



CMV servizi

**CARTA DEI SERVIZI
VERDE PUBBLICO,
DISINFESTAZIONI E
SERVIZI ACCESSORI**

**COMUNE DI
CENTO**

Maggio 2020



LEGENDA

- **1 : Obiettivi**
- **2 : Organizzazione**
- **3 : Servizio verde pubblico**
- **4 : Manutenzione aree a gioco**
- **5 : Manutenzione arredo urbano**
- **6: Servizio di disinfestazione, derattizzazione e dezanarizzazione**
- **7 : Standard qualitativi**

1. OBIETTIVI

L'obiettivo principale della presente guida, è quello di fornire ai cittadini alcune informazioni inerenti la gestione, programmazione ed esecuzione del servizio di manutenzione del verde pubblico, disinfezione, derattizzazione e dezanarizzazione, e di manutenzione dei giochi ed arredi urbani. Troverete inoltre tutti i numeri telefonici per un contatto diretto con noi.

Nella Carta sono inoltre indicati i criteri e parametri di qualità valutabili ed esigibili (certezza sui temi, tempi e modi di erogazione dei servizi) che CMV Servizi Srl ed il Comune di Cento si impegnano a rispettare per rispondere adeguatamente alle esigenze ed alle aspettative dell'utenza, fino a giungere al loro soddisfacimento.

Al fine di fornirvi costantemente un servizio di qualità facciamo sì che le nostre attività siano ispirate ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità, ai sensi della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 27/01/94, in Gazz. Uff., 22/02/94 n. 43).

Ecco cosa significano per noi questi principi:

UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti.

Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie,

documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

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.

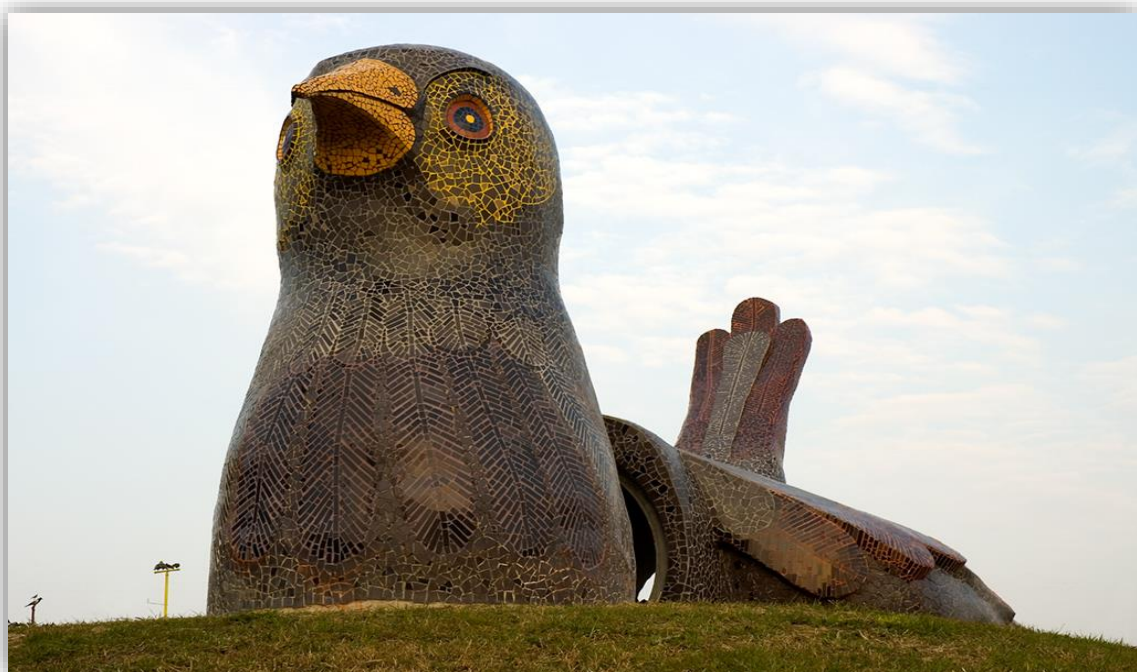
EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia.

Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR 2016/679.



2. ORGANIZZAZIONE

CMV Servizi Srl, per conto del Comune di Cento, svolge l'attività di gestione dei servizi:

- verde pubblico;
- manutenzione aree a gioco attrezzate;
- manutenzione arredo urbano;
- servizio di disinfestazione, disinfezione, derattizzazione e dezanarizzazione.

Vengono curati tutti gli aspetti amministrativi e burocratici (es: programmazioni, relazioni, affidamenti, ecc), operazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria, trattamenti fitosanitari, ecc.

Gli Uffici CMV Servizi Srl sono aperti al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 12:00 presso la sede di CMV Servizi Srl in Via Malamini, 1 – Cento (Fe). _ Tel. 051-6833999 _ email: info@cmvservizi.it _ info.verde@cmvservizi.it _ info.ddd@cmvservizi.it .

RECLAMI E SUGGERIMENTI

I reclami possono essere fatti via posta, posta elettronica e telefono e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Coordinatore di Servizio effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 20 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo. In caso contrario verrà fornita un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo stesso.

Reclami e suggerimenti possono essere anche inoltrati a:

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Cento – Via XXV Aprile, 11

Tel. 051 6843327 Fax 051 6843309

Indirizzo e-mail: urp@comune.cento.fe.it



3. SERVIZIO VERDE PUBBLICO

Il servizio verde pubblico del Comune di Cento, viene gestito dalla Società "in house" C.M.V. Servizi S.r.l. che si occupa degli aspetti gestionali e realizzativi, nella tutela ambientale del patrimonio a verde e della salute pubblica. Aver riunito all'interno di un unico servizio le attività e competenze suddette, permette un miglior coordinamento tra la gestione esistente e la realizzazione di nuove opere e consente una più efficace ed economica attività.

C.M.V. Servizi S.r.l. gestisce una parte delle attività di manutenzione delle aree verdi mediante ditte e/o imprese esterne, ed una parte gestita direttamente con il personale interno.

La Società, anche attraverso l'adozione del Regolamento Comunale del Verde:

- riconosce il valore della vegetazione quale componente fondamentale del paesaggio urbano, e sancisce il principio della necessità di salvaguardare, promuovere e migliorare le aree verdi pubbliche attraverso la disciplina degli interventi di manutenzione e di gestione;
- stabilisce che gli interventi sul patrimonio verde siano riconducibili al concetto di manutenzione programmata, finalizzata all'effettuazione delle pratiche necessarie per mantenere in salute e in sicurezza le componenti del sistema verde.

MANUTENZIONE ORDINARIA

Con l'approvazione del programma annuale, l'Amministrazione Comunale definisce l'elenco delle aree verdi per le quali avviare la cura periodica, promuovendo il più possibile (purché consentito dalla legge) l'individuazione dei criteri per l'affidamento dell'esecuzione del servizio in modo da:

- tendere alla contemporaneità nello svolgimento delle prestazioni specialmente nei periodi stagionali di maggior sviluppo vegetazionale sull'intero territorio comunale;
- garantire maggiore celerità nell'effettuare le operazioni richieste, tempestività nel raggiungere i luoghi di intervento, flessibilità ed adattabilità delle maestranze incaricate in rapporto alla variabilità climatica tipica del periodo primaverile ed estivo biellesi;

La cura ordinaria e sistematica del verde, attraverso il servizio di giardinaggio, prevede:

- il taglio dell'erba: da un minimo di n. 1 taglio/anno ad massimo di n. 12 tagli/anno, preferibilmente dal mese di Marzo al mese di Novembre compresi. Normalmente sono assegnati standard di qualità che prevedono 12 tagli/anno, 10 tagli/anno, 8 tagli/anno, 6 tagli/anno e 4 tagli/anno. Le tecniche di taglio possono prevedere sia la rimozione dell'erba sia la sua sminuzzatura con tecniche e modalità operative appropriate (mulching), che resterà quindi sul terreno. Per effetto dello sbriciolamento subito, l'erba si decompone molto più rapidamente, rilasciando nel terreno l'80% di acqua di cui è composta e formando una ricca concimazione naturale, con risparmio di tempo e di oneri di smaltimento. La

copertura generata dai residui di sfalcio protegge il terreno dagli sbalzi eccessivi di temperatura e favorisce la vita dei numerosissimi microrganismi deputati alla decomposizione e mineralizzazione della sostanza organica.

