizio del Verde corrisponde circa 52.000 abitanti, del comune di Pordenone.

La gestione della società avviene per mezzo dei seguenti organi:

- Amministratore Unico;
- Consiglio dei Rappresentanti dei Comuni (Organo Consultivo);
- Assemblea dei soci (Organo Deliberativo);
- Collegio Sindacale.

Il Capitale Sociale di GEA, ad oggi, ammonta complessivamente a € 890.828.

2.2 Il percorso evolutivo

1981

Nasce a Pordenone l'**A.M.I.U., Azienda Municipalizzata di Igiene Urbana**. Si occupa del servizio di gestione dei rifiuti in tutto il territorio comunale.

1995

Da A.M.I.U. l'azienda si trasforma in "Azienda Pluriservizi AMIU" a statuto pubblico occupandosi esclusivamente di gestione dei rifiuti.

1997

L'amministrazione Comunale di Pordenone, mantenendo l'organizzazione e il coordinamento di ogni attività, affida ad AMIU una parte dei servizi di gestione del verde pubblico.

2000

Il Comune di Cordenons affida ad AMIU la gestione dei rifiuti.

2003

Con Delibera del 25 novembre n. 119/2002 l'azienda da municipalizzata si trasforma in una società per azioni: la partecipazione azionaria di maggioranza risulta essere in capo al Comune di Pordenone.

2005

Con Delibera del 6 dicembre 2004 la società assume il nome di GEA Gestioni Ecologiche ambientali spa assorbendo al suo interno anche il settore idrico fino a quel momento esclusivamente di competenza del Comune.

La partecipazione azionaria di maggioranza risulta essere in capo al Comune di Pordenone con il 99,63% mentre quella di minoranza al Comune di Roveredo in Piano con lo 0,37%.

2006

Il Comune di Roveredo in Piano affida la gestione del settore idrico a GEA.

2008

Il Comune di Roveredo in Piano affida la gestione dei rifiuti a GEA.

2011

Il servizio idrico viene preso in carico dalla società Hydrogea Spa, società nata da una scissione societaria

2013

Nel 2013 entra nel comparto societario il Comune di Cordenons. Attualmente la partecipazione azionaria di maggioranza risulta essere in capo al Comune di Pordenone in misura pari al 96,876%. Le altre partecipazioni risultano essere suddivise tra seguenti Comuni:

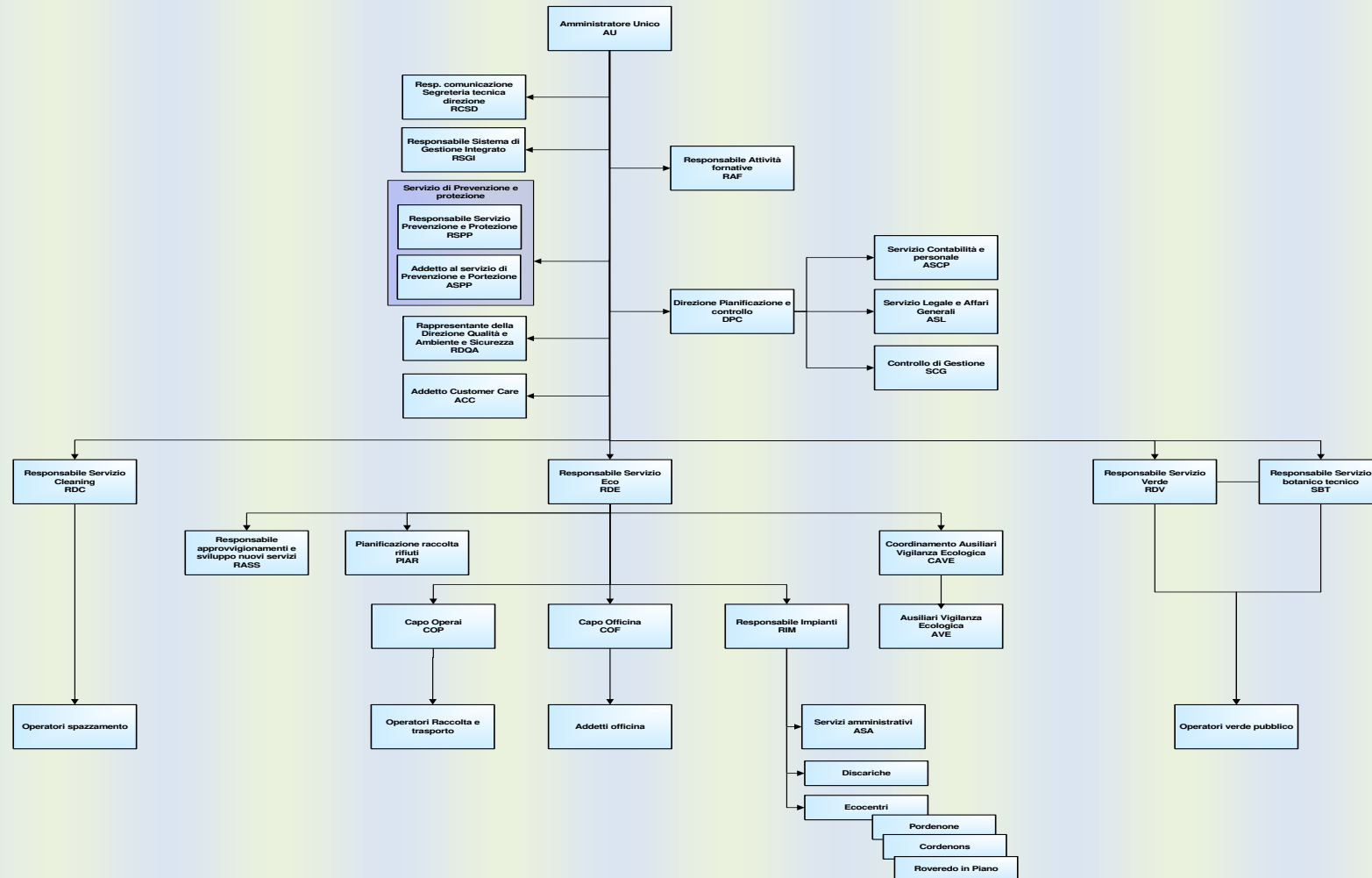
- 0,029% del Comune di Andreis
- 0,057% del comune di Aviano
- 0,144% del comune di Arba
- 0,045% del Comune di Barcis
- 0,056% del Comune di Budoia
- 0,288% del Comune di Caneva
- 0,112% del Comune di Castelnuovo
- 0,046% del Comune di Cimolais
- 0,112% del Comune di Claut

- 0,112% del Comune di Clauzetto
- 0,288% del Comune di Cordenons
- 0,046% del Comune di Erto Casso
- 0,225% del Comune di Montereale Valcellina
- 0,029% del Comune di Pinzano
- 0,281% del Comune di Polcenigo
- 0,356% del Comune di Roveredo in Piano
- 0,561% del Comune di Sacile
- 0,112% del Comune di Sequals
- 0,112% del Comune di Travesio
- 0,112% del Comune di Vito d'Asio

2015

Tra i comuni gestiti da GEA per il ciclo integrato dei rifiuti, si aggiunge Montereale Valcellina.

2.3 Struttura organizzativa



2.4 Il servizio del Verde Pubblico

La divisione Verde di GEA – Gestioni Ecologiche e Ambientali spa ha sede a Pordenone e opera nella manutenzione ordinaria, straordinaria e migliorativa del verde delle aree pubbliche (parchi, giardini, aree dedicate all'attività sportiva, alberi ai margini delle strade) nel Comune di Pordenone attraverso le attività così di seguito dettagliate:

- Conservazione tappeti erbosi
- Conservazione cigli stradali
- Pulizia parchi e giardini
- Potatura siepi, essenze arbustive e alberature
- Conservazione aiuole fiorite
- Pulizia periodica delle fontane
- Monitoraggio delle alberature e gestione programmata
- Gestione straordinaria alberature

Le sedi amministrative, legali e operative nel corso degli ultimi anni hanno avuto diverse collocazioni: attualmente si trovano tutte nel territorio comunale.

