

# AMSERVICE

## CARTA DEI SERVIZI 2024



[www.amservicefoggia.it](http://www.amservicefoggia.it)

## INDICE

<b>1. PREMESSA: COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>PAG. 1</b>
<b>2. NATURA ED ORGANIZZAZIONE DELLA AM SERVICE SRL</b>	<b>PAG. 5</b>
<b>3. ORGANIZZAZIONE</b>	<b>PAG. 8</b>
<b>4. I SERVIZI EROGATI</b>	<b>PAG. 13</b>
<b>5. I PRINCIPI CUI SI ISPIRA AM SERVICE SRL</b>	<b>PAG. 20</b>
<b>6. LA TUTELA DEGLI UTENTI</b>	<b>PAG. 22</b>
<b>7. LA QUALITA' DEI SERVIZI</b>	<b>PAG. 28</b>
<b>8. CONTROLLI</b>	<b>PAG. 31</b>
<b>9. WHISTLEBLOWING</b>	<b>PAG. 32</b>
<b>10. DIFFUSIONE</b>	<b>PAG. 33</b>





## 1. PREMESSA: COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è un **documento di programmazione** attraverso cui **AM SERVICE** individua i **livelli qualitativi ottimali dei servizi che intende garantire.**

È altresì uno **strumento dinamico di comunicazione** attraverso il quale l'Ente rende **nota la qualità dei servizi erogati**, grazie al contributo degli **utenti, destinatari informati e partecipi** attivamente agli stessi servizi.

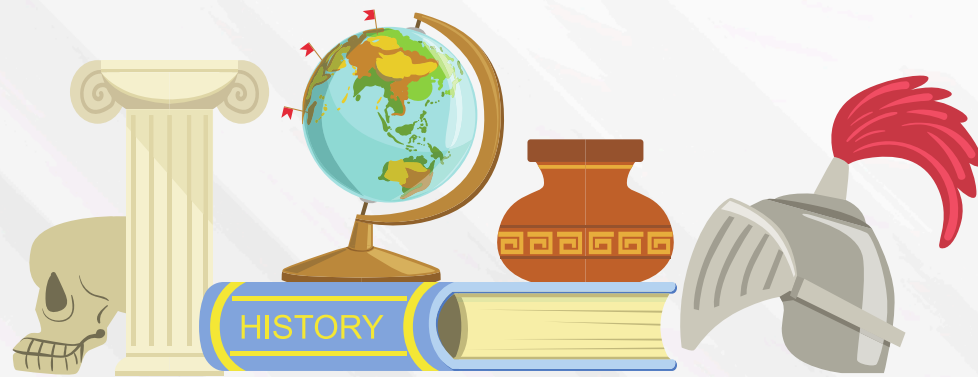


## LA STORIA:

L'introduzione della Carta dei Servizi si è avuta ad opera della **direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, recante *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*.

L'**obbligo** di adozione per ciascun soggetto erogatore di una propria specifica carta dei servizi è stato **poi puntualizzato dall'art.2 del**

**D.L. 12 maggio 1995, n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, abrogato dal D.Lgs. n. 286/1999;** quest'ultimo, nel promuovere il miglioramento della qualità, **mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle P.A.**





**Il Decreto-Legge 24 gennaio 2012, n.1 (c.d. decreto “Cresci-Italia”), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all’art. 8, l’efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante.**

**La codificazione normativa dell’obbligo di pubblicazione della carta dei servizi, infine, si è avuta con il D.Lgs. n.33/2013**

**come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all’art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l’obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.**



Anche **ANAC** è intervenuta in **materia** con tre delibere: la **Delibera n. 1 /2010** avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici; la **Delibera n.88/2010**

recante “Linee guida per la definizione degli standard di qualità” e la **Delibera n. 3/2012** “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”.



## 2. NATURA ED ORGANIZZAZIONE DELLA AM SERVICE SRL

**AM SERVICE** (di seguito anche “Ente”, Società” o “AM SERVICE”) è una società a responsabilità limitata senza scopo di lucro, partecipata interamente dal Comune di Foggia.

La società svolge la propria attività in favore del Comune di Foggia secondo le modalità proprie dell'affidamento *in house* dei servizi.

AM SERVICE è in definitiva, un Ente che svolge un servizio di interesse pubblico che consiste in un insieme definito di servizi strumentali per l'Ente controllante.



