



PFC foggia

SERVIZI CIMITERIALI COMUNE DI FOGGIA

CARTA DEI SERVIZI 2022

INDICE

PREMESSA: COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	PAG. 3
NATURA ED ORGANIZZAZIONE DELLA PFC SRL	PAG. 4
ORGANIZZAZIONE	PAG. 5
I SERVIZI EROGATI DA PFC	PAG. 6
I PRINCIPI CUI SI ISPIRA PFC	PAG. 10
LA TUTELA DEGLI UTENTI	PAG. 11
DIFFUSIONE	PAG. 13

PREMESSA: COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui **PFC** 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 PFC SRL

PFC S.R.L. (di seguito anche “Ente”, Società” o “PFC”) è la società concessionaria dei servizi cimiteriali del Cimitero Comunale della città di Foggia.

I suoi professionisti e collaboratori curano ogni aspetto della vasta area cimiteriale, offrendo soluzioni e servizi di qualità.

PFC – sensibile all’esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, a tutela della propria posizione ed immagine, delle aspettative dei suoi Soci e del lavoro dei suoi dipendenti – **ha giudicato conforme alle proprie politiche aziendali procedere all’attuazione del Modello di organizzazione e di gestione previsto dal D.lgs. 231/2001 (adottato con delibera del C.d.A. del 6 maggio 2021)**

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

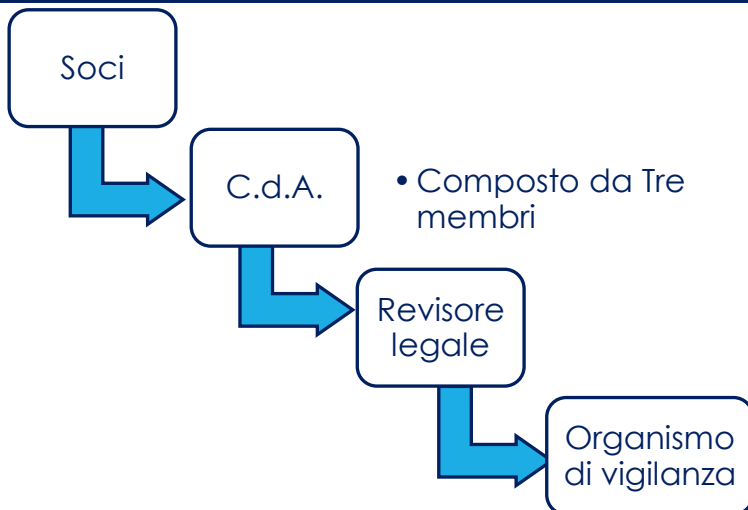
- **Codice Etico** contenente valori, principi e linee di comportamento che tutti i destinatari sono tenuti ad osservare
- **Codice di Comportamento Antimafia**, inteso quale protocollo per la prevenzione dei reati di cui all’art.416 c.p., nonché per la prevenzione dei fenomeni di infiltrazione mafiosa
- **Politica anticorruzione** quale ulteriore presidio per la prevenzione dei fenomeni corruttivi.

ORGANIZZAZIONE

La struttura direzionale ed operativa di "PFC" è costituita da una Sede legale ed amministrativa sita in Foggia – in Via Manfredonia, 1 C/O cimitero comunale

MENTRE

La governance dell'Ente è così articolata



PFC può contare, inoltre, su collaboratori con provata esperienza nel settore.

I SERVIZI EROGATI DA PFC

PFC eroga i servizi di seguito indicati e visionabili sul sito web <https://www.pfcfoggia.it/>



I SERVIZI EROGATI DA PFC

Disponibile anche presso il cimitero comunale di Foggia un moderno **Tempio Crematorio**, che amplia l'offerta dei servizi alla città e alla comunità. La cremazione, sdoganata anche dalla Chiesa cattolica, è una pratica ormai consolidata e socialmente accettata. Oltre a rappresentare un'utile opportunità sia sotto il profilo ambientale (per la significativa riduzione del consumo del suolo), sia dal punto di vista economico, dato il considerevole abbattimento dei costi rispetto alla tradizionale sepoltura.

SERVIZIO DI CREMAZIONE

Sul sito web della società è possibile consultare il listino prezzi oltre che scaricare la modulistica utile a chi intende usufruire del servizio di cremazione (<https://www.pfcfoggia.it/modulistica/>)

I SERVIZI EROGATI DA PFC

La PFC s.r.l. in quanto concessionaria dei servizi cimiteriali del Comune di Foggia si adopera nel **realizzare beni immobili in ottemperanza del Piano Regolatore Cimiteriale.**

Tale Piano Regolatore Cimiteriale è uno strumento di settore che attiene all'organizzazione dei sistemi cimiteriali.

Questo tipo di Piano è composto da documenti grafici e documenti testuali ed è finalizzato ad organizzare e risolvere la molteplicità delle problematiche attinenti alla materia cimiteriale.

SERVIZI CIMITERIALI

In osservanza delle disposizioni indicate dal Titolo VI del Testo Unico delle Leggi Sanitarie n. 1265/34, del D.P.R n. 285/90, e delle legislazioni regionali in materia, **la pianificazione cimiteriale ha sostanzialmente per oggetto la fissazione di politiche comunali relative ai servizi cimiteriali, alla costruzione, gestione e custodia dei cimiteri e locali annessi, alla concessione di aree e manufatti destinati a sepoltura privata nonché loro vigilanza, e su tutte le diverse attività connesse con la cessazione della vita alla custodia delle salme e dei cadaveri.**

I SERVIZI EROGATI DA PFC

Ha diritto ad essere sepolta nel cimitero comunale di Foggia qualsiasi persona il cui decesso è avvenuto nel territorio comunale ma, anche i cittadini residenti a Foggia e deceduti fuori del territorio comunale stesso. Tra le pratiche di sepoltura vi sono:

Inumazione

L'inumazione è una pratica di sepoltura secondo la quale il feretro (bara di legno senza cassa interna ermetica di zinco) viene sepolta in terra; la normativa prevede che il Gestore del cimitero non possa esumare e liberare il posto di sepoltura se non trascorsi 10 anni dal seppellimento

Tumulazione

La tumulazione è una pratica di sepoltura secondo la quale il feretro (bara di legno con cassa interna ermetica di zinco) viene sepolta in un loculo di calcestruzzo che può essere fuori terra (loculo colombario), o sotto terra

Cremazione

Trattasi di procedimento volto a ridurre in cenere il cadavere di un defunto

I PRINCIPI CUI SI ISPIRA PFC

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale **PFC** 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.

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. **PFC** 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. **PFC** 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. **PFC** 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: <https://www.pfcfoggia.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.

UFFICI


 **Via Manfredonia 1, Foggia**

 **0881 778093**

 **uffici@pfcfoggia.it**

AMMINISTRAZIONE

 **Via Sprecacenere, Foggia**

 **0881778093**

 **amministrazione@pfcfoggia.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://www.pfcfoggia.it/trasparenza-e-modello-231/> è possibile reperire i moduli per presentare istanza di accesso civico).

DIFFUSIONE



La Carta dei Servizi è diffusa tramite pubblicazione sul sito web della Società all'apposita sezione "Trasparenza", ed è altresì distribuita nei luoghi in cui **PFC** è presente e svolge la propria attività.