

# CARTA

**VERDE  
PUBBLICO**

**DEI**

**SE  
RV  
IZI**



Sono lieto di presentare ai cittadini di Udine la *Carta della Qualità dei Servizi* offerti dal Comune di Udine.

Per ogni servizio specifico, la *Carta della Qualità dei Servizi* fissa le caratteristiche e i tempi delle varie attività che il Comune svolge a favore dei cittadini in quel settore particolare. Le *Carte* sono quindi uno strumento di informazione per far conoscere alla cittadinanza le modalità con le quali vengono erogati i servizi, ma sono anche uno strumento posto in mano ad ogni cittadino per *controllare* la qualità e l'efficienza di questi stessi servizi.

Per questi motivi, ogni Carta è articolata in tre sezioni. La prima sezione fornisce le informazioni relative alla *missione*, alla *finalità* e alle *caratteristiche* del servizio stesso. La seconda sezione riporta gli *standard di qualità garantiti* ai cittadini, mentre la terza sezione descrive la *disciplina dei rapporti* con i cittadini.

L'Amministrazione del Comune di Udine da me guidata e io personalmente riteniamo questo un documento molto significativo, e non un noioso adempimento legislativo. È per noi un'occasione di ascolto e di dialogo con la cittadinanza. Le *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento ulteriore di *partecipazione* e di *promozione alla partecipazione attiva dei cittadini* che la nostra Amministrazione ha voluto avviare insieme a tanti altri, molti dei quali presenti sul sito del Comune di Udine.

È mio obiettivo attivare nel prossimo futuro occasioni di confronto con i cittadini sui contenuti di queste *Carte*, che intendiamo aggiornare periodicamente.

Auspico che l'intera comunità udinese sia coinvolta nell'individuazione dei miglioramenti dei servizi offerti dalla nostra Amministrazione e chiedo pertanto a tutti i cittadini di continuare ad avanzare, anche grazie allo stimolo offerto da queste *Carte*, proposte, suggerimenti e critiche per il miglioramento dei servizi alla Città.

In sintesi, queste *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento per *farci conoscere* ulteriormente ma anche per *farci giudicare* e quindi *farci migliorare* continuamente.

A voi tutti, cittadine e cittadini carissimi, i nostri saluti più cordiali e rispettosi

*Il sindaco, Furio Honsell e l'Amministrazione Comunale di Udine*

Udine, 30 Marzo 2012

<b>1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO</b>	5
<b>1.1 I servizi offerti</b>	5
<i>Premesse generali</i>	5
<i>Descrizione del Servizio</i>	5
<b>1.2 Cosa viene offerto</b>	14
<b>1.3 Costi</b>	16
<b>1.4 Punti di accesso, recapiti e orari</b>	16
<b>1.5 Responsabile del servizio</b>	17
<b>2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO</b>	20
<b>2.1 Gli standard di qualità</b>	20
<b>2.2 Diritto al rimborso</b>	20
<b>3. RAPPORTI CON I CITTADINI</b>	22
<b>3.1 Reclami e suggerimenti</b>	22
<b>3.2 Indagini di soddisfazione</b>	23
<b>3.2 Cosa fare per...</b>	23

**FINALITA',  
MISSIONE E  
CARATTERISTICHE  
DEL SERVIZIO**

**CARTA DEI SERVIZI**

# 1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

## 1.1 I servizi offerti

### *Premesse generali*

Il verde pubblico del Comune di Udine viene gestito dal Servizio Infrastrutture 1 che si occupa sia degli aspetti gestionali e manutentivi sia della attuazione del programma di investimenti finalizzato al recupero e/o alla realizzazione di nuove aree verdi. Aver riunito all'interno di un unico Servizio le attività e competenze suddette permette un miglior coordinamento tra la gestione del verde esistente e la realizzazione di nuove opere e consente una più efficace ed economica attività.