Delucidazioni al riguardo possono essere richieste presso gli sportelli informativi o contattando direttamente la società.

GEA ad oggi per la divisione Verde conta circa 10 dipendenti fissi oltre a un numero variabile di operatori stagionali e due funzionari operativi.

2.5 Certificazioni

GEA Gestioni Ecologiche Ambientali spa ha conseguito la certificazione di qualità **UNI EN ISO 9001- 14001:2000**, la certificazione ambientale **UNI EN ISO 14001:2004** da parte di

DNV (Det Norske Veritas) e nel 2014 ha attivato la procedura per la certificazione **OHSAS 18001**. Tali certificazioni sono così descritte:

GESTIONE QUALITÀ

“La certificazione di un Sistema di Gestione per la Qualità assicura la capacità di un’Organizzazione di strutturarsi e gestire le proprie risorse e i propri processi produttivi in modo tale da riconoscere e soddisfare i bisogni degli utenti (inclusi quelli relativi al rispetto dei requisiti cogenti), nonché l’impegno a migliorare continuamente tale capacità” (*SINCERT*)

GESTIONE AMBIENTALE

“La certificazione del sistema di gestione ambientale garantisce la capacità di un’Organizzazione di gestire i propri processi, non solo nel rispetto delle norme ambientali, ma dotandosi di una vera e propria politica ambientale, definendo obiettivi di qualità ambientale, predisponendo ed implementando un sistema atto a realizzare tale politica e conseguire gli obiettivi correlati, ed impegnandosi a migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali. Come tale essa tutela non solo la collettività attuale, ma anche le generazioni future.” (*SINCERT*)

SISTEMA DI GESTIONE E SICUREZZA SUL LAVORO

“La certificazione del sistema di gestione e sicurezza sul lavoro” consente all’azienda di implementare un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, controllando i potenziali rischi, pericoli e riducendo gli incidenti sul lavoro, raggiungendo così livelli di prestazione sempre migliori, ottimizzando le proprie risorse ed evitando spese derivanti da sanzioni e riduzione di produttività.

2.6 Obiettivi

La missione di GEA non vuole essere una semplice dichiarazione di intenti, ma un impegno quotidiano verso i soci e i cittadini del territorio in cui opera, verso gli utenti e le istituzioni per i quali realizza progetti e servizi.

I principali obiettivi della nostra missione sono:

- Offrire servizi essenziali, efficienti e flessibili che soddisfino le necessità delle comunità servite attraverso il miglioramento costante dell'ambiente sotto il profilo sanitario e del decoro urbano degli spazi pubblici;
- Assicurare la continuità, l'affidabilità, e l'ampliamento dei servizi erogati, ricercando la piena soddisfazione degli utenti, il miglioramento delle prestazioni ambientali e dei livelli di sicurezza;
- Rispettare la normativa applicabile sia per quanto concerne la qualità del servizio erogato, sia per l'assicurazione di più elevati standard di sicurezza per i siti oggetto di attività, gli addetti, e la salvaguardia ambientale;
- Minimizzare gli impatti ambientali connessi con le proprie attività, ottimizzando il consumo di territorio ed energia e mediante una corretta gestione delle risorse e il ricorso, se economicamente sostenibile, alle migliori tecnologie disponibili;
- Ridurre i rischi per la salute e la sicurezza del personale mediante lo sviluppo e l'attuazione di appropriati programmi di formazione e l'adozione di istruzioni di lavoro, e l'utilizzo di appropriate misure operative di organizzazione del lavoro;
- Coinvolgere e sensibilizzare il personale nell'ottica di un costante aumento della consapevolezza, della responsabilità e della partecipazione di ogni collaboratore;
- Identificare gli aspetti ambientali connessi alle attività aziendali e determinare i loro impatti;
- Stabilire degli obiettivi di miglioramento relativamente a quegli aspetti qualitativi ed ambientali sui quali ci si può attendere di avere influenza;
- Migliorare la propria immagine interna ed esterna;
- Impegnarsi per uno sviluppo sostenibile del territorio attraverso la promozione sia interna che esterna della cultura al rispetto delle risorse naturali e dell'ambiente circostante.

2.7 Risultati conseguiti

GEA Gestioni Ecologiche Ambientali spa è da sempre impegnata nella manutenzione del verde e nello sviluppo di processi organizzativi che consentano alle amministrazioni

comunali servite, di intraprendere le migliori soluzioni per le attività legate alla valorizzazione del patrimonio arboreo e delle aree verdi, in continua ricerca di soluzioni che mettano in relazione crescita economica, protezione dell'ambiente e responsabilità sociale.

GEA, nel rispetto delle vigenti normative in materia di tutela ambientale, basa la conduzione delle proprie attività sul corretto utilizzo delle risorse e sul pieno rispetto degli standard ecologici.

La **Politica Ambientale**, insieme alla **Politica della Sicurezza**, è un elemento centrale di GEA ed è fondamentale per la sua attività industriale al pari della produttività, dell'efficienza, della qualità, della sicurezza e salute e dello sviluppo tecnologico.

La **Politica Ambientale**, legata allo sviluppo delle tecniche gestionali di manutenzione del verde è applicata e monitorata costantemente ed è supportata da appositi programmi gestionali, al fine di ridurre e prevenire ogni possibile effetto negativo sull'ambiente.

Tutti i dipendenti di GEA sono responsabili dell'attuazione della Politica Ambientale e **devono attenersi ai principi guida della stessa** nello svolgimento delle proprie mansioni. Specifici programmi di sensibilizzazione e formazione saranno avviati per estendere e rafforzare comportamenti e pratiche professionali nel rispetto dell'ambiente.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Si stabilisce l'eguaglianza dei diritti degli utenti rispetto all'erogazione del servizio; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. La stessa qualità di servizio deve essere garantita per le diverse aree geografiche di utenza, e per le diverse categorie di utenti.

Si stabilisce l'uguaglianza per quanto riguarda l'accesso ai servizi pubblici e per le regole che disciplinano i rapporti tra utenti e servizi pubblici

3.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario di GEA garantire un servizio continuo e regolare e adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi.

In caso di interruzioni dovute all'azienda, la comunicazione all'utenza avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato. In caso di

interruzioni dovute a causa di forza maggiore, GEA interverrà prontamente, previa adeguata informazione onde recare il minor disagio possibile, attivando, se del caso, servizi sostitutivi di emergenza.

3.3 Rispetto delle normative

GEA s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

L'Azienda dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

3.4 Tutela dell'ambiente

GEA s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte.

S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Inoltre, il trattamento dei rifiuti derivanti dalla manutenzione del Verde verrà eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

3.6 Trasparenza e controllo

L'azienda si impegna a garantire, agli enti di controllo, alle autorità pubbliche e in generale a tutti gli utenti e a tutte le associazioni di categoria che li rappresentano l'accesso alle informazioni relative al servizio che possono essere di interesse pubblico.

L'Azienda si obbliga a sottoporsi alle valutazioni e ad esaudire le richieste degli organi di controllo che le Amministrazioni Comunali potranno istituire in collaborazione con le associazioni di categoria e gli enti locali.

3.7 Partecipazione

L'utente ha titolo di richiedere a GEA le informazioni che riguardano il servizio, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Nelle comunicazioni telefoniche l'operatore aziendale è tenuto a comunicare all'interlocutore i propri estremi identificativi, esprimibili anche con un codice numerico

3.8 Cortesia

GEA s'impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cittadino e dell'utenza in generale, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con l'utente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

3.9 Efficacia ed efficienza

GEA è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni procedurali più funzionali allo scopo. Si perseguirà il continuo incremento dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

3.10 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

GEA pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'utente al fine di facilitare una rapida ed immediata comprensione dei messaggi che vengono a lui rivolto.