- la raccolta di foglie, aghi, ramaglie: sempre quando si procede al taglio dell'erba; da un minimo di n. 1 volta e fino almeno a n. 2 volte nella stagione autunnale.
- la pulizia della malerba: almeno n.1 volta/anno, nelle aiuole con arbusti e siepi, con asportazione manuale.
- la raccolta di materiali di rifiuto (carta, bottiglie, lattine, rifiuti vari ecc): quando si procede al taglio dell'erba ed alla pulizia della malerba tra gli arbusti.
- la potatura di arbusti, siepi ed alberi: quando è necessario, per eliminare parti secche, per contenere le fronde su percorsi e passaggi pedonali, vicino alle panchine, lungo i cordoli su sedi viarie, vicino ai cartelli stradali, per rimuovere situazioni di pericolo.
- l'innaffiatura di soccorso: quando è necessario, presso le aree verdi pubbliche e di uso pubblico presenti nel territorio comunale, con l'obiettivo di salvaguardare alberi ed arbusti posti a dimora nelle aree verdi medesime, in periodi considerati a rischio per un andamento climatico particolarmente sfavorevole con prolungati periodi di siccità, durante tutto l'anno solare. Per questi servizi, il Comune di Biella si può avvalere del supporto di associazioni di volontariato.
- il taglio dell'erba lungo i cigli stradali: da un minimo di n.2 volte/anno a n. 4 volte/anno, per l'eliminazione della vegetazione infestante dalle banchine e scarpate laterali delle strade comunali all'interno dei centri abitati, preferibilmente a giugno e a settembre. Gli interventi saranno effettuati con sminuzzamento dell'erba tagliata, utilizzando mezzi meccanici semoventi dotati di idonea attrezzatura per profondità laterali comprese tra 100 cm e 300 cm, in base alla conformazione del confine stradale.

MANUTENZIONE STRAORDINARIA

Previa approvazione da parte dell'Amministrazione Comunale, CMV Servizi Srl esegue gli interventi di manutenzione straordinaria, selezionati in base a:

- esigenze agronomiche e ambientali;
- criticità segnalate dai cittadini;
- risoluzione di danni per avversi eventi atmosferici o per atti vandalici.

All'interno del programma annuale, è ricompresa una quota per l'esecuzione delle prove di stabilità sulle alberature comunali, al fine di avere un riscontro concreto sullo stato di salute delle piante ed agire di conseguenza.

- l'abbattimento di alberi: Si decide di abbattere un albero, di norma, solo nei casi comprovati di stretta necessità, quali, ad esempio, accertato pericolo per persone e/o cose, alberature in stato vegetativo irrimediabilmente compromesso, alberature che causano danni a strutture edili o sottoservizi, diradamenti necessari alla sopravvivenza di gruppi arborei troppo fitti o miranti ad una riqualificazione paesaggistica del luogo, ecc. L'albero abbattuto sarà sostituito.
- la potatura di alberi: La potatura è un'operazione molto seria che svolge un ruolo fondamentale nella corretta gestione degli alberi. E' un'arte a tutti gli effetti che implica un fattore molto importante: l'osservazione e lo studio dell'albero in tutte le sue particolarità. Gli alberi si potano nel periodo di riposo vegetativo che va dal mese di novembre alla prima metà di marzo. Poi nel periodo estivo tra metà luglio e metà settembre si effettua la "potatura verde" che è un intervento mirato di miglioramento delle piante che prevede eliminazione di polloni o di parti della pianta cresciute disordinatamente nel periodo primaverile. Questo intervento si effettua nel periodo di riposo vegetativo estivo in cui le piante arrestano o rallentano la crescita. Diversamente, potare gli alberi quando sono in fioritura o in crescita vegetativa provoca seri danni derivanti dalla diminuzione di fotosintesi clorofilliana diventando molto più vulnerabili all'assalto di parassiti o malattie fungine. Gli unici interventi da fare in primavera-estate sono dedicati alla eliminazione di rami morti o malati e alla asportazione di succhioni e polloni.