La maggior parte della manutenzione e della gestione delle aree verdi viene effettuata tramite ditte e/o imprese esterne; mentre solo una piccola parte dell'attività viene gestita direttamente con il personale interno.

### *Descrizione del Servizio*

#### **Gestione e manutenzione tramite ditte e attività diretta**

Tipologia del verde

- aree verdi
- aree verdi attrezzate con giochi
- aree verdi scolastiche (asili nido, scuole materne, elementari e medie)
- giardini storici
- parchi urbani
- aiuole fiorite
- aiuole verdi all'interno della viabilità comunale
- installazione e manutenzione fioriere arredo urbano
- addobbi per eventi e manifestazioni istituzionali
- sfalcio cigli stradali

La gestione delle aree verdi prevede le seguenti attività:

- sfalcio delle aree verdi
- manutenzione dei tappeti erbosi
- manutenzione, potatura delle essenze arboree
- pulizia dei cestini e delle aree verdi
- pulizia e gestione delle fontane
- gestione degli impianti di irrigazione
- manutenzione, pulizia e innaffiatura fioriere arredo urbano
- manutenzione degli arredi all'interno delle aree verdi
- manutenzione dei giochi
- manutenzione delle strutture e attrezzature ludico/sportive
- manutenzione e pulizia dei percorsi, della viabilità e delle aree di sosta
- manutenzione delle recinzioni e degli accessi
- apertura e chiusura delle aree verdi e dei giardini recintati

### **Investimenti e nuove opere a verde**

- Attività di messa a dimora di nuove essenze arboree e arbustive
- Realizzazione di nuove aree verdi attrezzate
- Interventi di restauro e/o manutenzione straordinaria di aree verdi, giardini e parchi
- Installazione di nuovi giochi e attrezzature ludico/sportive
- Manutenzione straordinaria attrezzature ludiche e sportive
- Illuminazione aree verdi

### **Altre attività**

- Rilascio autorizzazioni utilizzo e/occupazione aree verdi
- Esprime pareri sui progetti relativi alle opere di urbanizzazione
- Esprime pareri per gli altri uffici comunali
- Consulenze e prescrizioni ai professionisti esterni che si occupano di progetti di aree verdi comunali
- Allestimento di addobbi per eventi istituzionali
- Censimento alberature e patrimonio aree verdi

Elenco aree verdi oggetto di sfalcio, pulizia, apertura e chiusura ingressi.

	<b>Denominazione area</b>	<b>Apertura e chiusura</b>
1	Aiuola Via Molin Nascosto	
2	Aiuola Via Gemona	
3	Aiuole Via Poscolle	
4	Area di Via Ungheria	
5	Area "Lord B. Powell" di via Duchì d'Aosta	<b>X</b>
6	Area di Via Carducci – via Gorghi	<b>X</b>
7	Aree del Piazzale del Castello	
8	Aree di Via Dante	
9	Aree Largo Cappuccini	
10	Aree di P.le Cavedalis	
11	Aree di P.le Osoppo	
12	Aree di P.zza 1° Maggio	
13	Aree di Via della Vittoria	
14	Giardino "Ambrosoli" di via Cairoli	<b>X</b>
15	Giardino "Loris Fortuna" di via Liruti	<b>X</b>
16	Giardino "Pascoli" di via Dante	<b>X</b>
17	Giardino "Ricasoli" di p.za Patriarcato	<b>X</b>
18	Giardino "Rubini" di v.le Ungheria	
19	Giardino presso Biblioteca Ragazzi	
20	L.go Del Pecile e vasconi	
21	L.go Goldoni	
22	Largo delle Grazie	