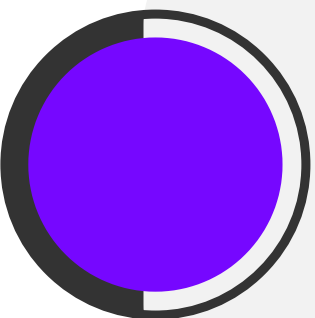


Ai sensi dell'Art. 6, comma 3, del D.lgs. 175/2016 **le società a controllo pubblico valutano l'opportunità di integrare**, in considerazione delle dimensioni e delle caratteristiche organizzative nonché dell'attività svolta, **gli strumenti di governo societario**, tra le altre cose, **con regolamenti**

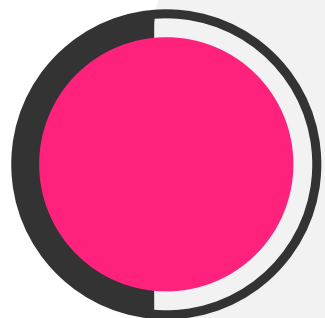
**interni volti a garantire la conformità dell'attività sociale alle norme di tutela della concorrenza**, e con codici di condotta propri o aderendo a codici di condotta collettivi disciplinanti comportamenti imprenditoriali nei confronti di consumatori, utenti, dipendenti, collaboratori e altri portatori di legittimi interessi coinvolti nell'attività della società.



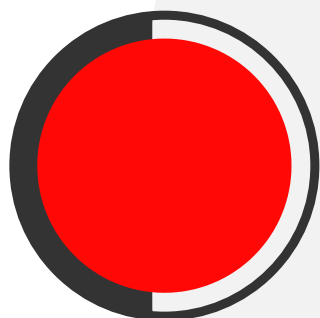
**Il sistema di governo societario della AM SERVICE è integrato e completato dai seguenti strumenti:**



**Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001**, aggiornato con Delibera del CdA nel 2024;



**Codice Etico e comportamentale**, contenente l'insieme dei valori, dei principi e delle linee di comportamento che tutti i destinatari, compresi gli organi sociali, i dipendenti, eventuali collaboratori esterni, partner e fornitori sono tenuti ad osservare;

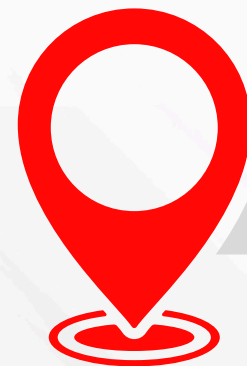
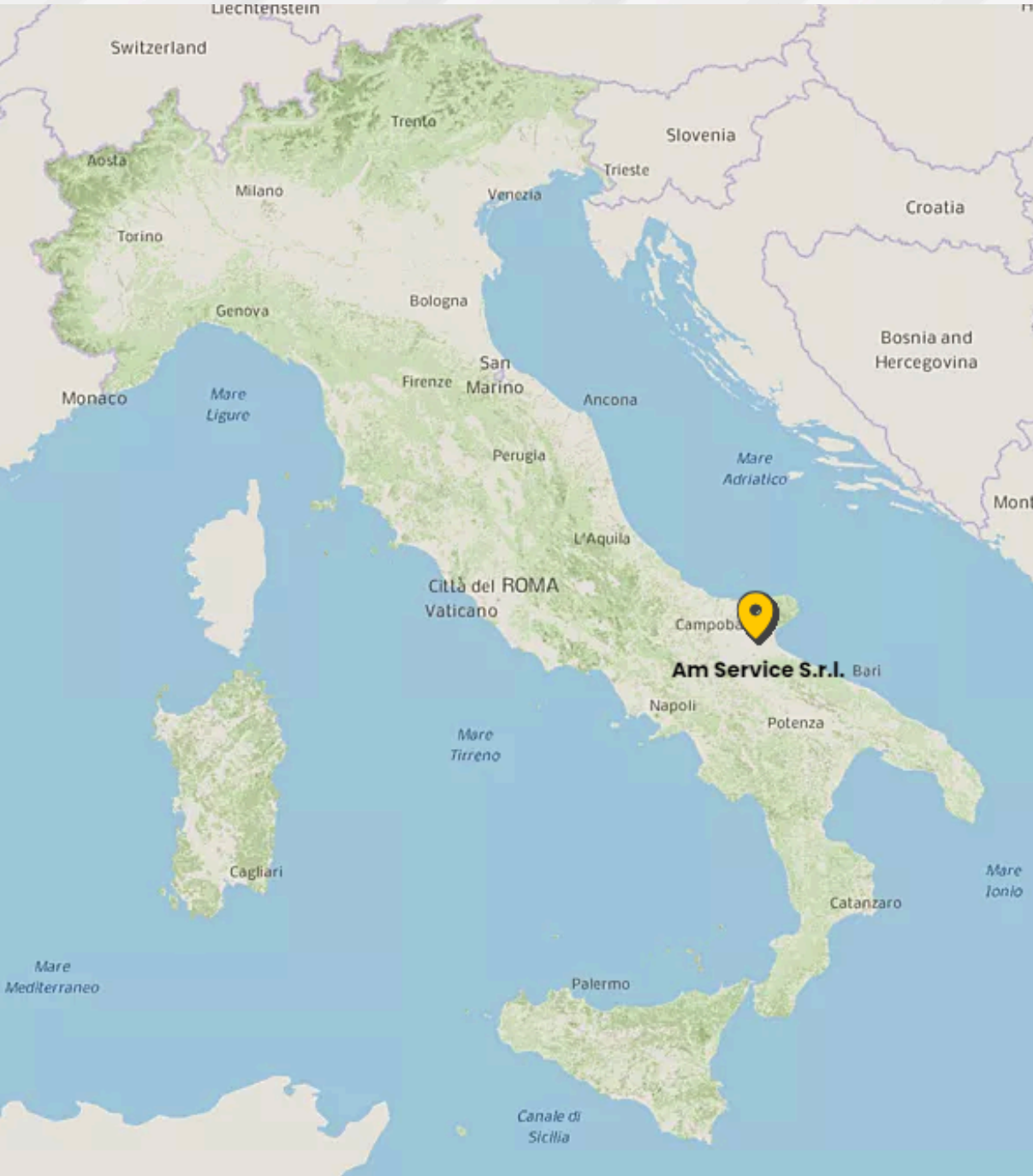


