

ASPES S.P.A.



CARTA DEI SERVIZI “VERDE URBANO E PROFILASSI”

Servizio reso per il territorio comunale di Pesaro

Edizione settembre 2018

SOMMARIO

1. PREMESSA

- 1.1. Significato della carta e validità
- 1.2. Normativa di riferimento

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- 2.1. Uguaglianza e imparzialità di trattamento
- 2.2. Continuità
- 2.3. Partecipazione e trasparenza
- 2.4. Cortesia
- 2.5. Efficacia ed efficienza
- 2.6. Informazione
- 2.7. Chiarezza e comprensibilità
- 2.8. Qualità e tutela ambientale
- 2.9. Privacy
- 2.10. Standard di qualità del servizio
- 2.11. Servizio Verde Urbano – Attività ordinaria
- 2.12. Servizio Verde Urbano – Attività straordinaria
- 2.13. Servizio Profilassi del territorio – Attività ordinaria
- 2.14. Servizio Profilassi del territorio – Attività straordinaria

3. TUTELA DELL'UTENTE

- 3.1. Comportamento del personale di Aspes S.p.A. verso i Cittadini-Utenti
- 3.2. Organi di tutela e presentazione di reclami

4. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

- 4.1. Informazioni fornite ai Cittadini-Utenti
- 4.2. Modi e mezzi di informazione verso i Cittadini-Utenti
- 4.3. Richieste dell'Utente e partecipazione
- 4.4. Valutazione del grado di soddisfazione dei Cittadini-Utenti

Allegato: Questionario di rilevazione customer satisfaction

1. PREMESSA

1.1. Significato della carta e validità

La "Carta del Servizio Verde Urbano e profilassi del territorio " gestito da ASPES S.p.A. nel territorio del Comune di Pesaro, emessa in adempimento alla normativa vigente in materia, costituisce una dichiarazione d'impegno formale dell'Azienda nei confronti dei propri Utenti e elemento integrativo del Contratto di Servizio relativo alla Manutenzione del Verde pubblico e profilassi del territorio con il Comune socio.

La presente Carta intende soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra Azienda e Utente, garantendo un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo, certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi del servizio, favorendo nel contempo comportamenti fiduciosi, dialettici e propositivi.

La Carta dei Servizi rappresenta per ASPES S.p.A. lo strumento per dichiarare ai propri Utenti i livelli (di qualità e quantità) dei servizi erogati, che s'impegna a raggiungere nell'anno. Per gli Utenti è lo strumento per conoscere gli obiettivi dell'Azienda e soprattutto per controllarne e verificarne l'attuazione.

La Carta illustra, nel dettaglio, le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e la modalità di rapporto fra ASPES S.p.A. ed i suoi Utenti. L'Azienda, con il presente documento, si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, i quali costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio, sia la soddisfazione degli Utenti.

Gli standard specifici di qualità sono riferibili a ciascuna delle singole prestazioni individuate e direttamente verificabili dal singolo utente (indicati nelle Tabelle in grassetto).

ASPES S.p.A. non garantisce il rispetto degli standard indicati in caso di eventi di carattere eccezionale, non dipendenti dall'Azienda.

La presente edizione della "Carta del Servizio Verde urbano e profilassi del territorio" di Aspes S.p.A. ha validità sino alla data di scadenza del relativo Contratto di servizio stipulato fra l'Azienda ed il Comune di Pesaro, fatte salve le modifiche e gli aggiornamenti resi necessari o opportuni a seguito di variazioni della normativa di riferimento o degli standard proposti.

1.2. Normativa di riferimento

Questo documento è stato preparato con riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- art. 2, D.L. n. 163/1995 (convertito in legge, con modificazioni, dalla L. 273/1995);
- art. 11, D. Lgs. n. 286/1999 (che ha abrogato il D.L. 163/95);

- Legge n. 481/1995;
- art. 2, c. 461, Legge n. 244/2007;
- Legge n. 241/1990, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi"
- Legge n. 273/1995: "Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n. 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- D. Lgs. n. 50/2016 "Codice dei Contratti pubblici";
- D. Lgs. n. 33/2013 " Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- D. Lgs. n. 97/2016 "Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche".