3.11 Semplificazione delle procedure

GEA è impegnata costantemente nella semplificazione delle proprie procedure interne (in particolare attraverso l'utilizzo dei mezzi informatici e telematici) per garantire un più efficace servizio e miglior accesso del cittadino/utente ai servizi.

Nell'erogazione dei propri servizi GEA è vicina ai bisogni della cittadinanza, rispetta i principi conformi alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, in tema di erogazione dei servizi pubblici.

3.12 Trattamento dei dati Personali

GEA si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini 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 cittadino, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, etc. di cui all'art. 7 del D.lgs 196/2003.

Diritti del cittadino

- Diritto di avere informazioni chiare e specifiche circa le modalità di espletamento dei servizi e loro possibili variazioni attraverso l'utilizzo di appositi strumenti quali avvisi e opuscoli facilmente consultabili e reperibili, mezzi informatici e televisivi a disposizione della Società.
- Diritto di avere un trattamento di rispetto e cortesia sia nei rapporti diretti che indiretti intrattenuti con il personale della Società.
- Diritto di conoscere l'identità dell'interlocutore che segue il servizio.
- Diritto di presentare reclami, proporre suggerimenti e osservazioni al fine di migliorare i servizi proposti.
- Diritto di avere in tempi brevi risposte esaurienti e complete riguardo le problematiche richieste.
- Diritto di ottenere rimborsi nel caso in cui il servizio sia inferiore per qualità e tempestività agli standard pubblicati: la società si riserva di stabilire le modalità di tali rimborsi.

Uguaglianza e imparzialità

L'erogazione dei servizi pubblici effettuati da GEA si basa sul principio di uguaglianza e di parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, a tutti i cittadini nel territorio di competenza.

Il comportamento di GEA nei confronti di coloro che utilizzano il servizio è ispirato costantemente a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'impegno di GEA è rivolto a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzione. Nei casi di sospensione o interruzione del servizio, l'azienda adotta le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi dei disservizi.

L'erogazione del servizio non può essere interrotta né sospesa dalla società per nessun motivo salvo cause di forza maggiore e comunque deve essere ripristinata al più presto, al fine di contenere al minimo il disagio per l'utenza.

In caso di interruzione e sospensione del servizio, la Società deve dare immediatamente comunicazione all'Amministrazione Comunale, precisandone le ragioni, la durata e dando preciso conto delle misure adottate per contenere i disagi all'utenza e alla collettività.

All'Amministrazione Comunale è data facoltà di chiedere chiarimenti e di fornire eventuali suggerimenti, di cui GEA si impegna a tener conto ove compatibile con l'operatività.

Restano a carico di GEA i costi derivanti dall'interruzione o dalla sospensione del servizio ivi comprese le informazioni da fornire alla cittadinanza attraverso i più opportuni mezzi di comunicazione (stampa/televisione) locali.

In caso di astensione dal lavoro del personale, GEA è tenuta ad adottare tutte le misure previste dalla legge a carico degli utenti gestori di servizi pubblici, riducendo al minimo possibile i disagi per l'utenza, secondo quanto previsto dalla disciplina legislativa, contrattuale e normativa in materia di prestazioni indispensabili da garantire in occasioni di astensione dal lavoro nei servizi pubblici essenziali.

Partecipazione

GEA promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione, sia per migliorare la collaborazione tra l'azienda e i cittadini: questi in particolare possono produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, inoltrare reclami, richiedere informazioni.

Inoltre GEA verifica periodicamente la qualità del servizio erogato, anche attraverso sondaggi appositi.

Efficacia ed efficienza e economicità

GEA persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

4. STANDARD GENERALI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I fattori caratterizzanti la qualità del servizio da un punto di vista generale e non correlati alla natura specifica dello stesso possono essere ricondotti i seguenti indicatori:

- Continuità del servizio;
- Tutela dell'ambiente;
- Formazione del personale;
- Rapidità di intervento nel caso di disservizio;

- Procedure di comunicazione e accessibilità agli utenti delle informazioni che li riguardano;
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

4.1 Qualità del servizio

Per garantire un adeguato servizio all'utenza GEA s'impegna a:

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (mezzi, attrezzature, presidi fitosanitari strettamente dove consentito e in alternativa adozione di misure di lotta biologica, a salvaguardia dell'ambiente, del cittadino e dei lavoratori
- Creare il minor disagio possibile all'utenza durante lo svolgimento dei servizi
- Salvaguardare il patrimonio arboreo e di aree verdi del comune.

GEA si impegna inoltre a rispettare l'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte e ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero delle risorse, ridurre i quantitativi di materiale da smaltire e prevenire dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'ambiente stesso.

4.2 Informazione all'utenza

Per garantire all'utenza la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, GEA utilizza i seguenti strumenti:

- Servizio Clienti al numero 800 50 10 77 con orario Lun-Ven 8.30/13.30 e Lun e Gio 14.00/17.30;
- Sportello GEA in Via Molinari, n. 43 con orario Mar-Mer-Ven 9.30/12.30 e Lun e Gio 14.30/17.30, Telefono 0434 504711 e Fax 0434 504747;
- Indirizzi e-mail: gea.pn@gea-pn.it e PEC eco@pec.gea-pn.it;
- Sito internet: www.gea-pn.it;
- Presenza all'interno di social network
- Materiale informativo disponibile presso i Comuni e gli Sportelli;
- Materiale informativo inviato presso l'utenza;

- Comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;

4.3 Risposta alle richieste scritte

GEA s'impegna a rispondere ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto o via e-mail entro il tempo massimo di 15 giorni consecutivi. Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale.

4.4 Numero verde

Il numero verde è operativo dalle ore 8.30 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì e dalle 14.00 alle 17.30 il lunedì e il giovedì.

Tale numero, gratuito da rete fisso per l'utente, a prescindere dall'operatore, garantisce la possibilità di:

- Accedere ai servizi di prenotazione di raccolta su chiamata (ingombranti, ecc.);
- Verificare i tempi e le modalità dell'erogazione dei servizi (tempi di apertura parchi pubblici, ecc.);
- Avanzare reclami o segnalare disservizi.

4.5 Tempo di attesa al telefono

GEA è impegnata a ridurre i tempi di attesa al telefono per la richiesta di informazioni. Attualmente il tempo medio di attesa su base annua è di circa 2 minuti.

4.6 Soddisfazione dell'utenza

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dell'utente relativamente alla qualità del servizio somministrato, GEA effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato. GEA s'impegna, sulla base delle verifiche effettuate, a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti, reso disponibile per le Associazioni dei consumatori, e pubblicato sulla rivista aziendale.

4.7 Validità della carta

Questo documento è approvato dall'Organo Amministrativo di GEA ed è **efficace dal 1 aprile 2015**. Gli utenti sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite gli strumenti informativi aziendali.

4.8 Dovere di valutazione

Per valutare la qualità del servizio, specie in relazione al raggiungimento degli standard previsti, GEA svolge apposite verifiche, anche acquisendo periodicamente la valutazione dei cittadini tramite indagini, rilevazioni a campione e partecipazione a riunioni pubbliche territoriali.

GEA esamina le informazioni raccolte, elabora e valuta i dati relativi, intraprendendo le opportune scelte gestionali per il miglioramento della qualità dei servizi.

Le azioni di miglioramento del servizio, vengono effettuate anche sulla base dell'analisi delle cause dei reclami scritti dagli utenti. Ogni anno GEA predispone una relazione in cui si confrontano i risultati conseguiti nell'esercizio precedente con gli standard garantiti.

5. STANDARD SPECIFICI DI SERVIZIO

Gli standard specifici di servizio sono gli standard di qualità relativi ad attività specifiche che si pongono l'obiettivo di misurare il livello delle prestazioni erogate da GEA. Per definizione l'utente è in grado di valutarli direttamente nel contesto del rapporto quotidiano con le attività dell'azienda.