**PTPCT 2023-2025**, confermato per triennio 2024/2026 con Determina dell'Amministratore Unico n.8 del 25/01/2024.



### 3. ORGANIZZAZIONE

La Società è strutturata funzionalmente in due, l'Area Tecnica e quella Amministrativa. Vi sono poi tre Unità Organizzative Operative e due Unità Organizzative di Staff per le attività amministrative generali e per i servizi.



**Sede Legale:**  
**Foggia**  
**Viale Manfredi**



## La governance dell'Ente è così articolata:



- **Socio Unico**  
Rappresentato dal Comune di Foggia



- **CdA**  
Composto da Tre membri



- **Revisore Unico**



- **Organismo di vigilanza ed RPCT**



**AM SERVICE** può contare su personale con provata esperienza e professionalità impiegato nei settori Energia, Amministrativo, Informatica, Guardiania e Archivio. I dipendenti di AM SERVICE

sono coinvolti periodicamente in attività di formazione sui temi dell'anticorruzione ex l.n. 190/2012 e della Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche ex D.Lgs. 231/2001.

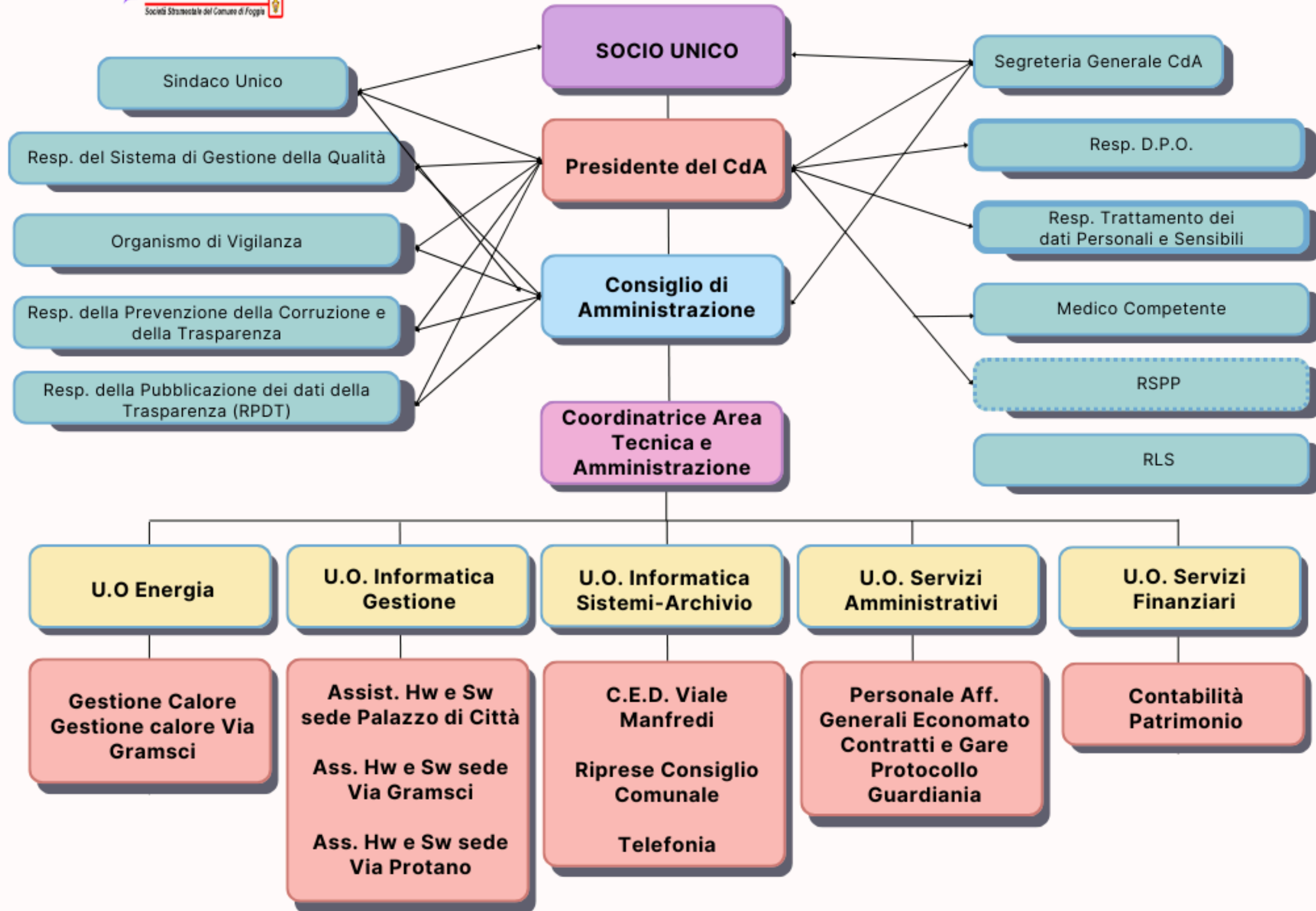




Il sistema di governance dell'Ente è illustrato **nell'organigramma qui riportato**, nel quale sono rappresentate le diverse funzioni responsabili che ne caratterizzano la struttura operativa.



# ORGANIGRAMMA 2024



## 4. I SERVIZI EROGATI

Molteplici i **servizi strumentali** che **AM SERVICE** eroga nelle diverse aree di seguito indicate e visionabili sul sito web <http://www.amservicefoggia.it/>

**INFORMATICA**

**IMPIANTI**

**ENERGIA**

**SERVIZI  
ALLA P.A.**



**“Servizio di gestione degli impianti della sede comunale di via Gramsci”.**

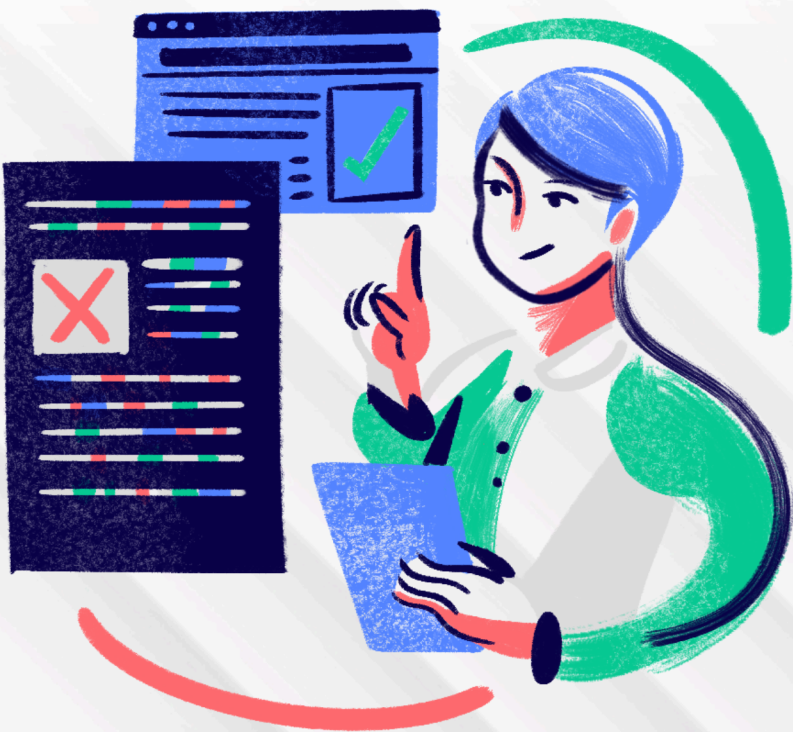
In virtù di apposito contratto, AM SERVICE offre servizi di conduzione, manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti tecnologici presenti nel Palazzo che ospita la sede distaccata del Comune di Foggia in Via Gramsci.