	<b>Denominazione area</b>	<b>Apertura e chiusura</b>
23	Largo Ospedale Vecchio	
24	Giardino del Torso di via del Sale	<b>X</b>
25	P.le dell'Unità d'Italia	
26	P.le XXVI Luglio/Ossario	
27	P.tta Del Pozzo	
28	P.zza Garibaldi	
29	Area presso Parcheggio di via Andreuzzi	
30	Area presso Parcheggio via Magrini	
31	Parco della Rimembranza - via Diaz	
32	Piazzetta Belloni e Morpurgo	
33	Rampe del Castello lato 1° Maggio	
34	Rampe del Castello lato P.zza Libertà	
35	Teatro e parcheggio	
36	Via Carducci	
37	Via Castellana	
38	Via Roma	
39	Via Zanon e ciotole	
40	Viale Leopardi	
41	Via Viola	
42	Via Savorgnana (Morpurgo)	
43	Area verde in Via del Pioppo	
44	Area di Via Feletto "Monumento"	
45	Area verde "E. Midena" di Via Mantova	



	<b>Denominazione area</b>	<b>Apertura e chiusura</b>
46	Area verde di Via Misani	
47	Area verde di Via Ramandolo	
48	Area di Via Tolmezzo	
49	Area verde di Via della Viotta	
50	Area verde di Via Cormor Basso	
51	Aree di Via Derna	
52	Area verde "Mc Bride" di Via S. Daniele	
53	Aree di Via S. Daniele (giardinetto)	
54	Aree di Via Medaglie d'Oro	
55	Via G. Pieri, via Zuglio e via Paluzza	
56	Giardino "Giorgini" di via Colugna	<b>X</b>
57	P.co "Ardito Desio" via Val Pontaiba	
58	P.le Chiavris e Medaglie D'oro	
59	P.le Oberdan	
60	P.le Polonia	
61	P.za Rizzi	
62	Parco "Moretti" di via Moretti	
63	Via Cadore/via Macchiavelli/Boccaccio	
64	Area "C. A. Dalla Chiesa" di Via Chisimaio	
65	Via Freschi - " Borgo Nuovo 1° e 2°"	
66	Via Quarto	
67	Viale Vat	
68	Viale Volontari	

	<b>Denominazione area</b>	<b>Apertura e chiusura</b>
69	Aree di Via Riccardo Di Giusto	
70	Area "Boschette dai Guriuts" di Via Cernaia	
71	Area di Via delle Fornaci	<b>X</b>
72	Area di Via Pirona	
73	Area "I. Alpi" di Via Melegnano	
74	Area P.zza Giovanni XXIII	
75	Aree del Peep Est e Cascina Mauroner	
76	Area verde "M. d'Olivo" di Via Afro	
77	Area verde "M. Scoccimarro" di Via Bolivia	
78	Area di Via Gortani	
79	Area "C. Collodi" di Via III Novembre	<b>X</b>
80	Parco degli Armeni di Via III Novembre	
81	Area Via Marchetti/Roggia di Palma	
82	Area "Padri Aldo e Bramante Marchiol" di Via Piutti	
83	Area "Esperanto" di Via Pola-Sebenicco	
84	Area di via S. Paolo (Circoscrizione 6°)	<b>X</b>
85	Area Via S. Ulderico	
86	Giardino Didattico di Via Zugliano	<b>X</b>
87	Area "Robin Hood" Via Spezzotti - Via Pirona	
88	P.le Cella	
89	P.le D'Annunzio	
90	Area "Vittime dello scoppio di S. Osvaldo" di Via Castions di Strada	
91	Via Divisione Garibaldi	

	<b>Denominazione area</b>	<b>Apertura e chiusura</b>
92	Via F. Armate	
93	Via Laipacco area 1° e 2°	
94	Via Padova	
95	Via XXIII Marzo	
96	Via XXV Aprile	
97	Viale Trieste	
98	Area "E. Salgari" di Via del Bon	<b>X</b>
99	Rotonda di Via Chiusaforte e parcheggio	
100	Area "S. Brun" di V.le Vat	<b>X</b>
101	Via Asquini "Visionario"	
102	Via Tullio/ Ferriere	
103	P.le Diacono/Palamostre	
104	Aree di Via Braida Bassi	
105	Area verde presso Centro sportivo di Via Bariglaria	
106	P.zza Beivars	
107	Area verde di Via S. Gottardo	
108	Area verde p.zza della Resistenza	
109	Area verde attrezzata in p.zza Resistenza	
110	Area verde di Via Cimolais	
111	Area verde "Vittime delle Foibe" di Via Bertaldia	
112	Via M.te Grappa	
113	Area verde di Via Martignacco	
114	Area verde di Via Pellegrino II - San Rocco	

