

Valore del servizio

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di informare i cittadini sui servizi che vengono loro offerti, sia per renderli più consapevoli dell'impegno svolto in tale ambito dall'Amministrazione comunale sia per una verifica del livello di qualità di erogazioni degli stessi, che il Servizio Parchi Giardini e Aree Verdi (da ora in poi nel testo SPGAV) si impegna a mantenere.

Principi e finalità

Oltre alla normativa nazionale, per la redazione della Carta è stato preso come riferimento il Documento Unico di Programmazione, oltre alla nota del Direttore Generale prot. 308019 del 29.09.23.

Tra i 5 indirizzi indicati nel Programma di Mandato 2024/2029 "Firenze al Plurale", presupposto fondamentale dell'azione di governo e base della successiva programmazione del Comune di Firenze, l'indirizzo "Firenze sostenibile" ha come obiettivo strategico di interesse "Rendere la città ancora più Green". Nel Documento Unico di Programmazione 2025-2027 (approvato dal Consiglio Comunale il 2.12.2024), la missione dedicata "Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente" ha tra i vari obiettivi operativi di attuazione, per il primo triennio di mandato, l'obiettivo 4.3.04: Aumentare la frequentazione di giardini e spazi verdi - Realizzazione di nuovi spazi verdi (150 ettari di nuovo verde previsti nel Piano Operativo, di cui avviare le procedure realizzative) e riqualificazione degli esistenti (anche individuando almeno 20 nuove aree per "giardini di prossimità" e convenzioni per aprire spazi verdi esistenti nel centro storico). Realizzazione di un teatro all'aperto in ogni Quartiere. Potenziamento della manutenzione del verde (nel 2026 + 125% di risorse da destinare rispetto al 2022) e riorganizzazione del sistema di gestione, aumento del numero degli orti urbani e creazione di una nuova fattoria dei ragazzi nel giardino del Mezzetta.

Principi previsti dalla Direttiva 27 gennaio 1994

Uguaglianza ed imparzialità

Principio fondamentale alla base delle attività del SPGAV è il garantire a tutti i cittadini la piena fruibilità in sicurezza degli spazi verdi pubblici.

Continuità

L'erogazione del servizio, che consiste nella cura del verde pubblico, avviene in modo continuo, regolare e senza interruzioni, svolgendo periodicamente gare di appalto, lavori in concessione o in economia diretta con i giardinieri o i boscaioli comunali.

Partecipazione

Il Comune di Firenze ricerca forme di collaborazione con i cittadini (singoli, in gruppi, comitati, associazioni) attraverso vari strumenti:

- donazioni;
- sponsorizzazioni tecniche ed economiche;

- iniziativa “dona un albero”;
- iniziativa “adotta un’oliveta”;
- patti di collaborazione per la cura dei beni comuni.

Efficacia ed efficienza

Il Comune di Firenze tutela e valorizza il verde pubblico nelle sue varie forme: parchi urbani, giardini di quartiere, parchi storici, aiuole decorative, olivete ornamentali, boschi e promuove la loro fruibilità con le dotazioni di elementi di arredo urbano, attrezzature ludiche e sportive, spazi ricreativi; tutela la salute dei cittadini e intende migliorare la qualità della vita in città, con l’azione di piantare alberi, arbusti e cespugli, soprattutto negli ambienti urbani impermeabilizzati e soggetti ai fenomeni estivi di forte riscaldamento (isole di calore).

Il Servizio, con un ufficio apposito, si occupa anche di seguire le specifiche procedure istruttorie e di controllo relative agli abbattimenti degli alberi privati secondo quanto stabilisce il “Regolamento del patrimonio arboreo della città”, approvato con delibera del Consiglio Comunale n°58/2016 ed il relativo “Disciplinare attuativo”, approvato con delibera di Giunta Comunale n°556/2020.

L’erogazione dei servizi e la gestione delle risorse avviene in termini di efficienza, efficacia, qualità e trasparenza, attraverso soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

Descrizione del servizio

Caratteristiche

Il Servizio si occupa della gestione del patrimonio presente negli spazi verdi urbani, pubblici e scolastici, di competenza del Comune di Firenze.