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

ASPES S.p.A. gestisce i propri servizi nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici " e dell'art. 2, c. 461, L. n. 244/07.

2.1. Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

ASPES S.p.A. si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazioni di sesso, razza o religione.

Pertanto garantisce l'uniformità di trattamento dei clienti a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2. Continuità

ASPES S.p.A. si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, s'impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del personale, evidenziando altresì le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi assicurati.

2.3. Partecipazione e trasparenza

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, o direttamente le Associazioni dei Consumatori per questioni di carattere collettivo, hanno diritto di richiedere chiarimenti e accedere alle informazioni aziendali d'interesse, ai sensi della L. n. 241/1990 e successive modificazioni, in merito a prestazioni di servizi istituzionali, anche mediante confronto con il Direttore Generale, il Responsabile del Servizio Verde e/o suo delegato, nonché di partecipare alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi. ASPES S.p.A. s'impegna a fornire risposte tempestive e facilmente comprensibili, dai Cittadini-Utenti e dalle Associazioni dei Consumatori qualora occorrono violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

Le valutazioni fornite dai Cittadini-Utenti e dalle Associazioni dei Consumatori saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità dei servizi forniti.

2.4. Cortesia

ASPES S.p.A. s'impegna a garantire ai Cittadini-Utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche e a munirsi di tesserino di riconoscimento.

2.5. Efficacia ed efficienza

ASPES S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6. Informazione

ASPES S.p.A. assicura una chiara ed esaustiva informazione ai Cittadini-Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi, predispone inoltre idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche, mantiene rapporti con gli organi di informazione, inoltre, si impegna ad inviare all'Amministrazione comunale, con periodicità concordata, un report riguardante i dati più significativi, con riferimento alle caratteristiche quali/quantitative dei servizi.

2.7. Chiarezza e comprensibilità

ASPES S.p.A. garantisce ai Cittadini-Utenti procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.

2.8. Qualità e tutela ambientale

Nell'espletamento delle proprie attività, ASPES S.p.A. garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della Qualità che produca ed assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative (espresse o implicite) dei Cittadini-Utenti e, in modo integrato, l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'Ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali, oltre alla prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

2.9. Privacy

ASPES S.p.A. s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati, ASPES S.p.A. consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti nel Capo III del Regolamento (UE) n. 679/2016.

2.10. Standard di qualità del servizio

ASPES S.p.A. definisce e s'impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato alla Comunità, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, relativi ai tempi del rapporto contrattuale, alle modalità di gestione del rapporto contrattuale ed all'accessibilità e sicurezza del servizio.