	<b>Denominazione area</b>	<b>Apertura e chiusura</b>
115	Via Ruda	
116	Area verde "U. Saba" via Joppi	
117	Area verde "Peter Pan" di via di Brazzà	<b>X</b>
118	Area verde presso complesso sportivo di via Valente	<b>X</b>
119	Area verde presso complesso sportivo di Via S. M del Gruagno	<b>X</b>
120	Area verde presso complesso sportivo di Via Cormor Basso	
121	Parco del Cormor (Via Cormor Basso /V.le Venezia)	
122	Parco del Torre - Zona Nord	
123	Parco del Torre - Zona Sud	
124	Parco del Cormor	

### Elenco aree attrezzate con giochi

	<b>Denominazione area verde</b>	<b>ubicazione</b>	<b>giochi</b>
1	ADAJEWSKY VON SCHULTZ	Via Misani	2
2	ALPI	Via Melegnano	6
3	AMBROSOLI	Via Tomadini	12
4	BADEN POWELL	Via Duchi d' Aosta	6
5	BARIGLARIA	Via Bariglaria	3
6	BRUN	Viale Vat	7
7	CIMOLAIS	Via Cimolais	3
8	CLOCCHIATTI	Via delle Fornaci	5
9	COLLODI	Via III Novembre	7
10	CORGNALI -MARCHETTI	Via Corgnali-Marchetti	1
11	CORMOR BASSO	Via Cormor Basso	3
12	DALLA CHIESA	Via Chisimaio	5
13	DE MONTE	Via De Monte	2
14	DESIO	Via Val d' Arzino	7
15	D'OLIVO	Viale Afro	3
16	ESPERANTO	Via Muggia	6

	<b>Denominazione area verde</b>	<b>ubicazione</b>	<b>giochi</b>
17	MORETTI (ex Foni)	Via Moretti	17
18	GIOVANNI DI MORAVIA	Via Giovanni di Moravia	5
19	LAIPACCO	Via Laipacco	5
20	LATINA	Via Latina	1
21	MARCHIOL	Via Piutti	4
22	MC BRIDE	Via San Daniele	4
23	MIDENA	Via Mantova	9
24	PARCO DEL CORMOR	Via Frossi (giochi)	10
25	PARCO DEL CORMOR	Via Frossi (percorso vita)	19
26	PELLEGRINI	Via della Resistenza	1
27	PIRONA NORD	Via Pirona-Gortani	4
28	PIRONA SUD	Via Pirona	1
29	ROBIN HOOD	Via Spezzotti	17
30	ROGGIA DI PALMA	Via Roggia di Palma	2
31	RUDA	Via Ruda	2
32	SABA	Via Joppi	7
33	SALGARI	Via del Bon	6
34	SAN PAOLO	Via San Paolo	2
35	SANTA MARGHERITA DEL GRUAGNO	Via Santa Margherita del Gruagno	6
36	SCOCCIMARRO	Via Argentina	1
37	VITTIME DELLE FOIBE	Via Bertaldia	3
		<b>Totale giochi</b>	<b>204</b>