### “Servizio per accertamento documentale”

**AM SERVICE** svolge attività di verifica ed accertamento documentale di cui alla Delibera del CdA n.3 del 25.02.2020, relativa all'estensione del contratto di servizio con Amgas a favore degli utenti interessati.



## “Gestione dell’archivio storico del Comune di Foggia”

La società si occupa della documentazione custodita presso l’archivio del Comune di Foggia, acquisita o prodotta dall’Ente durante l’espletamento della propria attività istituzionale e nell’esercizio delle proprie competenze. In particolare, l’ **AM SERVICE** gestisce il flusso di documenti in entrata oltre a garantire l’accesso al pubblico interessato a prendere visione dei documenti.





## ENERGIA

“**Servizio di gestione del calore**” delle centrali termiche degli edifici di pertinenza comunale, nello specifico, conduzione, manutenzione ordinaria e straordinaria, pronto intervento e fornitura combustibili.



### “Gestione degli impianti termici presenti sul territorio comunale di Foggia”

**AM SERVICE** effettua accertamenti circa lo stato di manutenzione ed efficienza energetica degli impianti termici ricadenti sull'intero territorio comunale, sia pubblici che privati, occupandosi dell'aggiornamento del catasto termico informatizzato, realizzando visite ispettive e promuovendo campagne di autocertificazione degli impianti termici con vendita e controllo dei bollini energetici.





## INFORMATICA

- Gestione di attività informatiche e telematiche;
- Prestazioni informatiche per la firma digitale, la posta certificata e la garanzia di accesso ai vari canali per l'utenza;
- Consulenza e assistenza in materia informatica, gestione di reti e sistemi, elaborazione di programmi;
- Gestione informatica delle banche dati e gestione informatica di sistemi informativi territoriali;
- Istruzione, formazione ed aggiornamento del personale nei settori di competenza;
- Elaborazione dati per la creazione e la gestione di banche dati attinenti a servizi pubblici.



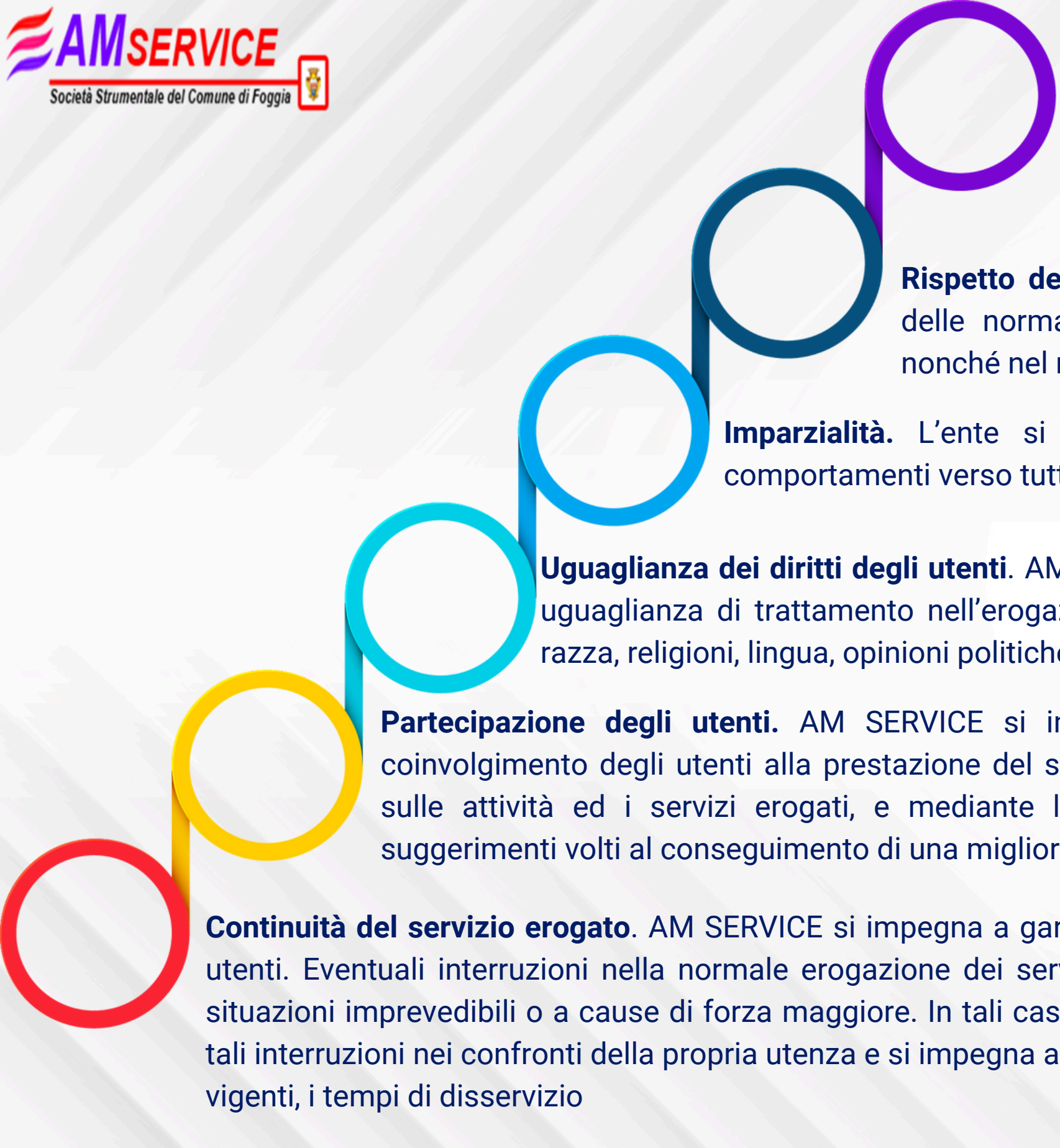
## 5. I PRINCIPI CUI SI ISPIRA AM SERVICE SRL