L'organizzazione dei servizi è definita nel Contratto di Servizio stipulato con l'Amministrazione Comunale di Pordenone.

Di seguito si descrivono le caratteristiche dei servizi espletati.

Il verde pubblico è un elemento del paesaggio urbano ed è un bene da tutelare sia perché costituisce "la scenografia d'accesso" dei centri abitati, e li rende più vivibili con viali, i parchi e variopinte aiuole fiorite; sia per le riconosciute funzioni ecologiche che svolge sul microclima urbano, mitigando diverse forme di inquinamento e attenuando gli effetti delle escursioni climatiche.

Il termine tutela significa preservare, ed è quindi legato ad una corretta manutenzione, necessità che si è andata affermando in molte città italiane.

A partire dagli anni '50 -'60, infatti, il verde di molti centri urbani è stato oggetto di abbandono ed incuria, o è stato sacrificato in nome dello sviluppo urbanistico e di una viabilità più sicura, a discapito del potenziale valore ecologico ed estetico.

La manutenzione del verde si configura, quindi, come salvaguardia del patrimonio arboreo, come decoro delle aree verdi con l'obiettivo di renderle fruibili e più curate, con allestimento di aiuole ornamentali nei giardini e negli spartitraffico più significativi della viabilità principale, per rendere la città colorata, accogliente e vivibile.

5.1 Azioni di GEA per la conservazione e la valorizzazione del verde urbano

La gestione del verde pubblico del Comune di Pordenone è stata affidata dal 1996 ad AMIU, trasformata in seguito in GEA Gestioni Ecologiche Ambientali spa.

A partire da questo momento l'azienda per conservare e valorizzare il patrimonio verde della città si è impegnata:

1. A monitorare il patrimonio arboreo per produrre opportuni piani di potatura e di trattamenti fitosanitari, al fine di tutelare la salute degli alberi;
2. Ad approfondire le eventuali situazioni critiche mediante l'utilizzo di analisi strumentali per valutare accuratamente la stabilità degli esemplari arborei e proporre per casi estremi l'abbattimento di piante in stato precario e pericolose per l'incolumità pubblica;
3. Ad aggiornare costantemente il personale aderendo a corsi di formazione specifici del settore, per operare secondo le più moderne tecniche di arboricoltura;
4. A progettare, allestire e curare le aiuole fiorite per decorare la città, su richiesta dell'Amministrazione;
5. A instaurare forme di collaborazione con diverse strutture del territorio, per la manutenzione di alcuni siti.

A tal proposito GEA collabora:

- a. Con la “Fondazione Sacra Famiglia” per la manutenzione di alcune aree verdi e delle fioriere comunali
- b. Con i Servizi Sociali del Comune principalmente per la cura delle aiuole fiorite;
- c. Con l’Associazione “La Compagnia delle Rose” per la manutenzione del roseto antico di Villa Galvani e per promuovere corsi di formazione specifici relativi alla rosa antica;
- d. Con la Provincia di Pordenone, soprattutto nell’ambito dei corsi di aggiornamento, al fine di progettare esperienze pratiche, mettendo a disposizione cantieri ed attrezzature.

TIPOLOGIE DI VERDE PUBBLICO

Nell’ambito urbano si possono distinguere diverse tipologie di verde:

1. I viali alberati
2. I giardini di quartiere
3. I parchi
4. I cortili scolastici
5. Il verde cimiteriale
6. Le aree sportive
7. Il verde urbano
8. Altri tipi di verde: il parco fluviale e le rogge

I viali alberati

I filari alberati sono situati in un ambiente ostile, molto diverso dall’habitat forestale, soprattutto per quanto riguarda la disponibilità di spazio e le condizioni precarie del sito d’impianto, spesso caratterizzato da terreno compatto.

Le alberature stradali, tuttavia, assolvono ad importanti funzioni ecologiche ed estetiche e, pertanto, la loro cura e conservazione è uno degli obiettivi prioritari di GEA.

Durante i monitoraggi si individuano gli esemplari arborei in situazione precaria e pericolosi per l’incolumità pubblica da sottoporre a verifica strumentale, e gli interventi più idonei per la manutenzione ordinaria dei filari.

I giardini di quartiere

I giardini di quartiere sono aree di modeste dimensioni che costituiscono dei punti di respiro in rapporto significativo con l’edificato e che possono fungere da luoghi d’incontro, se dotati di strutture ludiche ed elementi di arredo.

Si tratta di aree che necessitano di una manutenzione continua e accurata per evitare il sopravvento del degrado.

I parchi

I parchi urbani sono le aree verdi di maggiore dimensione legati alla storia della città. Si tratta di parchi di ispirazione tardo-romantica (fine ottocento- primi del novecento) sorti attorno alle dimore di famiglie abbienti, in seguito divenuti pubblici.

I giardini IV Novembre (11.500 mq), sorti nel 1856, rappresentano l’unico esempio di giardino pubblico. Questo piazzale era sede del mercato bovino che prima si svolgeva in piazza della Motta.

Il *parco Galvani* (28.000 mq), dimora di Valentino Galvani, è stato ultimamente impreziosito dalla presenza di un roseto antico, inaugurato nel 2011, che si estende lungo le scarpate del lago. La manutenzione del roseto è stata affidata a GEA, con la collaborazione della associazione “La Compagnia delle Rose” che promuove incontri di formazione e visite guidate.

Merita un cenno il *parco del castello di Torre* (2.600 mq) e l’annessa area di risorgiva, recentemente ripristinati, e il *Parco delle Terme romane* (10.896 mq), aree a carattere storico-naturalistico che ultimamente hanno ospitato la manifestazione dedicata alla land-art.

Il castello di Torre (fine del XII secolo) fu residenza della famiglia dei Conti di Ragogna. Attualmente è sede del Museo Archeologico del Friuli Occidentale, in quanto proprio in prossimità del Castello è stata rinvenuta una Necropoli tardo romana.

Il sito archeologico più importante, situato sulla riva sinistra del fiume Noncello, inserito in un paesaggio d’acqua e di verde è quello detto “*delle Terme Romane*”, scoperto negli anni Cinquanta dal conte Ragogna, appassionato di archeologia.

Nel 2008 nella zona Nord della città è stato inaugurato il *Parco Cimolai* (24.000 mq), parco di concezione moderna, con ampie zone a prato e numerose aiuole di rose tappezzanti e rifiorenti.

Un altro parco recente, che si sviluppa in prossimità del fiume Noncello e collega il Centro con il quartiere di Torre, è *il parco del Seminario (39.970 mq)*, piccola oasi naturalistica per l'avifauna. Dotato di lunghi percorsi, viene frequentato dagli appassionati del jogging.

I cortili scolastici

GEA si occupa anche dei cortili scolastici, aree destinate ai momenti ricreativi e di socializzazione e che necessitano di un'accurata manutenzione e pulizia, eliminando qualsiasi situazione di pericolo. In particolare Gea collabora con il personale scolastico per effettuare interventi di manutenzione in occasione di eventi organizzati dalle scuole, soprattutto a fine anno scolastico.

Il verde cimiteriale

Il verde cimiteriale viene curato con particolare attenzione in quanto è costituito da filari di cipressi affetti da corineo (*Seiridium cardinale Sutton*), malattia vascolare che comporta il disseccamento degli esemplari.

Per contrastare il cancro del cipresso e conservare il patrimonio arboreo dei cimiteri, GEA programma annualmente degli interventi di trattamento specifici.

Le aree sportive

La manutenzione delle aree sportive è stata affidata alle associazioni; GEA si occupa, comunque, del monitoraggio e della manutenzione delle alberature presenti.

Il verde Urbano

Al verde urbano viene dedicata parecchia attenzione sia nell'allestimento stagionale di rotonde, aiuole spartitraffico, etc. che nella manutenzione dei cigli stradali sia per la sicurezza della viabilità che per il decoro della città.