	<b>Edilizia scolastica</b>	<b>ubicazione</b>	<b>giochi</b>
1	AGAZZI (infanzia)	Via Petrarca 9	7
2	ALBA (nido)	Via Alba 27	8
3	ALBERTI (primaria)	Via Baldasseria Media 21	1
4	BENEDETTI (infanzia)	Via Val di Resia 11	13
5	C.A.S. (infanzia)	Via Pradamano 43	4
6	CARDUCCI (primaria)	Viale Tricesimo 57/A	7
7	CENTAZZO (infanzia)	Via delle Scuole 7	7
8	COSSETTINI (infanzia)	Via Vipacco 9	8
9	DIVISIONE JULIA (primaria)	Piazza Polonia	4
10	D'ARTEGNA (infanzia)	Via d' Artegna 82	13
11	DIRE FARE GIOCARE (nido)	Via della Roggia 48	8
12	FANTASIA DEI BIMBI (nido)	Via Diaz 20	11

	<b>Edilizia scolastica</b>	<b>ubicazione</b>	<b>giochi</b>
13	FORTE (infanzia)	Via R. di Giusto 82	9
14	GABELLI (infanzia)	Via Bariglaria 350	11
15	GARZONI (primaria)	Via Ronchi 14	1
16	I° MAGGIO (infanzia)	Via Martignacco 60	7
17	LAIPACCO (infanzia)	Via Monzambano 139	7
18	MARCONI (secondaria)	Via Torino 49	1
19	MAZZINI (primaria)	Via Bariglaria 327	2
20	NIEVO (primaria)	Via Gorizia 19	2
21	PAPAROTTI (infanzia)	Via Pellis 7	9
22	PASCOLI (primaria)	Via Pordenone 10	1
23	PECILE (infanzia)	Via Manzoni 7	8
24	PICK (infanzia)	Via del Bon 9	9
25	RODARI (primaria)	Via Val di Resia 13	3
26	S. DOMENICO (primaria)	Via Derna 8	3
27	SACHEBURACHE (nido)	Via Baldasseria Media 21	10
28	SACRO CUORE (infanzia)	Via Cividale 220	8
29	TAVERNA (infanzia)	Piazza Polonia	10
30	VALUSSI (secondaria)	Via Petrarca 19	1
31	VOLPE (infanzia)	Via Volpe 30	9
32	ZAMBELLI (infanzia)	Via Bernardinis 105	10
33	ZARDINI (primaria)	Via Padova 9	1

Ulteriori informazioni sono disponibili su [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it) sezione Ambiente, edilizia e territorio/Verde Pubblico.

## 1.2 Cosa viene offerto

Il servizio viene offerto a tutti coloro che usufruiscono e utilizzano le aree verdi pubbliche.

La gestione delle **aree verdi** avviene principalmente tramite appalto con ditte esterne; il contratto in essere comprende il periodo dal settembre 2011 ad agosto 2014.

Le prestazioni offerte sono: sfalcio del manto erboso in modo da mantenere l'altezza dell'erba mediamente non superiore ai 20 cm. (minimo 4 sfalci annuali); raccolta foglie una volta all'anno nel periodo autunno - inverno.

La gestione delle **aree verdi delle scuole** avviene principalmente tramite appalto con ditte esterne; il contratto in essere comprende il periodo dal settembre 2011 a agosto 2014. Le prestazioni offerte sono: sfalcio del manto erboso in modo da mantenere l'altezza dell'erba mediamente non superiore ai 20 cm. (minimo 4 sfalci annuali); raccolta foglie una volta all'anno nel periodo autunno - inverno.

La gestione delle **aiuole fiorite** avviene principalmente tramite appalto con ditte esterne; il contratto in essere comprende il periodo dal maggio 2011 ad aprile 2014.

Le prestazioni fornite riguardano: potature, diserbo, pulizia e fornitura e posa di fioriture annuali (mediamente 2 volte all'anno).

La gestione degli **abbattimenti e delle potature delle alberature** per il periodo dal 2012 al 2013 prevede le seguenti prestazioni: potature per la messa in sicurezza, potature per il ridimensionamento della chioma, eliminazione dei polloni e interventi in emergenza anche coordinandosi con i Vigili del Fuoco.