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale **AM SERVICE** si impegna a **fornire ai propri utenti informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete** promuovendo la conoscenza dei servizi e i relativi standard

qualitativi che si possono ottenere presso l'azienda stessa.

I **principi fondamentali** cui si informa la Carta dei Servizi, nonché l'erogazione stessa dei servizi pubblici, in linea con quanto stabilito dal **DPCM del 27 gennaio 1994**, sono i seguenti:





**Efficienza ed Efficacia del servizio.** L'Ente persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

**Rispetto della normativa vigente.** Tutte le attività sono espletate nel rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza sul lavoro (D.lgs. 81/2008) nonché nel rispetto e nella tutela dell'ambiente.

**Imparzialità.** L'ente si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

**Uguaglianza dei diritti degli utenti.** AM SERVICE si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione

**Partecipazione degli utenti.** AM SERVICE si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento degli utenti alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi erogati, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

**Continuità del servizio erogato.** AM SERVICE si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi, si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio



## 6. LA TUTELA DEGLI UTENTI

Alla luce della normativa vigente in materia di trasparenza, **ogni utente può accedere a tutte le informazioni riguardanti i servizi offerti attraverso il sito web istituzionale (link: <http://www.amservicefoggia.it>).**

Nello specifico, alla sezione “**Contatti**” del suddetto sito web, sono presenti i **recapiti telefonici e gli indirizzi mail** a cui far pervenire eventuali segnalazioni o reclami.





AREA	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Pronto Intervento gestione calore	+ 39 3922121307	<a href="mailto:gestione.calore@pec.amservicefoggia.it">gestione.calore@pec.amservicefoggia.it</a> <a href="mailto:l.dellicarri@amservicefoggia.it">l.dellicarri@amservicefoggia.it</a>
Informazioni Campagna autocertificazione e ispezioni impianti termici	+39 0881 814702 +39 0881 814701	<a href="mailto:chinni@amservicefoggia.it">chinni@amservicefoggia.it</a> <a href="mailto:l.dellicarri@amservicefoggia.it">l.dellicarri@amservicefoggia.it</a>
Fatturazione	+39 0881 814706	<a href="mailto:daronzo@amservicefoggia.it">daronzo@amservicefoggia.it</a> <a href="mailto:carbonaro@amservicefoggia.it">carbonaro@amservicefoggia.it</a>
Servizi Finanziari	+39 0881 814726	<a href="mailto:silvis@amservicefoggia.it">silvis@amservicefoggia.it</a>
Servizi Amministrativi	+39 0881 814724	<a href="mailto:rizzi@amservicefoggia.it">rizzi@amservicefoggia.it</a>