Altri tipi di verde: il parco fluviale e le rogge

Oltre alle tipologie di verde sopra descritte, in città è presente il parco fluviale del Noncello ed un sistema di rogge, di proprietà demaniale, non affidate a GEA.

5.2 Le attività di manutenzione del verde

Le attività di manutenzione delle aree verdi sono svolte in parte dal Comune e in parte sono state affidate a GEA, mediante apposito Contratto di Servizio, corredato da appositi elenchi dove sono specificati i siti, le quantità, il tipo e il numero di interventi.

La manutenzione ordinaria rientra nei corrispettivi assegnati a GEA per Contratto di Servizio; mentre gli interventi extra vengono finanziati dal Comune, senza aggravii per l'utente.

Le attività svolte dal Settore Aree Verdi e Mobilità del Comune

L'unità operativa Aree verdi e Parchi del Comune gestisce direttamente le seguenti attività:

1. L'apertura e la chiusura dei parchi cittadini
2. La vigilanza nei parchi;
3. La raccolta quotidiana di rifiuti dalle aree verdi;
4. La pulizia dei servizi igienici;
5. La manutenzione ordinaria a straordinaria, a mezzo di proprio personale, degli elementi di arredo, delle attrezzature ludiche e delle strutture ricreativo/sportive;
6. Gli interventi di manutenzione in aree a verde pubblico non affidate a Gea;
7. Il controllo della gestione delle attività di manutenzione del verde pubblico, affidate a GEA.

L'ufficio Aree verdi e Parchi del Comune verifica il rispetto del Contratto da parte di GEA per le seguenti attività:

1. Manutenzione dei tappeti erbosi di aree verdi e grandi parchi, scoperti scolastici; aree cimiteriali;
2. Diserbo con mezzi fisici e decespugliamento dei bordi stradali, delle aree pavimentate di parchi, giardini, aree verdi e scoperti scolastici;
3. Manutenzione dei cigli stradali e taglio siepi a bordo strada;
4. Potatura di siepi lineari ed essenze arbustive;
5. Potatura di alberi situati lungo le strade e aree verdi;
6. Manutenzione delle aiuole fiorite e delle fioriere;
7. Monitoraggio delle alberature e gestione programmata;

8. Svuotamento cestini nei parchi e giardini;
9. Manutenzione fioriture sulle balconate delle sedi municipali
10. Periodica pulizia delle fontane.

5.3 Manutenzione dei tappeti erbosi di aree verdi e grandi parchi, scoperti scolastici; aree cimiteriali

Descrizione delle attività

La manutenzione dei tappeti erbosi consiste principalmente nello *sfalcio e pulizia* delle aree, contestualmente all'intervento di tosatura del tappeto erboso.

La *concimazione* viene effettuata nelle aree di pregio, qualora si manifestassero sintomi di carenza.

Nelle aree dotate di impianto di irrigazione, Gea provvede alla programmazione e al controllo del funzionamento dello stesso, in relazione all'andamento stagionale e alle esigenze idriche delle specie erbacee.

I fruitori del Servizio

Il Servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.

Modalità di esecuzione

L'esecuzione del servizio, consiste nella tosatura dei tappeti erbosi, con il metodo misto di mulching e raccolta. Contestualmente allo sfalcio dovranno essere effettuate operazioni di rifilatura lungo bordi e opere di contenimento ed in prossimità di alberi, arbusti, piante erbacee e perenni, senza danneggiare il colletto delle piante.

La raccolta e smaltimento del materiale di risulta è effettuata per i primi due interventi e per gli ultimi due per evitare di lasciare una grande quantità di residui nei periodi nei quali l'erba cresce maggiormente e per garantire la pulizia delle aree a fine stagione, compresa la raccolta delle foglie.

Tempi di esecuzione

Il servizio si svolge da marzo a novembre

Standard di qualità

Tipologia di area	Mq	n. sfalci	periodo
Parchi	139.096	8	Marzo-novembre
Aree verdi	709.507	8	Marzo-novembre
Verde scolastico	76.166	7/8	Marzo-novembre
Verde cimiteriale	15.946	8	Marzo-novembre
Aree sportive		-	-

5.4 Diserbo e decespugliamento dei bordi stradali, delle aree pavimentate di parchi, giardini, aree verdi e scoperti scolastici

Descrizione delle attività

Il servizio consiste nel diserbo, decespugliamento e sfalcio delle banchine stradali della viabilità principale e secondaria interna dei quartieri cittadini.

I fruitori del Servizio

Il Servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.

Modalità di esecuzione

La manutenzione dei cigli della viabilità secondaria delle strade di quartiere, consiste nel diserbo dei bordi stradali da effettuarsi con attrezzature idonee ed omologate per il diserbo fisico e mediante la distribuzione di prodotti a bassa tossicità (a basso impatto ambientale) e registrati per l'ambiente urbano, dove consentito dal PAN

Durante tutta la stagione vegetativa saranno effettuati anche interventi di decespugliamento dei cigli stradali e ove occorra lo sfalcio della banchina stradale con rasaerba. Per le strade con alberatura a taglio o altra essenza con facoltà pollonifera, sono previsti interventi di eliminazione dei polloni.

Tempi di esecuzione

Il diserbo con mezzi fisici dei cigli stradali viene effettuato su 238 strade nei periodi marzo/aprile e settembre/ottobre.

Il decespugliamento dei bordi strada viene effettuato da marzo ad ottobre.

Standard di qualità

Tipologia	ml/mq	n. sfalci	Periodo
Diserbo bordi strada	108.932	2	marzo- aprile; settembre-ottobre
Decespugliamento bordi strada	108.932	3 *8	marzo – ottobre *NB: su strade centrali
Decespugliamento cigli con polloni	93630	5	maggio -ottobre
Diserbo superfici	46.279	2	marzo-ottobre

5.4 Manutenzione dei cigli stradali e taglio siepi a bordo strada

Descrizione delle attività

Il servizio consiste nello sfalcio dei cigli stradali della viabilità principale e secondaria e nella potatura delle siepi spontanee poste a bordo strada.

I fruitori del Servizio

Il Servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.

Modalità di esecuzione

Lo sfalcio dei cigli delle strade appartenenti alla viabilità principale o secondaria si effettua a mezzo di braccio meccanico su trattore compreso lo sfalcio delle scarpate dei fossi (ove presenti) per una larghezza di 1,5 m e rifinitura manuale con decespugliatore attorno a manufatti.

La potatura delle siepi spontanee situate a bordo strada si effettua con fresa applicata al trattore e asporto dei materiali di risulta, per un intervento/anno da eseguire nel periodo ottobre-novembre.

Tempi di esecuzione

Il servizio si svolge nel periodo maggio-novembre su 75 strade.

Standard di qualità

Tipologia	ml/mq	n. sfalci	Periodo
Sfalcio cigli con trattore	126.940	3	maggio-novembre
Potatura siepi spontanee a bordo strada	24.462	1	ottobre-novembre

5.5 Potatura di siepi ed essenze arbustive

Descrizione delle attività

Il servizio consiste nella potatura di contenimento di siepi lineari, situate lungo le strade o lungo il perimetro di parchi e giardini e nella potatura manuale di arbusti ornamentali di pregio, presenti nelle aree verdi.

I fruitori del Servizio

Il Servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.

Modalità di esecuzione

La potatura obbligata su tre lati delle siepi lineari, effettuata a mezzo di tosasiepi, include anche l'asporto del materiale di risulta e un trattamento di disinfezione con prodotti autorizzati per l'ambiente urbano.

La potatura manuale delle macchie arbustive condotte in forma libera, e degli arbusti di pregio si effettua in relazione alle esigenze della specie.