La gestione dei **cigli stradali e dei marciapiedi inerbiti** avviene tramite appalto con ditte esterne; il contratto in essere comprende il periodo dal giugno 2011 a maggio 2014.

Le prestazioni offerte sono: sfalcio e pulizia vengono svolti due volte all'anno.

La gestione **dell'apertura/chiusura e pulizia aree verdi** avviene tramite appalto con ditte esterne; il contratto in essere comprende il periodo da novembre 2011 a ottobre 2013. Le prestazioni offerte sono: svuotamento dei cestini e pulizia di massima ogni giorno; aperture chiusura quotidiana con i seguenti orari:

periodo autunno-invernale: 01/10 al 31/10 dalle 8.00 alle 19.00

01/11 al 31/03 dalle 8.00 alle 18.00

periodo primavera-estate: 01/04 al 30/04 dalle 8.00 alle 19.00

01/05 al 30/09 dalle 7.00 alle 21.00

La gestione della **manutenzione e controllo dei giochi** presenti nella aree verdi avviene anche tramite appalto con ditte esterne; il contratto in essere comprende il periodo da dicembre 2011 a dicembre 2014.

Le prestazioni offerte sono: controllo mensile e piccoli interventi manutentivi (compreso trattamento parti in legno), riempimento e sostituzione sabbia (sabbie presenti solo nelle aree scolastiche) due volte all'anno.

## **PARCO CORMOR**

Il **Parco del Cormor** viene gestito tramite ditta esterna (appalto pluriennale) che offre le seguenti prestazioni: gestione chiosco con somministrazione vivande, gestione attività ricreativa, pulizia, custodia e manutenzione del verde.

### **1.3 Costi**

I Servizi offerti sono gratuiti e le aree verdi attrezzate sono di libero accesso.

La fornitura degli addobbi nel caso di eventi istituzionali è gratuita, mentre nel caso di richiesta di addobbi da parte di associazioni, enti diversi da quelli citati è prevista, se deciso dalla giunta, la gratuità del noleggio a condizione che il trasporto di prelievo e restituzione sia a carico del richiedente.

### **1.4 Punti di accesso, recapiti e orari**

Gli uffici che si occupano del verde pubblico sono ubicati presso il Vivaio comunale, via Nodari, 37 (laterale di via della Madonnetta, strada che collega via Marsala con viale Palmanova)

Tel. 0432-522156 e 520651 – fax: 0432-521590

La sede di via Nodari, 37 è dotata di parcheggio interno.



Orario uffici:

Lunedì	9.00 – 12.00	14.30 – 16.30
Martedì	9.00 – 12.00	14.30 – 16.30
Mercoledì	9.00 – 12.00	
Giovedì	9.00 – 12.00	14.30 – 16.30
Venerdì	9.00 – 12.00	

## 1.5 Responsabile del servizio

### Organigramma degli uffici con competenze sul verde

#### *Dipartimento*

- Dipartimento Gestione del Territorio, delle Infrastrutture e dell'Ambiente  
Direttore: dott. ing. Luigi Fantini  
mail: luigi.fantini@comune.udine.it

#### *Servizio, Unità Operative e Unità Semplici (sede di via Nodari, 37)*

- Servizio Infrastrutture 1  
Dirigente: arch. Claudio Bugatto  
mail: claudio.bugatto@comune.udine.it
- U.O. Sport e impianti minori  
ing. Patrizia Cappellari  
mail: patrizia.cappellari@comune.udine.it
- U.O. Progettazione del verde  
ing. Patrizia Cappellari  
mail: patrizia.cappellari@comune.udine.it