L’area complessiva di spazi aperti classificati come “verde urbano comunale” è di 921 ettari (ISTAT report 2023) equivalente a 25,4 mq per abitante (dati popolazione residente al 31.12.2023 pari a 362.613) e rappresenta circa il 9% del territorio comunale. In particolare, rientrano nelle competenze del SPGAV, aree verdi per un totale di circa 6.000 ettari suddivise nei 5 ambiti territoriali (Quartieri), tra le quali le categorie principali sono:

- parchi urbani;
- giardini: piccoli parchi e spazi verdi aperti al pubblico, giardini di quartiere con giochi per bambini, aree cani, aree dotate di arredo;
- verde stradale: spartitraffico, rotonde stradali, aree di pertinenza di alberature stradali, aree di pertinenza alla viabilità, aree verdi di parcheggio;
- giardini scolastici;
- verde decorativo (aiuole fiorite);
- orti urbani;
- aree sportive all’aperto a servizio ludico-ricreativo: campi sportivi, polivalenti;
- aree boschive;
- aree inesitate ovvero spazi aperti di verde “incolto/naturale”.

La quasi totalità delle aree verdi è dotata di arredi per la sosta ed il relax e i giardini sia pubblici che scolastici sono dotati di attrezzatura ludica e/o sportiva. Tutti i circa 1.500 giochi presenti nelle 140 aree gioco rispondono ai requisiti europei di sicurezza (norma EN 1176:2008) e vengono periodicamente monitorati da personale specializzato.

Di notevole importanza sono i giardini e i parchi storici presenti nel tessuto cittadino, per una superficie complessiva sottoposta a vincolo monumentale (Parte II del D.lgs 42/2004) di circa 190 ettari.

L'Amministrazione Comunale gestisce complessivamente un patrimonio di oltre 77.000 alberi (piante di alto fusto), di cui oltre 18.000 presenti in sede stradale, la cui gestione comporta, in prima istanza, un costante sforzo manutentivo al fine di preservarne il valore ambientale, ecologico, paesaggistico, sociale e storico.

Organizzazione

Attualmente, per la gestione del verde il SPGAV adotta un sistema misto, parte in appalto con l'impiego di ditte esterne e parte in gestione diretta con i propri operatori ambientali (giardinieri, boscaioli, muratori) e la relativa dotazione di mezzi e attrezzature.

La cura del verde orizzontale consiste in particolare nelle seguenti attività di manutenzione:

- sfalcio di erba;
- potatura siepi e cespugli;
- sostituzione di cespugli, arbusti, perenni;
- manutenzione aiuole con fioriture stagionali e perenni;
- lavorazioni del terreno (sarchiatura, vangatura, concimazione, scavi, rigenerazione tappeti erbosi);
- diserbo e pulizia;
- manutenzione vialetti e percorsi pedonali;
- disboscamento e taglio di macchie di rovi;
- fornitura materiali agronomici e per addobbi, piante in vaso e fioriture;
- manutenzione impianti di irrigazione per superfici a prato e ale gocciolanti;
- azioni urgenti di pronto intervento.

Per quanto riguarda lo sfalcio e il diserbo del verde stradale, il Comune di Firenze si avvale di Alia Servizi Ambientali spa, società per azioni a partecipazione pubblica concessionaria dell'attività di raccolta rifiuti e spazzamento stradale.

La cura del verde verticale (alberature), che il SPGAV svolge sia in appalto che con boscaioli comunali, consiste in particolare in operazioni arboricole volte a mantenere in sicurezza in maniera razionale, costante e capillare lo stato di conservazione degli alberi (principalmente potature e consolidamenti dinamici) e nel ripristino degli impianti arborei (filari, gruppi, singoli alberi) senescenti o compromessi (sostituzione e incremento degli alberi a dimora).

Parchi, giardini e aree verdi hanno inoltre un'importante componente edificata che necessita di interventi di monitoraggio e costante manutenzione specializzata: viali e percorsi pedonali, scalinate, cordonati e muretti di contenimento, recinzioni, cancelli, dissuasori, piccoli manufatti, vasche e fontane.

L'Amministrazione Comunale ha scelto la forma dell'accordo quadro con un unico operatore per ciascun ambito territoriale in cui è articolato il verde pubblico della città di Firenze (Quartieri) per l'acquisizione delle seguenti tipologie di servizi e lavori:

- "manutenzione delle aree verdi – verde orizzontale"
- "manutenzione delle aree verdi – verde verticale"
- "manutenzione manufatti e impianti"
- "apertura/chiusura degli accessi".

Sempre con la forma dell'accordo quadro con un unico operatore per tutto il territorio viene acquisito il servizio di "monitoraggio e manutenzione dell'attrezzatura ludica e dell'arredo urbano".