2.11. Servizio Verde Urbano – Attività ordinaria

SERVIZIO VERDE URBANO – ATTIVITÀ ORDINARIA

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Manutenzione dei tappeti erbosi nelle aree verdi pubbliche (parchi, giardini, rotonde, spartitraffici, verde scolastico e impianti sportivi)	Tutto il territorio pubblico comunale, suddiviso per Frazioni e Quartieri	Secondo indicazioni del Comune, in media 4 tagli stagionali su tutte le aree, secondo una pianificazione programmata degli interventi annuale
Taglio erba nei cigli stradali	Tutto il territorio pubblico comunale, dentro i centri abitati, tratti urbani pubblici	Secondo una pianificazione programmata degli interventi, fino a un massimo di n. 2/3 tagli annui
Taglio dell'erba infestante	In genere, nei marciapiedi e nel centro urbano	Segue una programmazione annuale
Allestimento aiuole e fioriere pubbliche comunali	Aiuole e fioriere pubbliche situate nel territorio comunale	Allestimento e messa a dimora di piantine e fiori stagionali, n. 2 volte l'anno (autunno-inverno e primavera-estate)
Manutenzione aiuole e fioriere pubbliche	Aiuole e fioriere pubbliche situate nel territorio comunale	La manutenzione viene eseguita settimanalmente e, nel periodo estivo, più volte a settimana (irrigazione, scerbatura, sarchiatura, sostituzione piantine e fiori danneggiati)
Pulizia tornelli	Tutte le piante pubbliche censite dal Comune	Viene eseguita in un massimo di n. 5 interventi annui
Spollonatura e pulizia tornelli	Tutte le piante pubbliche censite dal Comune	Vengono eseguiti in un massimo di n. 5 interventi annui
Potatura	Tutte le piante pubbliche all'interno del territorio comunale	Pianificazione annuale- servizio di potatura alberi in accordo con il Comune
Potatura dei pioppi	Tutti i pioppi neri censiti dal Comune	Vengono potati ogni 4 anni (per Ordinanza del Sindaco)
Abbattimento alberi	Tutte le piante pubbliche all'interno del territorio comunale	Abbattimento alberi completamente secchi, pericolosi per la pubblica incolumità o irrimediabilmente danneggiati
Indagini di stabilità	Tutte le piante pubbliche all'interno del territorio comunale	Sulla base della nostra presenza nel territorio e delle segnalazioni pervenute dal Comune, si definisce un elenco di alberi da sottoporre ad indagini di stabilità
Potatura siepi	Tutte le siepi pubbliche (giardini scolastici, aree verdi pubbliche)	Pianificazione annuale che prevede da n. 1 a n. 2 tagli annui a seconda della conformazione delle siepi
Fornitura e messa a dimora piante	Tutte le piante pubbliche all'interno del territorio comunale	Pianificazione annuale approvata dal Comune per la fornitura di alberi precedentemente abbattuti stilata in un elenco basato su priorità di visibilità e/o urgenze
Trattamento endoterapico contro la processionaria dei pini	Tutti i pini pubblici del territorio comunale	Ogni 3 anni viene eseguito il trattamento endoterapico contro la processionaria
Manutenzione strutture ludiche	Tutte le strutture ludiche pubbliche gestite dal Comune	Controllo e monitoraggio strutture ludiche e sistemazione fino a raggiungimento degli oneri annui previsti dal Comune
Manutenzione panchine e tavoli	Tutti gli arredi urbani pubblici di gestione del Comune	Controllo e monitoraggio strutture ludiche e sistemazione fino a raggiungimento oneri annui previsti dal Comune
Servizio di attività tecnico amministrativa	Sulla base di richieste da parte di cittadini/enti/ditte, etc.,..., Pubbliche Amministrazioni	Il servizio viene espletato sulla base della normativa vigente, L.R. n. 6/2005 e ss.mm.ii, e sull'applicazione del vigente "Regolamento Comunale del verde pubblico e privato"

2.12. Servizio Verde Urbano – Attività straordinaria

SERVIZIO VERDE URBANO – ATTIVITÀ STRAORDINARIA (in occasione di urgenza, manifestazioni e sollecitazioni da parte dell'Amministrazione, su segnalazione di pericolo pervenuta dal cittadino, etc..)

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Segnalazione per situazioni di pericolo	Su tutte le aree, le piante e i luoghi pubblici gestiti e mantenuti dal Comune	Sopralluogo di verifica immediato. Pianificazione intervento entro le 24 massimo 48 ore
Servizio di reperibilità	Su tutto il territorio del Comune, in caso di intemperie e condizioni meteo avverse	Il servizio è attivo tutti i giorni compresa la domenica e oltre l'orario di lavoro. Viene garantita sempre una squadra operativa di almeno 3 persone