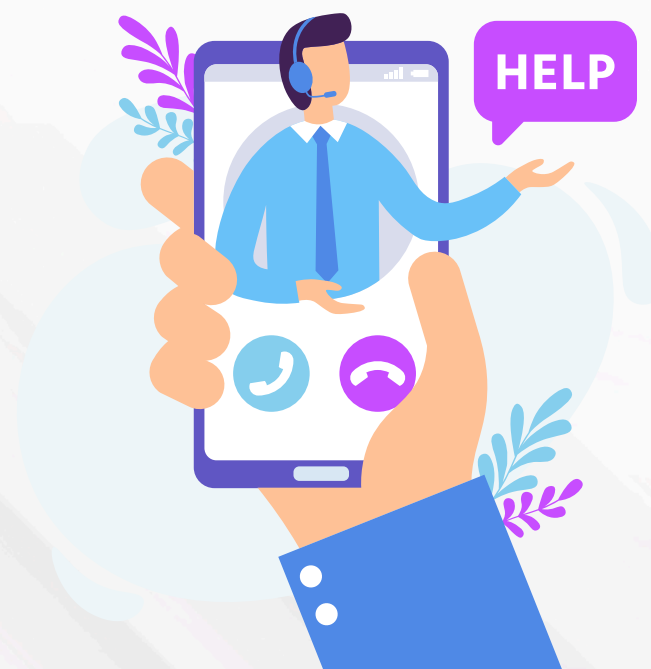


AREA	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Servizi Tecnici	+39 0881 814711	<a href="mailto:_pignataro@amservicefoggia.it">_pignataro@amservicefoggia.it</a> <a href="mailto:rizzi@amservicefoggia.it">rizzi@amservicefoggia.it</a>
Servizio Accertamento Del. ARERA 40/14	+39 0881 814708	<a href="mailto:n.russo@amservicefoggia.it">n.russo@amservicefoggia.it</a>
Data Protection Officer		<a href="mailto:dpo@amservicefoggia.it">dpo@amservicefoggia.it</a>
Sede CED Corso Garibaldi	+39 0881 792547 +39 0881 792559	<a href="mailto:matozza@amservicefoggia.it">matozza@amservicefoggia.it</a> <a href="mailto:digiuseppe@amservice.it">digiuseppe@amservice.it</a>
Sede CED Via Gramsci Servizi Informatici	+39 0881 814205	<a href="mailto:verile@amservicefoggia.it">verile@amservicefoggia.it</a>
Servizi Informatici/telefonici/ archivi	+39 0881 814727	<a href="mailto:depadova@amservicefoggia.it">depadova@amservicefoggia.it</a>



Alla luce della normativa vigente in materia di trasparenza, ogni utente può accedere a tutte le informazioni riguardanti i servizi offerti attraverso il sito web istituzionale (link: <http://www.amservicefoggia.it/>).

Nello specifico, alla sezione “*Contatti*” del suddetto sito *web*, sono presenti i recapiti telefonici e gli indirizzi mail a cui far pervenire eventuali segnalazioni o reclami.





## PEC

[amservicefoggia@pec.amservicefoggia.it](mailto:amservicefoggia@pec.amservicefoggia.it)

[responsabile.tecnico@pec.amservice.it](mailto:responsabile.tecnico@pec.amservice.it)

[servizi.amministrativi@pec.amservicefoggia.it](mailto:servizi.amministrativi@pec.amservicefoggia.it)

[servizi.finanziari@pec.amservicefoggia.it](mailto:servizi.finanziari@pec.amservicefoggia.it)

[amministratoreunico@pec.amservicefoggia.it](mailto:amministratoreunico@pec.amservicefoggia.it)

[servizi.informatici@pec.amservicefoggia.it](mailto:servizi.informatici@pec.amservicefoggia.it)

[responsabile.tecnico@pec.amservicefoggia.it](mailto:responsabile.tecnico@pec.amservicefoggia.it)

[gestione.informatica@pec.amservicefoggia.it](mailto:gestione.informatica@pec.amservicefoggia.it)



Attraverso la procedura dell'accesso civico, è garantito il **diritto agli utenti di richiedere documenti, dati o informazioni soggetti a pubblicazione obbligatoria ai sensi dell'art.5, co.1,**

**del D.lgs.33/2013**, laddove tale pubblicazione sia stata omessa. (Al link <https://amservicefoggia.trasparenza.com/transparency?area=216> è possibile reperire i moduli per presentare istanza di accesso civico).