COSA VIENE OFFERTO

I servizi si rivolgono a tutti coloro che usufruiscono del verde pubblico. Per la cura e per la realizzazione del verde, C.M.V. Servizi S.r.l. opera avvalendosi di soggetti esterni, con il coordinamento e la sorveglianza di tecnici interni, sia di operatori interni.

Le prestazioni svolte (es: manutenzione, nuova realizzazione, ecc) scaturiscono da progetti approvati dall'Amministrazione Comunale, in base alle risorse finanziarie annualmente stanziare con il Bilancio Comunale.

Per il cittadino, i servizi resi sono gratuiti.

4. MANUTENZIONE AREE A GIOCO

Sono definiti parchi gioco tutti quegli spazi attrezzati, custoditi o incustoditi, destinati all'attività ludica di bambini e ragazzi solitamente fino a 14 anni: il cortile dell'asilo nido, della scuola materna o elementare, il piccolo campo giochi di quartiere, dell'oratorio o del condominio, le zone gioco del parco urbano, extraurbano, le attrezzature di ristoranti, bar, villaggi turistici, club, centri commerciali e stabilimenti balneari.

Sono escluse da questa definizione le aree sportive attrezzate anche se presenti all'interno di edifici scolastici (ad esempio campi di basket, tennis, pallavolo, calcetto). Sono esclusi inoltre i lunapark, le fiere e le strutture temporanee e i parchi gioco di tipo avventuroso.

Sono definite attrezzature per aree da gioco tutte quelle strutture fisse, per uso individuale o collettivo da parte di bambini, quali ad esempio scivoli, altalene, giostre e dondoli, installate in aree esterne o interne, aperte al pubblico.

Nel settore parchi gioco esistono norme tecniche di riferimento che costituiscono strumento a garanzia di sicurezza, come: EN 1176 (attrezzature per aree da gioco); EN 1177 (rivestimenti di superfici di aree da gioco); UNI 11123:2004 (progettazione dei parchi e aree da gioco all'aperto).

Al fine di mantenere le aree a gioco in perfetto stato, CMV Servizi Srl svolge:

- l'esecuzione dell'anagrafica delle attrezzature suddivisa per area;
- una visita ispettiva semestrale documentata da apposito verbale, con l'indicazione delle azioni correttive da eseguire; una verifica annuale della bulloneria, funi, cinghie, ganci, catene, seggiolini, pavimentazioni antitrauma, ecc;
- qualora ci sia l'esigenza, una pulizia delle strutture/attrezzature di gioco nel periodo primaverile, mediante lavaggio con idropulitrice.

Nell'ambito della gestione delle aree a gioco, oltre alla manutenzione ordinaria, si prefigura la sostituzione per vetustà delle attrezzature presenti e/o la progettazione e posizionamento di nuove attrezzature ludiche.



5. MANUTENZIONE ARREDO URBANO

A completamento del decoro ambientale, la gestione dell'arredo urbano comunale rappresenta un forte impatto visivo da parte degli utenti.

A titolo esemplificativo, gli arredi urbani sono: panchine, tavoli, vasi e fioriere, ecc.