2.13. Servizio Profilassi del territorio – Attività ordinaria

SERVIZIO PROFILASSI DEL TERRITORIO – ATTIVITÀ ORDINARIA
--

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Servizio di monitoraggio e disinfestazione, HACCP scuole comunali)	Il servizio di Profilassi comprende il servizio disinfezione, disinfestazione da insetti, animali, vespe etc... e servizio di derattizzazione, nei plessi scolastici del territorio pesarese	La pianificazione ordinaria annuale prevede n. 5 interventi su tutti i Plessi scolastici comunali
Derattizzazione	Territorio comunale. Attualmente, sul territorio comunale, vengono posizionati e mappati un numero congruo di erogatori di esca topicida	La pianificazione annuale prevede un numero congruo di cicli (completi) di monitoraggio sulle postazioni attive. Tali interventi consistono nella somministrazione, con specifici erogatori di esche topicide, addizionata con sostanze anticoagulanti a bassa concentrazione posti nei principali siti d'infestazione individuati da tecnico Aspes S.p.A. incaricato
Zanzara tigre	Su tutto il territorio pubblico comunale	Per la lotta alla Zanzara tigre si attivano una serie di servizi previsti per contratto: 1) monitoraggio con ovitrappole, per le malattie trasmesse dai vettori; 2) trattamenti larvicidi; 3) trattamenti adulticidi; 4) servizi di call-center attivo ogni giorno con linea dedicata; 5) distribuzione gratuita ai cittadini di prodotti larvicidi tramite farmacie comunali e c/o l'Informa-servizi del Comune, fino ad esaurimento scorta; 6) sopralluoghi gratuiti su segnalazioni da parte di cittadini; 7) educazione nelle scuole; 8) sopralluoghi di verifica dell'infestazione a campione e in base alle segnalazioni
Termiti	Sul'area individuata infestata	Monitoraggio, verifica e definizione area focolaio dell'infestazione. Gli interventi sono cadenzati e programmati e suddivisi in 3 anni

2.14. Servizio Profilassi del territorio – Attività straordinaria

SERVIZIO PROFILASSI DEL TERRITORIO – ATTIVITÀ STRAORDINARIA		
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Servizio di disinfestazione	Territorio di Pesaro in ambito pubblico o presso Istituzioni Pubbliche (Carceri, Forze dell'ordine, etc...)	Sopralluogo di verifica e programmazione intervento specifico ad hoc entro 48 ore
Derattizzazione su segnalazione	Su tutto il territorio comunale	Sopralluogo di verifica, valutazione luogo per trovare fonti di annidamento e foraggiamento topi, consigli a privati e/o valutazione di necessità di lotta rodenticida su suolo pubblico
Infestazione da Zanzara figre su segnalazione	Su tutto il territorio comunale e territorio privato attiguo	Sopralluogo entro 24/48 ore per verificare eventuale infestazione, valutando eventuali focolai attivi sia sul pubblico che sul privato. In caso di privato, informativa sulle buone prassi da tenere per evitare infestazione
Arbovirosi trasmesse dalla Zanzara figre e dalla Culex (Zica, West Nile, Dengue, Chikungunya, etc)	Su tutto il territorio comunale (su un raggio di 300 mt dal focolaio endemico sia pubblico che privato)	CASO DI ALLARME PER MALATTIE DA VETTORE. 1) Trattamento aduflucida e larvicida entro le 24 ore dalla comunicazione di accertata malattia endemica. Saranno trattate tutte le aree pubbliche con larvicida e atomizzatore per aduflucida per n. 3 volte consecutive negli orari consentiti e i singoli privati saranno trattati n. 1 volta con atomizzatore spalleggiato e pompa a pressione per larvicida 2) Trattamento aduflucida e larvicida come sopra ma per un'area con diametro da 300 mt dal focolaio endemico

3. TUTELA DELL'UTENTE

3.1 Comportamento del Personale di Aspes S.p.A. verso i Cittadini-Utenti

Il personale di ASPES S.p.A., è munito di tesserino di riconoscimento con le proprie generalità che è tenuto ad esibire, su richiesta, all'esterno, quando prende contatto, per ragioni di lavoro, con il Cittadino - Utente. Tutti i dipendenti di ASPES S.p.A. sono tenuti a rapportarsi con i Cittadini-Utenti con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi e ad indicare il proprio nome nelle comunicazioni telefoniche.