## 7. LA QUALITA' DEI SERVIZI

AM SERVICE persegue una **politica finalizzata al miglioramento della qualità, analizzando periodicamente i processi di lavoro e adeguandoli agli standard di settore, attraverso il monitoraggio delle attività eseguite.**

La società ha predisposto un **Sistema di Gestione per la Qualità ai sensi della norma UNI**

**EN ISO 9001:2015** adatto alla propria organizzazione, alle attività svolte ed alle proprie specializzazioni, **al fine di dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità prodotti, servizi e prestazioni che ottemperano ai requisiti attesi dagli Utenti ed a quelli cogenti applicabili e con l'intento di attuare e mantenere una efficace gestione dei processi interni.**



Il Sistema di Gestione per la Qualità **viene definito nel Manuale della Qualità, in Procedure ed Istruzioni ad esso correlate che insieme descrivono le prescrizioni e le modalità per la pianificazione, la realizzazione, il controllo ed il monitoraggio delle prestazioni erogate, nonché**

**dei processi e delle attività ad essi correlate** e delineano i criteri per il riesame, l'aggiornamento ed il miglioramento continuo del Sistema stesso.

Nello specifico, AM SERVICE ha adottato un **Manuale delle istruzioni *ah hoc*** per ciascuno dei seguenti servizi:

**a. Servizio verifiche impianti termici;**

**b. Gestione del calore;**

**c. Gestione calore e manutenzione impianti tecnologici per la sede comunale ubicata in Via Gramsci**

**c. Assistenza informatica;**

**d. Gestione archivio e documenti.**





## 8. CONTROLLI

I servizi erogati da AM SERVICE sono sottoposti a più livelli di controllo esercitati sia da uffici interni, che dal Socio Unico.

La qualificazione di società *in house*, infatti, alla luce di consolidati orientamenti giurisprudenziali e del Testo Unico in materia di Società a partecipazione pubblica (D.lgs. n.175 del 19 agosto 2016) fa assumere al Socio Controllante una veste del tutto particolare di controllo:

il Socio svolge un controllo sulla società simile a quello svolto sugli organi interni della propria amministrazione. Si tratta, dunque, di un **controllo di tipo gerarchico**, in virtù del quale al Socio devono essere sottoposte in via preventiva le decisioni più importanti e nell'ambito del quale il management societario ha poteri unicamente esecutivi delle volontà espresse dal Socio.

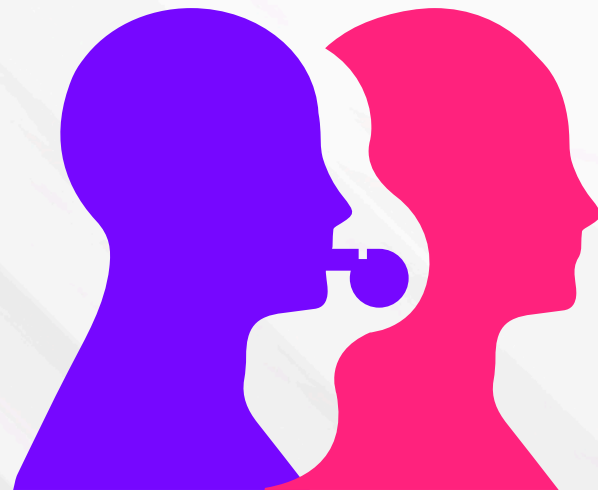


## 9. WHISTLEBLOWING

In ottemperanza a quanto stabilito **dall'art. 4 co. 1 del D.L.gs. 10 marzo 2023 n. 24 attuativo della Direttiva (UE) 2019/1937** sul **Whistleblowing**, **AM SERVICE** ha implementato un **Canale Interno di Segnalazione** il quale, garantendo la riservatezza dell'identità del segnalante nonché del contenuto della segnalazione, oltreché

della documentazione eventualmente allegata alla medesima, **permette** a dipendenti, collaboratori, consulenti e altre categorie di soggetti individuati all'art. 2 del D.Lgs. 24/2023 citato **di segnalare illeciti appresi in virtù dei rapporti di lavoro/collaborazione.**

**[Clicca qui per accedere alla piattaforma.](#)**



## 10. DIFFUSIONE

La **Carta dei Servizi** è diffusa tramite pubblicazione sul sito web della Società all'apposita sezione "Amministrazione

trasparente", ed è altresì distribuita nei luoghi in cui AM SERVICE è presente e svolge la propria attività.