Tempi di esecuzione

I tempi di esecuzione dipendono dalla specie e dal periodo di fioritura:

1. Erbacee perenni: febbraio/marzo
2. Rose: febbraio/ luglio (rimonda)
3. Siepi lineari vigorose: maggio/ottobre
4. Siepi lineari meno vigorose: ottobre

Standard di qualità

Gli interventi si effettuano in 78 siti.

Tipologia	ml	n. interventi	Periodo
Potatura siepi lineari	11.574	1/2	maggio-ottobre
Potatura macchie arbustive e arbusti di pregio		1/2	vario

5.6 Potatura di alberi di strade e aree verdi

Descrizione delle attività

GEA, in riferimento ai monitoraggi del patrimonio arboreo effettuati nel corso dell'anno, predispone per il mese di settembre un piano di potatura degli alberi, situati lungo i viali, aree verdi e giardini. Il piano di potatura viene presentato al Servizio Aree Verdi e Parchi del Comune, che può evidenziare ulteriori istanze, in riferimento alle richieste dei cittadini.

Il programma considera come priorità la sicurezza e l'incolumità dei cittadini, senza peraltro sottovalutare criteri di tipo estetico ed il rispetto della fisiologia degli esemplari arborei.

I tipi di potatura effettuati, in relazione alla situazione ambientale allo stato delle piante, sono i seguenti:

1. Allevamento: per le piante giovani
2. Rimonda del secco, inclusa l'eliminazione di rami spezzati, con problemi fitosanitari, o mal orientati ed eccessivamente ombreggiati; spalatura dei rami più bassi se necessaria;
3. Selezione dei rami per diradare le chiome troppo fitte;
4. Contenimento secondo il criterio della potatura a tutta cima e del taglio di ritorno per ridurre l'ingombro della chioma;
5. Ricostruzione della chioma con selezione e tagli di ritorno in caso di alberi che hanno subito un intervento di capitozzatura.

I fruitori del Servizio

Il Servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.

Modalità di esecuzione

La potatura degli alberi è effettuata a mezzo di personale aziendale nel periodo dicembre-marzo e a mezzo di ditte terze per soddisfare ulteriori richieste da parte degli Uffici comunali competenti, inoltrate al di fuori del periodo stabilito, previa approvazione del preventivo di spesa.

Gli interventi sono eseguiti su strada o area verde, a perfetta regola d'arte, con mezzi idonei e mezzi meccanici omologati (piattaforme), inclusi l'allestimento del cantiere, secondo la normativa vigente, e la raccolta del materiale di risulta.

Le attrezzature più utilizzate a seconda dei casi sono: segacci, cesoie a doppio battente, sveltato.

L'utilizzo della motosega è limitato a casi particolari sia per tutelare l'incolumità degli operatori, sia per rispettare maggiormente la fisiologia delle piante, evitando così più facilmente tagli a filo tronco e la rimozione di grosse ramificazioni.

Tempi di esecuzione

Le potature vengono eseguite nel periodo dicembre-marzo e vengono sospese con la ripresa vegetativa delle piante e la schiusura delle gemme.

Non è possibile effettuare la potatura verde per l'organizzazione del servizio che prevede anche attività di sfalcio e cura delle aiuole fiorite nel periodo primaverile-estivo.

Standard di qualità

Il numero degli alberi da potare potrà variare ogni anno in relazione alle dimensioni degli esemplari, al sito d'impianto (su strada o area verde) ed al tipo d'intervento che potrà configurarsi come semplice rimonda del secco o di diradamento e contenimento della chioma con selezione ed accorciamento dei rami.

Il numero di potature potrà variare da 400 a 500/anno

5.7 Manutenzione delle aiuole fiorite e delle fioriere

Descrizione delle attività

Il servizio provvede all'allestimento e cura di aiuole fiorite con specie annuali stagionali e piante perenni. La programmazione delle fioriture dovrà garantirne un allestimento gradevole e decoroso per tutto il corso dell'anno; la quantità e la qualità delle fioriture dovrà essere tale da permettere un'adeguata copertura degli spazi, e le aiuole dovranno essere realizzate con armonia di forme e opportuni accostamenti cromatici per un efficace impatto estetico oltre a tener conto delle esigenze della viabilità in materia di viabilità

La cura delle aiuole fiorite è garantita interamente da personale dipendente di GEA; mentre l'allestimento e manutenzione delle fioriere è assegnato a ditta terza, su indicazioni specifiche di Gea per quanto riguarda l'arredo e la manutenzione.

I fruitori del Servizio

Il Servizio si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico.

Modalità di esecuzione

Le aiuole fiorite sono state arredate con piante perenni e fioriture stagionali.

La manutenzione delle erbacee perenni consiste nella potatura di fine inverno; mentre per quanto riguarda le fioriture stagionali si effettuano due cambi, rispettivamente in autunno ed in primavera inoltrata, previa preparazione del sito d'impianto con stesura di terriccio idoneo.

Le essenze poste nelle aiuole fiorite sono regolarmente mantenute, provvedendo alle necessarie annaffiature (o regolazione dell'impianto di irrigazione), scerbature, concimazioni, trattamenti fitosanitari ed eseguendo gli eventuali ripristini nel caso di morie, di furti e di danneggiamenti di qualsiasi natura.

Tempi di esecuzione

La cura delle aiuole fiorite si svolge nel periodo febbraio-novembre

Standard di qualità

Le aiuole fiorite sono distribuite in 56 siti e la superficie totale è di 7.268 mq

n° d'ordine	Tipologia	DENOMINAZIONE	SUPERFICI	CAMBIO FIORI	NOTE
1	1	Aiuola davanti Santissima	33,0	maggio-ottobre	
2	3	Aiuole Ponte Marchi (parcheggio Marcolin)	137,0	maggio-ottobre	
3	3	Rotatorie via delle Grazie - hotel Santin	350,0	maggio-ottobre	
4	3	Aiuole incrocio v. Gemelli/v. Delle Grazie	70,0		
5	2	Aiuole via Mestre – via San Giuliano	31,0		
6	3	Aiuole via Dogana - viale Treviso (rotatoria)	250,0	maggio-ottobre	
7	2	Aiuola via Pirandello - via Villanova	6,0		Solo annaffiatura/scerbatura di soccorso
8	2	Aiuola v. del Bosco – via Villanova	6,0		Solo annaffiatura/scerbatura di soccorso
9	3	Rotatoria piazza Vallenoncello	28,0	maggio-ottobre	
10	2	Aiuola via Buozzi	45,0		
11	2	Aiuola via Vesalio	32,0		
12	2	Aiuola rotonde viale Martelli - via Riviera - via Martiri Concordiesi - via Dante	450,0		
13	2	Aiuole via Riviera del Pordenone (a rose, Giudice di pace)	80,0		
14	2	Aiuola piazza Giustiniano, angolo fronte carceri	45,0		Solo annaffiatura/scerbatura di soccorso
15	2	Aiuole area Tribunale prospiciente v.le Martelli	300,0		
16	2	Aiuole c/o magazzini Boranga v. Roma/piazza Giustiniano	42,0		
17	2	Aiuole piazza Duca d'Aosta	45,0		
18	2	Aiuole giardino Centro Studi	204,0		
19	3	Aiuole corso Garibaldi - via XXX Aprile	19,0	maggio-ottobre	
20	3	Aiuole largo San Giovanni	89,0	maggio-ottobre	