3.2 Organi di tutela e presentazione di reclami

Il singolo Utente e le Associazioni dei Consumatori, direttamente per problemi a rilevanza collettiva, o espressamente delegate, per problemi a rilevanza individuale, possono denunciare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici di ASPES S.p.A., sia in forma verbale che scritta, e attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

- per iscritto o verbalmente

Aspes S.p.A. - Servizio Verde Urbano

Via Mameli n. 15 - 61121 Pesaro

- Fax **0721.639194**

- e-mail: verdeurbano@aspes.it
- Moduli di segnalazione scaricabili dal sito web www.aspes.it

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'Utente, l'eventuale delega da parte di un Utente ad una Associazione dei Consumatori, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica, il tutto debitamente firmato e datato.

Aspes S.p.A., entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. Aspes S.p.A. si impegna ad attivarsi entro 30 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui saranno presenti almeno il referente del servizio coinvolto e il suo responsabile di servizio che svolge funzioni di controllo interno a garanzia del corretto adempimento alle procedure ed ai tempi indicati nella Carta, attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard.

A tutela dei diritti dei Cittadini-Utenti il Contratto di Servizio con i comuni soci di Aspes S.p.A. prevedono comunque le misure sanzionatorie che il Comune può adottare nei confronti dell'Azienda, a garanzia del rispetto del contratto, degli standard di qualità stabiliti nella Carta del Servizio e delle disposizioni di legge.

4. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

4.1 Informazioni fornite ai cittadini-utenti

ASPES S.p.A., fornisce ai Cittadini-Utenti e alle Associazioni dei Consumatori una informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei propri servizi e loro eventuali modifiche, con particolare riguardo a:

- modalità di erogazione e di accesso al servizio;
- condizioni di erogazione del servizio;
- caratteristiche quali-quantitative dei servizi erogati.

4.2 Modi e mezzi di informazione verso i Cittadini-Utenti

ASPES S.p.A. adotta diverse modalità di informazione ai Cittadini-Utenti e alle Associazioni dei Consumatori:

- per le campagne di informazione e sensibilizzazione prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti tipici della comunicazione in accordo con l'Amministrazione Comunale.

4.3 Richieste dell'utente e partecipazione

ASPES S.p.A. si impegna a garantire al Cittadino-Utente e alle Associazioni dei Consumatori il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

L'Utente e le Associazioni dei Consumatori hanno inoltre il diritto di accesso a tutte le informazioni aziendali che li interessano e agli atti amministrativi ai sensi e secondo le modalità previste dalla L. n. 241/1990 e successive modificazioni.

Aspes S.p.A. riconosce ai Cittadini-Utenti e alle Associazioni dei Consumatori anche la possibilità di presentare richieste d'informazioni in forma scritta alle quali s'impegna a rispondere entro trenta giorni lavorativi.

4.4 Valutazione del grado di soddisfazione dei Cittadini-Utenti

ASPES S.p.A. considera utili per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri Utenti tutte le occasioni di dialogo che consentano di conoscere un loro giudizio riguardo alla qualità del servizio erogato. A tal fine, pertanto, ASPES S.p.A. considera di fondamentale importanza un'attenta analisi dei reclami ricevuti, nonché delle richieste di informazioni e chiarimenti.

ASPES S.p.A. si impegna a considerare con particolare attenzione clienti anziani o disabili, e si rende disponibile a valutare di volta in volta ulteriori modalità di reclamo, in funzione delle loro particolari esigenze.

ⁱ Il Contratto di Servizio disciplina i rapporti per l'esercizio del servizio, fra Aspes S.p.A. e il Comune e definisce i rispettivi diritti e obblighi delle parti e le misure sanzionatorie che il comune può adottare nei confronti dell'Azienda. In virtù di tale contratto, Aspes S.p.A., provvede allo svolgimento delle attività e agli adempimenti amministrativi connessi alla gestione del servizio.



QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO VERDE PUBBLICO E PROFILASSI DEL TERRITORIO

Il presente questionario mira a rilevare:

- Soddisfazione delle aree a verde del territorio comunale e della zona o quartiere in cui si vive
- Motivazione dell'insoddisfazione delle aree a verde del territorio
- Soddisfazione della cura e della sicurezza dell'arredo urbano dei giardini
- Soddisfazione della potatura degli alberi e delle siepi del proprio territorio
- Soddisfazione sul taglio delle erbacce dai marciapiedi e cigli stradali
- Rilevazione di problematiche
- Criticità del servizio
- Soddisfazione/Insoddisfazione complessiva del servizio: confronto positivo/negativo

▪ **Come giudica lo stato del verde (parchi, giardini, ecc..) nel territorio comunale pesarese?**

Totalmente insoddisfacente	Insoddisfacente	Accettabile	Soddisfacente	Molto soddisfacente

▪ **Come giudica lo stato del verde (parchi, giardini, etc..) nella zona (circoscrizioni/quartiere) in cui vive?**

Totalmente insoddisfacente	Insoddisfacente	Accettabile	Soddisfacente	Molto soddisfacente

▪ **Quanto è soddisfatto delle aree a verde del suo quartiere?**

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	n.r.

▪ **Relativamente alla domanda : "Quanto è soddisfatto delle aree a verde della sua circoscrizione?" , qualora avesse risposto "poco" o "per nulla", può spiegare i motivi?**

Il tappeto erboso è alto	
Il tappeto erboso è secco	
Le piante sono ammalate	
Ci sono spesso defecazioni animali	
I cestini sono sempre pieni	
n.r.	
Altro (descrivere di seguito)	

ASPES S.p.A.

Via Mameli, 15 - 61121 Pesaro
P. IVA 01423690419
Cap. Soc. € 58.035.504 i.v.

tel +39 0721 372411
fax +39 0721 639194

segreteria@aspes.it
aspes@legalmail.it
www.aspes.it



- **Quanto è soddisfatto della cura e della sicurezza dell'arredo urbano dei giardini della sua circoscrizione?**

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	n.r
Panchine					
Giochi per bambini					
Fioriere aiuole					

- **Quanto è soddisfatto della potatura degli alberi e delle siepi della zona della sua circoscrizione?**

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	n.r

- **Quali problematiche rileva nel sistema di gestione del servizio verde urbano?**

Pulizia	
Manutenzione ordinaria area verde	
Taglio dell'erba	
Irrigazione essenze e fioriere (piante, cespugli, arbusti ecc..)	
Manutenzione attrezzature ludiche, ginniche e delle panchine	
Manutenzione e potatura piante	
Visibilità piante su lampioni	
Sicurezza per bambini	
Manutenzione degli arredi urbani	
Manutenzione strutture ludiche	
n.r	
Altro (descrivere di seguito)	

- **Quanto è soddisfatto del servizio di profilassi del territorio?**

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	n.r.

- **Quanto è soddisfatto del servizio di disinfestazione da Zanzara tigre?**

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	n.r.

ASPES S.p.A.

Via Mameli, 15 - 61121 Pesaro
P. IVA 01423690419
Cap. Soc. € 58.035.504 i.v.

tel +39 0721 372411
fax +39 0721 639194

segreteria@aspes.it
aspes@legalmail.it
www.aspes.it



- **Quanto è soddisfatto del servizio di derattizzazione?**

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	n.r.

- **Quanto è soddisfatto dell'efficienza e della competenza del personale agli sportelli?**

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	n.r.

- **Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia del personale?**

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	n.r.

- **Quanto è soddisfatto della semplicità degli iter burocratici?**

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	n.r.

- **Quanto è soddisfatto della chiarezza delle informazioni ottenute?**

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	n.r.

- **Come reputa la chiarezza e la comprensibilità della modulistica?**

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	n.r.

- **Ha qualche suggerimento da dare perché in futuro si possa meglio rispondere alle sue aspettative?**

GRAZIE PER AVER COMPILATO IL QUESTIONARIO

ASPES S.p.A.

Via Mameli, 15 - 61121 Pesaro
P. IVA 01423690419
Cap. Soc. € 58.035.504 i.v.

tel +39 0721 372411
fax +39 0721 639194

segreteria@aspes.it
aspes@legalmail.it
www.aspes.it