



CARTA DEI SERVIZI 2021

INDICE

PREMESSA: COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	PAG. 4
NATURA ED ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETA' AM SERVICE SRL	PAG. 5
ORGANIZZAZIONE	PAG. 6
I SERVIZI EROGATI DA AM SERVICE	PAG. 8
I PRINCIPI CUI SI ISPIRA AM SERVICE SRL	PAG. 13
LA TUTELA DEGLI UTENTI	PAG. 14
LA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DA AM SERVICE	PAG. 17
CONTROLLI	PAG. 18
DIFFUSIONE	PAG. 19

PREMESSA: COS'È 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".

NATURA ED ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETÀ 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:

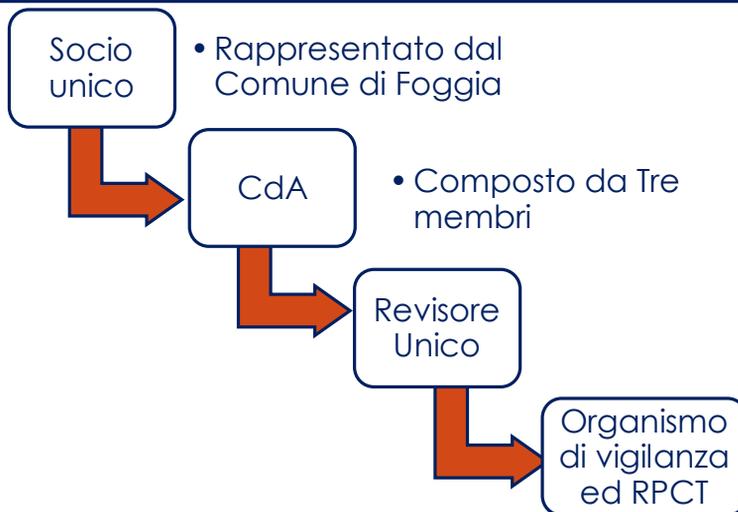
- **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** ai sensi del D.lgs. 231/2001, approvato con Delibera del CdA n.14 del 26.09.2017
- **Codice Etico e comportamentale** (Edizione 2020), contenente l'insieme dei valori, dei principi e delle linee di comportamento che tutti i destinatari, compresi gli organi sociali, i dipendenti, eventuali collaboratori esterni, *partner* e fornitori sono tenuti ad osservare
- **Piano Triennale di prevenzione della Corruzione e della Trasparenza** (triennio 2021-2023).

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



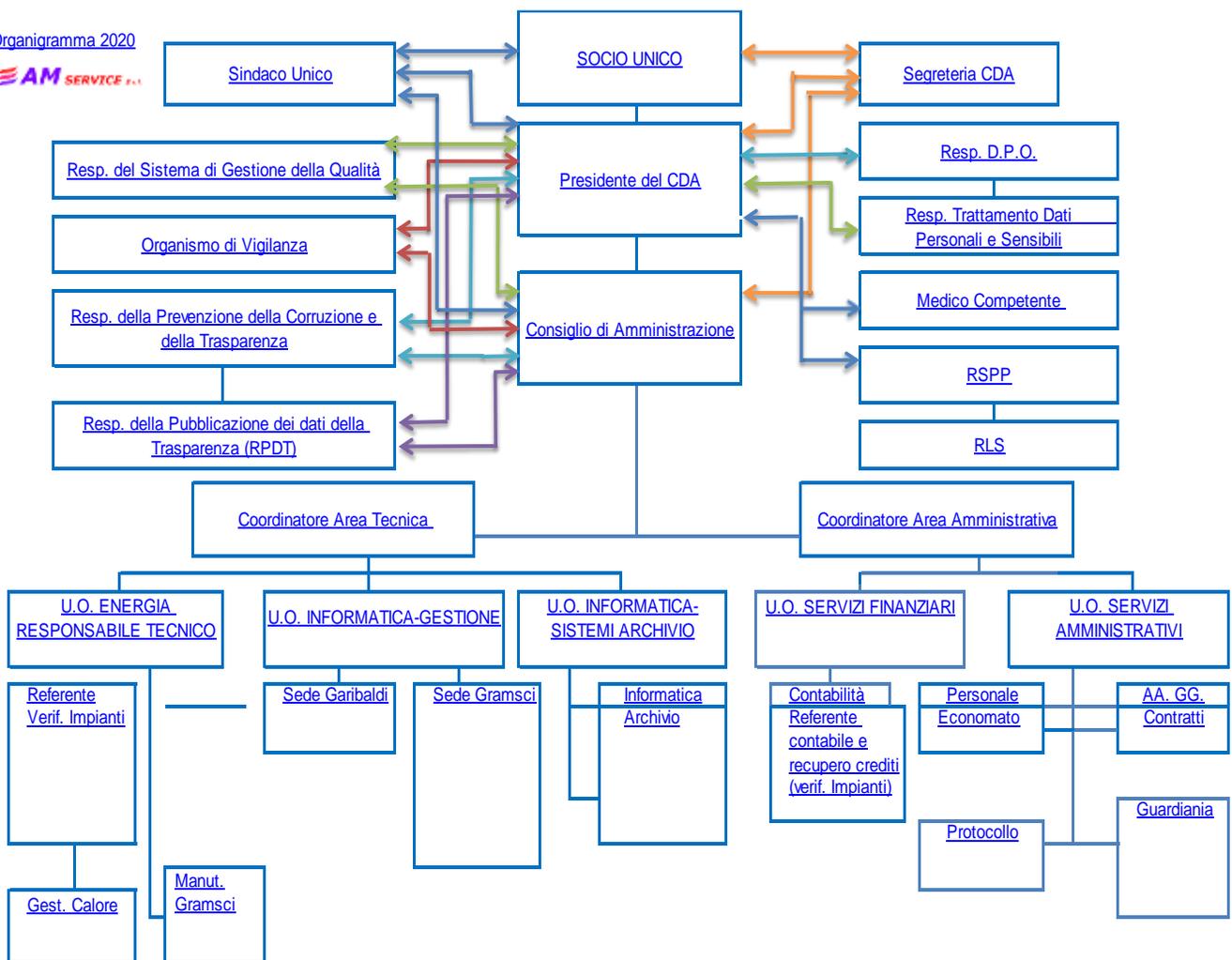
AM SERVICE può contare su personale con provata esperienza e professionalità impiegato nei settori Energia, Amministrativo, Informatica, Guardiania e Archivio.