n° d'ordine	Tipologia	DENOMINAZIONE	SUPERFICI	CAMBIO FIORI	NOTE
21	2	Aiuole spartitraffico incrocio via Molinari – via Montereale	15,0		Solo annaffiatura/scerbatura di soccorso
22	2	Aiuole v. Montereale – via Del Traverso	54,0		
23	2	Aiuole c/o Giardino di via Carnia	130,0		
24	2	Aiuole c/o area v. Pontinia	300,0		
25	2	Aiuole via Oberdan ingresso parcheggio	48,0		
26	2	Aiuole via De Paoli	34,0		Solo annaffiatura/scerbatura di soccorso
27	3	Aiuole via Oberdan - via Damiani - via della Ferriera	60,0	maggio-ottobre	
28	3	Aiuole via Pola - via Cappuccini	61,0	maggio-ottobre	
29	2	Aiuola rotonda via Cappuccini - Cinque Strade	12,5		
30	2	Aiuola AVIS piazza Della Motta	50,0		Solo annaffiatura/scerbatura di soccorso
31	2	Aiuole via Molinari - via San Quirino	17,0		
32	2	Aiuola Palamarmi via Molinari	60,0		
33	2	Aiuole via Libertà civ. 4	44,0		
34	2	Aiuole via Libertà tratto via Vallona - via Nievo	27,0		
35	2	Rotatoria Via Cantore Via Carnaro (comprese aiuole laterali)	80,0		
36	3	Aiuola teatro Verdi viale Martelli	97,0	maggio-ottobre	
37	3	Aiuola di v. Bertossi	31,0	maggio-ottobre	
38	2	Aiuole di v. Del Fante	46,4		
39	3	Aiuole nuovo tratto di v.le Martelli	134,3	maggio-ottobre	
40	2	Aiuole loc. Paradiso	268,0		
41	2	Aiuole di v. Fontane	108,8		
42	2	Aiuole presso Biblioteca civica	40,0		
43	2	Rotonda di Borgomeduna	197,5		
44	2	Roseto Mira presso parco Galvani	657,5		
45	2	Aiuola v. Vallona, retro parco Galvani	20,00		Solo annaffiatura/scerbatura di soccorso
46	2	Aiuole v. Udine/ v. Pinali	657,00		

n° d'ordine	Tipologia	DENOMINAZIONE	SUPERFICI	CAMBIO FIORI	NOTE
47	2	Aiuole di Piazza Risorgimento	454,5		
48	2	Aiuole di v. Del Bosco	54,0		
49	2	Pista ciclabile di v. san Quirino	190,0		
50	2	Aiuola v. Mestre/v. Nuova di Corva	50,0		
51	2	Pista ciclabile v. Martiri Concordiesi	121,0		
52	2	Aiuole v. del Troi	23,5		
53	2	Pista ciclabile v. Nuova di Corva	210,0		
54	2	Rotonda di v.le della Liberta'	73,5		
55	2	Aiuole rose Castello di Torre	139,0		
56	2	Aiuole rose Parco Cimolai	440,0		
TOTALE			7.268		

Tipologia

1 = solo fioriture stagionali

2 = solo piante perenni

3 = piante perenni e stagionali

Le fioriere sono distribuite in 23 siti e il numero è di 99.

PROGRESSIVO	SITO FIORIERE	QUARTIERE	QUANTITA'	TIPOLOGIA
1	via sturzo		10	fioriera rettangolare in cemento
2	v. Cappuccini (c/o Farmacia)		3	fioriera Bellitalia in cemento
3	Largo San Giovanni (parcheggio)		5	3 fioriere Bellitalia in cemento+ 2
4	Palazzetto dello Sport		5	rettangolari in corten
5	Piazza Calderari c/o Anagrafe		1	fioriera Bellitalia in cemento
6	C.so Vittorio/via Del Castello		2	fioriere in legno
7	via Cavallotti c/o Pasticceria Reale		2	fioriere in cemento
8	viale grigoletti c/o parcheggio v. Cavalleria		7	fioriera Bellitalia in cemento
9	via Colonna		1	fioriera Bellitalia in cemento
10	v. Colonna c/o chiesetta		1	fioriera in cemento Bellitalia
11	v. Murri		1	fioriera in cemento Bellitalia
12	Piazza XX Settembre c/o Bar Posta		14	fioriera in corten
13	Aiuola teatro Verdi		3	fioriera multipiano plastica
14	vicolo delle Acque		6	1 fioriera in legno, 5 fioriera
15	Piazzetta San Marco		2	fioriera in cemento Bellitalia
16	Piazzetta San marco (gradinate chiesa)		2	fioriera in cemento Bellitalia
17	Piazzetta dei domenicani		2	su struttura in cemento
18	via Bertossi		3	fioriera in corten
19	Corso Garibaldi		14	fioriera in corten
20	Corso Garibaldi		4	fioriera in legno
21	piazza Torre		2	fioriera Bellitalia cemento/ciotola
22	v. Brusafiera parcheggio		3	fioriera in corten
23	v. Codafora /v. Riviera		6	fioriera in cemento Bellitalia
TOTALE			99	

5.8 Monitoraggio delle alberature e gestione programmata delle potature/abbattimenti/trattamenti fitosanitari

Controllo dello stato fitosanitario delle alberature, aggiornamento del software e programmazione degli interventi di potatura e fitosanitari (trattamenti).

Il gestore provvede a monitorare in modo continuativo il patrimonio arboreo comunale, aggiornandone tutti quei parametri necessari a verificare la consistenza e lo stato di salute (stato fitosanitario e condizioni vegetative), utilizzando un adeguato e opportuno software gestionale, al fine di programmare al meglio una corretta manutenzione delle alberature (potature, trattamenti) per la conservazione del patrimonio arboreo, ed eventuali abbattimenti di piante in precarie condizioni o affette da difetti strutturali.

Il gestore potrà avvalersi anche di ditta specializzata per sottoporre ad esame strumentale alberi in stato precario, affetti da processi di carie al fine di verificare l'evoluzione dei processi di marcescenza e programmare opportunamente gli abbattimenti, a completamento di quanto osservato durante il monitoraggio visivo.

Il gestore segnalerà al Servizio Aree Verdi e Parchi del Comune, con apposita relazione, le piante in stato precario da abbattere e programmerà l'intervento previa copertura di spesa.

I trattamenti per endoterapia (iniezioni al tronco) vengono effettuati regolarmente per contenere la Cameraria e Guignardia dell'ippocastano.

Il cancro del cipresso viene trattato a mezzo di aspersioni della chioma, previa chiusura delle aree interessate.

Standard di qualità

Alberi trattati: 642

Alberi trattati in endoterapia: 48; n. 1 intervento ad anni alterni

Alberi trattati in aspersione 594; n. 4 trattamenti per anno

LOCALITA'	SPECIE	N. PIANTE	TRATTAMENTO PER ASPERSIONE	TRATTAMENTO ENDOTERAPICO	N.	PATOLOGIA
Cimitero Urbano	Cupressus sempervirens	357	357		4	Cancro
Cimitero di Rorai	Cupressus sempervirens	120	120		4	Cancro
Cimitero di Torre	Cupressus sempervirens	67	67		4	Cancro
Cimitero di Vallenoncello	Cupressus sempervirens	13	13		4	Cancro
Cimitero di Villanova	Cupressus sempervirens	8	8		4	Cancro
Castello di Torre	Cupressus sempervirens	29	29		4	Cancro
Giardini v. Mestre	Aesculus hippocastanum	17		17	2	Cameraria e Guignardia
Area ex Sip	Aesculus hippocastanum	4		4	2	Cameraria e Guignardia
Parcheggio v. Girolami	Aesculus hippocastanum	25		25	2	Cameraria e Guignardia
Parco Querini	Aesculus hippocastanum	2		2		Cameraria e Guignardia
TOTALI		642	594	48		

5.9 Svuotamento cestini nei parchi e giardini

Il servizio consiste nello svuotamento dei cestini nei parchi pubblici e asporto dei rifiuti nell'arco di un raggio di 1,5 metri.

Lo svuotamento dei cestini del parco Galvani, San Valentino e San Carlo è gestito dal servizio Aree verdi e Parchi del Comune.

Standard di qualità

Svuotamento di 193 cestini in 33 siti con cadenza settimanale per un totale di 10.036 svuotamenti.