Come per le aree a gioco, al fine di mantenere gli arredi in perfetto stato, CMV Servizi Srl esegue:

- l'esecuzione dell'anagrafica degli arredi suddivisa per area;
- una verifica annuale della bulloneria, ganci, parti in legno, saldature, ecc;
- riparazione e sistemazione di eventuali anomalie;
- qualora ci sia l'esigenza, una pulizia delle degli arredi nel periodo primaverile, mediante lavaggio con idropulitrice;
- qualora ci sia l'esigenza, verniciatura delle parti in legno e ferro, al fine di migliorare il decoro e la qualità dell'arredo.

Nell'ambito della gestione, oltre alla manutenzione ordinaria, si prefigura la sostituzione per vetustà degli stessi arredi presenti e/o la progettazione e posizionamento di nuove strutture.



6. SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE, DERATTIZZAZIONE E DEZANZARIZZAZIONE

CMV Servizi Srl agisce con le dovute e necessarie metodologie d'intervento e con ciclo di trattamenti condotti secondo le normative vigenti e nella tutela della salute pubblica. Gli stabili ed edifici comunali di Cento nei quali vengono eseguite tali attività, risultano circa venticinque di cui venti edifici scolastici.

DERATTIZZAZIONE

Lotta alla popolazione murinica viene eseguita con tecniche appropriate e con interventi commisurati alla densità ed alla estensione della popolazione murinica.

La scelta dei prodotti utilizzati per l'espletamento del servizio viene condotta, oltre che nel pieno rispetto della salute pubblica, in funzione della loro reale efficacia nel far fronte alle specifiche problematiche; tutti i prodotti utilizzati, muniti di adeguate schede tecniche e di sicurezza, sono certificati per il loro uso in locali pubblici.

Di norma, la derattizzazione viene condotta con particolare efficacia in quelle realtà ambientali dove i muridi si riproducono e vivono più facilmente, come tombini e cunicoli sotterranei di proprietà pubblica, siti di stoccaggio e travaso dei R.S.U., contenitori, aree abitate, aree cimiteriali, giardini, fogne, ecc. Il posizionamento delle esche viene effettuato in modo tale da renderle facilmente raggiungibili esclusivamente da topi, evitando categoricamente il contatto con gli alimenti o che possano rientrare nella disponibilità di altri animali.

PIANO DI DERATTIZZAZIONE DEL CENTRO STORICO DI CENTO (FE)

Al fine di prevenire la proliferazione di popolazione animale quali ratti, in considerazione anche del nuovo sistema di raccolta dei rifiuti urbani ed evitare danni materiali, sporcizia, problemi sanitari come possibili zoonosi (malattie trasmesse dall'animale all'uomo), è stato previsto il posizionamento di erogatori di esca in tutto il centro storico di Cento e relativi siti sensibili.

Il monitoraggio sarà così continuativo e persistente in tutto il centro storico.

DISINFESTAZIONE E DISINFEZIONE

CONTROLLO INSETTI STRISCIANTI: Nelle strutture pubbliche, il controllo delle infestazioni da blatte e insetti striscianti assume importanza fondamentale.

I trattamenti contro tali insetti sono effettuati mediante l'utilizzo di esche in gel non tossiche per l'uomo, che garantiscano una notevole durata nel tempo. Qualora l'ambiente lo permetta, potranno essere utilizzati, altresì, i prodotti a spruzzo, a patto che siano somministrati con modalità il più possibile mirate a colpire la singola infestazione o la singola colonia.

CONTROLLO INSETTI OCCASIONALI: In caso di zecche, ragni, scorpioni, acari e pulci, l'intervento deve essere immediato e tempestivo, ciò in quanto tali insetti possono essere portatori di numerose patologie, potenzialmente molto pericolose per l'uomo.

CONTROLLO IMENOTTERI PUNGENTI: In seguito all'acuirsi di problematiche riconducibili a fenomeni pungenti nei confronti dell'uomo, la lotta contro vespe e calabroni deve essere svolta con interventi mirati di carattere adulticida, che includano anche la rimozione di favi, quando individuabili.

A differenza di quanto previsto in precedenza, nel caso di api, è necessario provvedere ad una rimozione incruenta, che coinvolga l'aiuto di apicoltori professionisti.