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.

ORGANIZZAZIONE

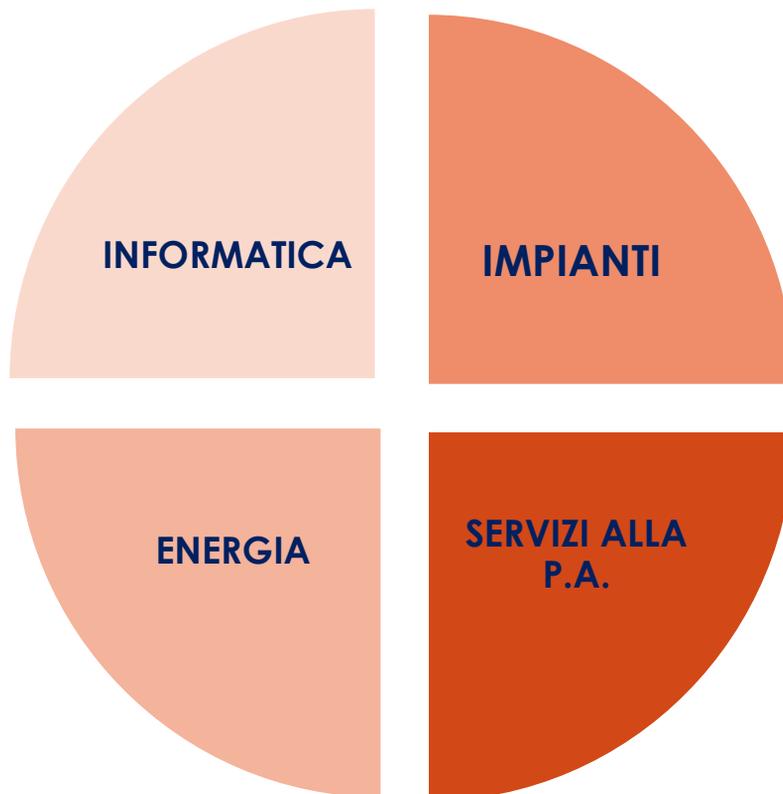
Il sistema di *governance* dell'Ente è illustrato nell'organigramma qui riportato, nel quale sono rappresentate le diverse funzioni responsabili che ne caratterizzano la struttura operativa.

Organigramma 2020



I SERVIZI EROGATI DA AM SERVICE SRL

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



I SERVIZI EROGATI DA AM SERVICE SRL

“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

I SERVIZI EROGATI DA AM SERVICE SRL

SERVIZI ALLA P.A.

“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 (Si precisa, che attualmente, a causa dell’emergenza Covid-19, non è consentito l’accesso al pubblico nei locali dell’archivio)

I SERVIZI EROGATI DA AM SERVICE SRL

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



ENERGIJA

“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, 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

I SERVIZI EROGATI DA AM SERVICE SRL



- 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, fatturazione di consumi energetici, 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.

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:

1		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.
	2	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.
	3	Imparzialità. L'ente si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.
	4	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
	5	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.
	6	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

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 MAIL
Pronto intervento gestione calore	0881 814723	l.dellicarri@amservicefoggia.it gestione.calore@pec.amservicefoggia.it
Informazioni Campagna autocertificazione e ispezioni impianti termici	0881 814702	chinni@amservicefoggia.it
	0881 814701	l.dellicarri@amservicefoggia.it
Fatturazione	0881 814714	carbonaro@amservicefoggia.it
Servizi finanziari	0881 814726	silvis@amservicefoggia.it
Servizi amministrativi	0881 814724	rizzi@amservicefoggia.it
Servizi tecnici	0881 814725	tonti@amservicefoggia.it
Sede CED Corso Garibaldi	0881 792547	centola@amservicefoggia.it
	0881 792559	
Sede CED Via Gramsci	0881 814205	verile@amservicefoggia.it
Servizi Informatici		
Servizi Informatici/archivi	0881 814727	depadova@amservicefoggia.it
		info@amservicefoggia.it

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.

PEC

trasparenza@amservicefoggia.it
amservicefoggia@pec.amservicefoggia.it
servizi.amministrativi@pec.amservicefoggia.it
servizi.finanziari@pec.amservicefoggia.it
presidenza@pec.amservicefoggia.it
servizi.informatici@pec.amservicefoggia.it
responsabile.tecnico@pec.amservicefoggia.it
gestione.informatica@pec.amservicefoggia.it

LA TUTELA DEGLI UTENTI



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).

LA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DA AM SERVICE

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** *ad 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;
- d. Assistenza informatica;
- e. Gestione archivio e documenti.



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.

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.