	LUOGO	N.	INTERVENTI
1	PARCO QUERINI E GIARDINO ADIACENTE	9	468
2	GIARDINI IV NOVEMBRE	10	520
3	VIA SANTISSIMA E PONTE ADAMO ED EVA	4	208
4	PARCO VIA MESTRE	7	364
5	VIA DONADON	6	312
6	PARCO EX VIGILI URBANI	7	364
7	PARCO DI VIA MANTEGNA	6	312
8	PASSERELLA PEDONALE LUNGO VIALE MARTELLI	8	416
9	PARCO VIA BEATA DOMICILLA	3	156
10	GIARDINI CENTRO STUDI	5	260
11	GIARDINI VIA MARCO POLO	6	312
12	AREE SCOPERTE EX FIERA - VIA MOLINARI	5	260
13	GIARDINI VIA ROTATE	5	260
14	PARCO VIA CASARSA	6	312
15	PARCO VIA MESCHIO	2	104
16	PARCO VIA REGHENA	6	312
17	PARCO TERME ROMANE ED AREA ARCHEOLOGICA	8	416
18	GIARDINI VIA MONTEGRAPPA	5	260
19	GIARDINI VIA STRADELLE	2	104

	GIARDINI VIA SAN VALENTINO	5	260
21	GIARDINI SACRO CUORE	17	884
22	PARCHEGGI VIA GIROLAMI	5	260
23	PARCHEGGIO VIA MONTEREALE	11	572
24	PARCO VIA JULIA-VIA B.L. DI TOSCANA	6	312
25	PARCO VIA MICHELE DELLA TORRE	2	104
26	GIARDINI ED AREE VIA DELEDDA	4	208
27	GIARDINO PIAZZA VILLANOVA	3	156
28	GIARDINO VIA PRATA-VIA BRUGNERA	2	104
29	PARCO VIA MURRI-VIA GEMELLI	4	208
30	PARCO VIA CARNIA	6	312
31	PARCO SEMINARIO	8	416
32	CASTELLO DI TORRE	8	416
33	AREA CAMPER VIALE VENEZIA	2	104
	TOTALE	193	10.036

5.10 Manutenzione fioriture sulle balconate delle sedi municipali

Il servizio consiste nell'allestimento e manutenzione di 80 balconate, arredate con fioriture stagionali estive, da posizionare sulle balconate delle sedi municipali entro il 25 aprile, in occasione della festa patronale.

5.11 Periodica pulizia delle fontane

Il gestore effettuerà con cadenza settimanale interventi di pulizia e di asporto dei materiali superficiali presenti all'interno delle fontane, e interventi mensili di manutenzione ordinaria, comprensiva di scarico delle vasche, pulizia del fondo e dei manufatti.

L'apertura e chiusura degli impianti, gli interventi di sostituzione integrale o parziale di apparecchiature, attrezzature o parti delle stesse danneggiate o soggette ad atti vandalici o comunque oggetto di disservizi non sono imputabili alla normale pratica gestionale.

Le fontane gestite sono:

1. Fontana c/o sede LL.PP
2. Fontana p.le Ellero
3. Fontana Centro Studi
4. Fontana di piazza Lozer a Torre
5. Fontana di piazza Risorgimento (solo pulizia superficie da materiali impropri)
6. Fontana Parco Cimolai (solo pulizia superficie da materiali impropri)
7. Fontana v. Fontane (solo pulizia superficie da materiali impropri)

6. RAPPORTI CON TERZI

Azioni dell'ente gestore per coinvolgere l'utenza

GEA, in riferimento al principio della trasparenza nei confronti dell'utenza e alla volontà di sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con il fruitore del servizio, al fine di salvaguardare il ruolo centrale del cittadino non solo come destinatario del servizio, ma anche come risorsa per valutare la rispondenza dei servizi erogati a bisogni reali, provvederà:

1. A dare ampia divulgazione alla carta dei Servizi, mediante gli strumenti di informazione aziendale, per consentire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi di:
 - a. accesso
 - b. fruizione
 - c. valutazione del servizio;
2. A monitorare costantemente, consultando l'utenza, mediante metodi di rilevazione sistematica, il livello delle prestazioni e l'adeguatezza agli standard fissati, non solo rispetto ad obiettive esigenze gestionali riferibili all'ubicazione, alle condizioni generali e alla vocazione delle aree gestite, ma anche in relazione alle reali esigenze dei cittadini;
3. Ad aggiornare gli standard di qualità e provvedere nel caso, ad informare il cittadino delle variazioni, utilizzando i canali informativi aziendali.

Tutela dell'utente

GEA si è dotata degli strumenti di informazione per consentire al cittadino di:

1. Segnalare eventuali deficienze, reclami e mancanze circa il rispetto degli standard fissati;
2. Suggestire, altresì, eventuali migliorie relativamente alla gestione del servizio.

In riferimento al tipo di segnalazione GEA provvederà:

1. Ad eseguire l'intervento richiesto, se previsto dal Contratto di Servizio, secondo i metodi e tempi stabiliti;
2. Ad indirizzare l'utente al Servizio Aree Verdi e Parchi per segnare eventuali interventi extracontrattuali, eseguibili previa copertura economica da parte dell'Amministrazione;
3. A motivare in tempi congrui all'utenza (15 gg.) il mancato rispetto delle prestazioni stabilite o l'eventuale ritardo nei tempi di esecuzione;
4. A pianificare e comunicare in modo sollecito idonee misure gestionali per sanare le situazioni di carenza nel più breve tempo possibile.

Rapporti con i "mass media"

GEA si impegna ad utilizzare le possibilità garantite dai mass media utilizzando costantemente i mezzi presenti sul territorio per informare gli utenti sulle proprie attività, sulle modifiche dei servizi e su quanto può risultare necessario per un miglior servizio. GEA si impegna a rispondere alle richieste provenienti dai mass media garantendo la propria presenza in programmi televisivi e radiofonici, a dibattiti pubblici e conferenze stampa e a fornire i dati aziendali e i risultati ambientali raggiunti con la massima chiarezza e trasparenza

Organi di decentramento

Cura i rapporti con i Quartieri, fornendo agli stessi informazioni sui programmi e servizi, rispondendo puntualmente ad ogni richiesta di chiarimento per segnalazioni o reclami di cittadini.

Se richiesto partecipa ad assemblee o incontri indetti dai Consigli di Quartiere per discutere proposte relative alla gestione dei servizi affidati all'azienda.

Campagne promozionali

Promuove campagne promozionali finalizzate alla utilizzazione più sicura e intelligente delle risorse ambientali ed energetiche.

Opuscoli informativi

Distribuisce periodicamente agli utenti opuscoli esplicativi sui servizi, sull'andamento aziendale e sulle procedure che interessano i cittadini.

Rapporti con le scuole

Presta particolare attenzione ai rapporti con le scuole, curando l'informazione relativa ai propri servizi e al rispetto dell'ambiente, rendendosi disponibile ad incontri con gli studenti, ad iniziative didattiche e a visite guidate presso le aree verdi del Comune.

Partecipazione a fiere e convegni

Partecipa a fiere, convegni e mostre, in occasione delle quali espone e distribuisce materiale informativo sulle sue attività.

Comportamento del personale

Il personale di GEA è tenuto a trattare il cittadino con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità sia nei rapporti interpersonali che nelle comunicazioni telefoniche.

GEA provvede a selezionare e formare il personale a contatto con il pubblico. L'azienda si impegna ad organizzare la partecipazione di tale personale a corsi di formazione.

INFORMAZIONI E RECLAMI

① **Ufficio Informazioni GEA**

lun-mer-ven: 9.30-12.30

lun-giov: 14.30-17.30

🖥 **Sito Internet**

www.gea-pn.it

☎ **Info Point Customer Care**

Numero verde 800 501077

Telefono +39 0434 504711

Dal lun. al ven. 8.30-13.00

Lun-gio: 14.00-17.30

Fax +39 0434 504747

Posta

GEA Gestioni Ecologiche Ambientali spa

Via Molinari, 43

33170 Pordenone

@ **E-Mail**

GEA – Servizi Ambientali

info@gea-pn.it