



Città di Crotona

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio
**MANUTENZIONE E GESTIONE VERDE
PUBBLICO**

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio ha ad oggetto la realizzazione di interventi di manutenzione ordinaria della vegetazione ornamentale ed infestante presente lungo gli assi viari di pubblica viabilità, le aree a verde pubblico dei quartieri, il verde scolastico, il verde cimiteriale, i fossi e canali nonché la manutenzione e gestione di parchi e ville.

Il servizio, consta in particolare, nello svolgimento delle attività di:

- pianificazione, programmazione e gestione delle procedure tecnico amministrative per la manutenzione ordinaria e straordinaria del verde pubblico nonché per la gestione diretta ed indiretta di parchi e ville .
- censimento e valutazione di stabilità delle alberature presenti sul suolo pubblico
- valutazione di fattibilità delle richieste di intervento manutentivo provenienti da soggetti pubblici (anche interni all'Ente);
- Esecuzione diretta, mediante l'impiego di personale esecutivo assegnato all' ufficio/o in affidamento, di operazioni manutentive specialistiche a carico delle diverse componenti a verde pubblico vedi: sfalcio, potatura, abbattimenti, piantumazioni, ripristini/sostituzioni florovivaistiche e dei manti erbosi, trinciatura di vegetazione rustica presente lungo fossi e canali, operazioni di irrigazione e verifica del corretto funzionamento delle attrezzature ludiche e degli arredi urbani presenti nei parchi e ville pubbliche.-
- redazione del piano di manutenzione del verde pubblico
- Verifica del rispetto del vigente regolamento del verde pubblico
- coordinamento delle squadre dei giardinieri chiamate ad intervenire in situazioni emergenziali.

Dirigente responsabile

Ing. Salvatore Gangemi

Link pagina web istituzionale

<https://www.comune.crotone.it/area-tematica/ambiente>

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Indirizzo località e piano

Settore 6 Tutela dell' Ambiente
Viale Gallucci 53 - Pal. Candigliota 53C p.primo
88900 – Crotone (KR)

Orario:

Mattina: Martedì e Mercoledì, dalle ore 10:00 alle ore 12:00.
Pomeriggio: Giovedì, dalle ore 16:00 alle ore 17:00.

Ufficio: *Tutela del Verde*

Tel: 0962 - 921557

Per le comunicazioni e l'inoltro delle istanze via posta elettronica certificata

PEC: protocollocomune@pec.comune.crotone.it

Link per reperire informazioni e scaricare la

modulistica: <https://www.comune.crotone.it/area-tematica/ambiente>

Servizio: MANUTENZIONE E GESTIONE VERDE PUBBLICO	
SERVIZI OFFERTI	MODALITA' DI ACCESSO
Manutenzione ordinaria e straordinaria del verde pubblico incluso la corretta gestione e monitoraggio delle alberature pubbliche	- in presenza; - telefonica; - telematica;
Gestione diretta/indiretta di parchi, ville e piccole aiuole	- in presenza; - telefonica; - telematica;

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità sotto elencati individuano i parametri principali di misurazione del livello di offerta del servizio:

- livello di ricettività;
- tempi nell'erogazione dei servizi;

- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico;
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi;
- presenza di molteplici canali di accesso ai servizi;
- accesso all'autocertificazione.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità o per la rilevazione di problematiche inerenti il servizio offerto.

Tempi nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza del servizio Tutela del Verde Pubblico l'Ufficio ha individuato come standard di riferimento il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente.

Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti da questo Ufficio nella Carta dei Servizi vengano effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

Nella Tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire. Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio;
- lo standard di qualità che fissa il livello di qualità garantito agli utenti.

STANDARD DI QUALITA' TEMPORALI:

<i>Servizio: TUTELA DEL VERDE PUBBLICO</i>		
Dimensione della qualità /servizio erogato	Indicatore/i	Standard
Rilascio autorizzazioni	Tempestività e rispetto dei tempi di rilascio	- da 8 a 30 giorni
Rilascio informazioni	Tempestività e correttezza delle informazioni rilasciate	2 giorni
Riscontro a reclami e segnalazioni	Tempestività	28 giorni

MONITORAGGIO

La carta dei servizi viene aggiornata il 31 Gennaio di ogni anno o quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti dei servizi.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- Rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare preferibilmente attraverso la somministrazione di questionari;
- Prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti intendono presentare.