DISINFESTAZIONE: In considerazione di quanto sopra, sono previsti interventi nei complessi scolastici e nelle strutture pubbliche a seguito del loro utilizzo, come ad esempio in occasione di seggi elettorali.

MONITORAGGIO HACCP: I trattamenti effettuati presso cucine e dispense appartenenti a scuole e/o strutture comunali rispettano i principi del Sistema HACCP, oltre che, ovviamente, la Dir. 93/43/CEE ed il D. Lgs 155/97 in materia di Igiene degli Alimenti.

Il servizio di HACCP, è previsto nelle seguenti strutture comunali:

1. Centro "Gruppo Verde" – Via Nuova;
2. Centro Infanzia – Via Pacinotti, 11;
3. Asilo "Lo scarabocchio" – Via di Penzale, 29.

DEZANZARIZZAZIONE

I territori di competenza, e particolarmente le aree limitrofe ai centri abitati, costituiscono un habitat favorevole allo sviluppo delle larve di zanzare comuni (*Culex*) e zanzara tigre. Ciò comporta le necessità di provvedere al trattamento di dezanzarizzazione con particolare efficacia ed efficienza.

I trattamenti larvicidi sono effettuati in tutto il territorio comunale e specificatamente presso:

- fossati e scoli a cielo aperto, maceri e laghetti ed infine presso le aree incolte che possano essere interessate da ristagni, presenti all'interno o in prossimità dei centri abitati;
- caditoie stradali (bocche di lupo, caditoie, pozzetti di raccolta acque, ecc.), secondo l'elenco delle vie e piazze pubbliche.

Al fine di contrastare tale fenomeno, i trattamenti sono condotti nel periodo compreso tra Aprile ed Ottobre e provvedendo ad intensificare la frequenza degli interventi nei mesi più caldi.

Vengono programmati annualmente da n.ro 4 cicli a n.ro 6 cicli di trattamento larvicida alle caditoie stradali e da n.ro 18 a 24 interventi di trattamento larvicida nei fossati e ristagni.

CMV Servizi Srl nell'ambito del Piano di Lotta alla Zanzara Tigre, fornisce e distribuisce gratuitamente alla cittadinanza le confezioni di prodotto larvicida (in flacone o compresse) per poter consentire il trattamento delle aree private. Le confezioni, previa richiesta, saranno fornite anche presso l'URP del Comune per la distribuzione ai cittadini.



7. STANDARD QUALITATIVI

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, per ognuno dei servizi illustrati nella sezione precedente del documento, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti. Con standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile; il livello di qualità garantito può variare nel tempo e CMV Servizi Srl si impegna a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti. Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, gli utenti e le utenti possono presentare reclamo.

SERVIZIO INFORMAZIONI:

STANDARD DI QUALITA'	OBIETTIVO
Percentuale di segnalazioni e reclami a cui si fornisce una risposta entro 20 gg di calendario	Nel 100% dei casi
Numero di ore di apertura settimanale dell'ufficio	17,5 ore

ESECUZIONE DEI SERVIZI:

STANDARD DI QUALITA'	OBIETTIVO
Richiesta/segnalazione sfalcio erba	Entro 7 giorni
Richiesta/segnalazione potatura siepe (compatibilmente con il periodo di vegetazione)	Entro 10 giorni
Richiesta/segnalazione potatura alberature (compatibilmente con il periodo di vegetazione e non pericolose)	Entro 15 giorni
Richiesta/segnalazione abbattimento alberature (alberature non pericolose)	Entro 20 giorni
Richiesta di intervento a seguito di calamità naturali sulle alberature	Entro 24 ore
Richiesta/segnalazione manutenzione aree a gioco/arredo urbano	Entro 7 giorni
Richiesta/segnalazione intervento di disinfestazione e/o derattizzazione	Entro 4 giorni
Intervento adulticida contro le zanzare in caso di attivazione protocollo Regionale	Entro 24 ore

La valutazione del servizio da parte dei cittadini

I risultati delle indagini, vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.