- U.O. Alberi – gestione e programmazione  
dott. Lucio Bernardis  
mail: [lucio.bernardis@comune.udine.it](mailto:lucio.bernardis@comune.udine.it)
- U.O. Gestione Parchi, Giardini e aree verdi  
p.a. Franco Fattori  
mail: [franco.fattori@comune.udine.it](mailto:franco.fattori@comune.udine.it)
- U.O. Gestione Giochi, arredi, impianti e verde  
dott. Carlo Malossini  
mail: [carlo.malossini@comune.udine.it](mailto:carlo.malossini@comune.udine.it)
- U.S. Alberi analisi e censimento  
dott. Andrea Maroè  
mail: [andrea.maroe@comune.udine.it](mailto:andrea.maroe@comune.udine.it)

# STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

CARTA DEI SERVIZI

## **2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO**

### **2.1 Gli standard di qualità**

Gli standard di qualità forniti sono quelli garantiti dagli appalti per la gestione delle aree verdi.

Si invita a consultare la voce “Cosa viene offerto”

I parametri per la verifica del rispetto degli standard di qualità sono i seguenti:

- Nuove alberature (diam. cm 18) : n. 150/anno
- Abbattimenti alberature: n. 100/anno
- Potature alberature: n. 800/anno
- Sfalci aree verdi: n. 4/anno
- Altezza erba aree verdi: cm. 20
- Raccolta foglie: 1 volta/anno
- Aiuole fiorite: pulizia, potatura e posa fioriture annuali: 2 volte/anno
- Svuotamento cestini e pulizia aree verdi: ogni giorno
- Cigli stradali: sfalcio 2 volte/anno
- Controllo attrezzature ludiche e giochi con cadenza mensile.

### **2.2 Diritto al rimborso**

Nel caso di mancato rispetto degli standard garantiti si prevede, come forma di indennizzo e/o rimborso la consegna di una piantina di stagione.

# RAPPORTI CON I CITTADINI

# CARTA DEI SERVIZI

## **3. RAPPORTI CON I CITTADINI**

### **3.1 Reclami e suggerimenti**

I reclami possono essere fatti via posta, fax, posta elettronica e telefono (vedi “Punti di accesso, Recapiti e orari”) e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente di Servizio effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 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

Udine, via Lionello n. 1 - secondo piano, lato sud

Tel. 0432/271616-271621 Fax 0432/271355

Indirizzo e-mail: [urp@comune.udine.it](mailto:urp@comune.udine.it)

Orario: da lunedì a venerdì 8.45-12.15

lunedì e giovedì pomeriggio 15.15-16.45

Per le segnalazioni relative ad interventi da attuare nelle aree verdi e nelle aree attrezzate può essere usato anche il sito e-part (accessibile dalla Home Page di [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it) in “Segnala un disservizio”).

## **3.2 Indagini di soddisfazione**

Con cadenza annuale verrà avviata un'attività per verificare il grado di soddisfazione del cittadino relativamente alla gestione del verde pubblico.

Lo strumento utilizzato sarà il sito del Comune.

## **3.2 Cosa fare per...**

### **UTILIZZARE AREE VERDI CON OCCUPAZIONE DI SUOLO PUBBLICO**

Gli interessati devono inoltrare domanda in carta semplice protocollata, indirizzata all'Amministrazione comunale.

La domanda deve essere sufficientemente dettagliata e se necessario corredata da adeguata documentazione.

Il Servizio si limiterà ad esprimere il parere limitatamente agli aspetti legati al verde demandando ai servizi competenti l'autorizzazione definitiva.

L'organizzazione di piccole feste (es: compleanno di bambini, ecc.) possono essere svolte nelle aree verdi senza richiedere l'autorizzazione; sempre nel rispetto dei regolamenti e delle ordinanze sindacali in vigore

### **FORNITURA ADDOBBI CON PIANTE ORNAMENTALI**

Gli interessati devono inoltrare domanda in carta semplice protocollata, indirizzata all'Amministrazione comunale.

### **SEGNALAZIONI INTERVENTI NELLE AREE VERDI**

Vedi "Reclami e suggerimenti".

[www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it)

**CARTA DEI SERVIZI**