Le attività di coordinamento, direzione lavori/servizi e controllo sono svolte dal personale tecnico interno, composto prevalentemente dottori agronomi e forestali, architetti, ingegneri, periti agrari, geometri.

Canali di accesso

Il principale servizio offerto (manutenzione e gestione delle aree verdi) consente l'accesso alle aree a verde da parte dei cittadini; alcune aree sono sempre accessibili, altre lo sono secondo un calendario stagionale che ne consente l'apertura mediante un servizio svolto da personale specializzato.

Attraverso la navigazione su internet è possibile trovare l'indicazione dei principali parchi cittadini e delle aree verdi e/o alberate ai seguenti indirizzi:

<https://ambiente.comune.fi.it/pagina/parchi>

<https://ambiente.comune.fi.it/pagina/giardini-e-aree-verdi>

Per la comunicazione di abbattimento delle alberature private, prevista dal Disciplinare attuativo del Regolamento del patrimonio arboreo della città, le modalità di realizzazione del servizio sono consultabili al seguente indirizzo:

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/abbattimento-o-potatura-delle-alberature-private>

Contatti

Il Comune si impegna a pubblicare sul sito istituzionale (<https://ambiente.comune.fi.it>):

- i risultati in relazione agli standard di qualità;
- il numero e la tipologia delle segnalazioni ricevute;
- le informazioni sulla consistenza del patrimonio verde;
- l'elenco e le forme di collaborazione con singoli cittadini e associazioni del territorio.

Per contatti con il Servizio si rimanda ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

direz.ambiente@comune.fi.it

ufficio.sostenibilita@comune.fi.it

Standard di Qualità

Il Comune definisce e s'impegna a rispettare gli standard di qualità dei servizi erogati al cittadino, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi dei servizi di manutenzione, le modalità di gestione, di accessibilità e di sicurezza delle aree verdi. I principali indicatori che possono essere monitorati dai cittadini sono:

- sfalcio dei prati (almeno 7 sfalci annuali, escluse aree verdi estensive e sottobosco);
- ispezione dei giochi per la verifica della loro integrità e sicurezza (controllo annuale di tutti i giochi);
- monitoraggio periodico degli alberi per la valutazione della loro stabilità (controllo annuo di almeno il 20% degli alberi);
- potatura di arbusti, cespugli, siepi (almeno 1 volta l'anno);
- presa in carico delle segnalazioni ordinarie entro 7 giorni dal ricevimento;
- messa in sicurezza dei giochi danneggiati entro 48 ore dalla segnalazione;
- interventi urgenti di pronto soccorso nei giardini e sugli alberi pubblici presenti sul territorio entro 4 ore dalla segnalazione;
- chiusura e allontanamento dei fruitori dai giardini recintati entro 4 ore dalla segnalazione.

Rapporto con il cittadino

Reclami

È possibile proporre suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio sia in forma scritta che verbale presso gli sportelli al cittadino-U.R.P., per telefono chiamando il numero del contact center 055.055, a mezzo di posta elettronica all'indirizzo direz.ambiente@comune.fi.it.

Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti

Il Comune di Firenze si impegna a garantire la corretta gestione del verde pubblico, mediante interventi periodici di manutenzione delle varie componenti vegetali (prati, cespugli, siepi, fioriture), controllo e manutenzione degli arredi, delle attrezzature ludiche e sportive, dei percorsi, delle vasche e delle fontane. Si adopera per mantenere in sicurezza gli alberi mediante attività di monitoraggio del loro stato fitosanitario e interventi di potatura.

I cittadini sono tenuti a utilizzare in modo corretto gli spazi verdi e a seguire le indicazioni riportate nei cartelli ammonitori.

I cittadini singoli, in gruppo o riuniti in associazione sono invitati a partecipare alla cura del verde aderendo alle iniziative promosse dall'Amministrazione Comunale (Dona un albero, Adotta un'oliveta, Patti di collaborazione per la gestione dei beni comuni, etc.).

Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

Le segnalazioni dei cittadini, recepite tramite i canali dedicati, sono raccolte dalla Direzione Ambiente, prese in carico e valutate dai responsabili di zona.

Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

Le informazioni e le ultime notizie sul verde pubblico sono raccolte nella sezione Ambiente del sito del Comune di Firenze:

<https://ambiente.comune.fi.it>

Aggiornamento: dicembre 2024