



CARTA DEI SERVIZI 2022

INDICE

PREMESSA: COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	PAG. 3
NATURA ED ORGANIZZAZIONE DELLA CTM SRL	PAG. 4
ORGANIZZAZIONE	PAG. 5
I SERVIZI EROGATI DA CTM	PAG. 6
I PRINCIPI CUI SI ISPIRA CTM	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 **CTM** 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 CTM SRL

CTM S.R.L. (di seguito anche “*Ente*”, *Società*” o “**CTM**”) è una Società, che ha per oggetto sociale la costruzione ed il miglioramento di immobili di qualsiasi natura e la gestione di servizi cimiteriali presso il cimitero di Foggia in virtù del contratto di appalto stipulato con FPC S.r.l.

L'Ente, inoltre, fa parte di un'associazione temporanea di imprese costituita al fine di eseguire il contratto di appalto con l'Ente Autonomo Fiera di Foggia per la realizzazione di opere infrastrutturali per la mobilità a servizio del quartiere fieristico di Foggia.

CTM – 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 **CTM** 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

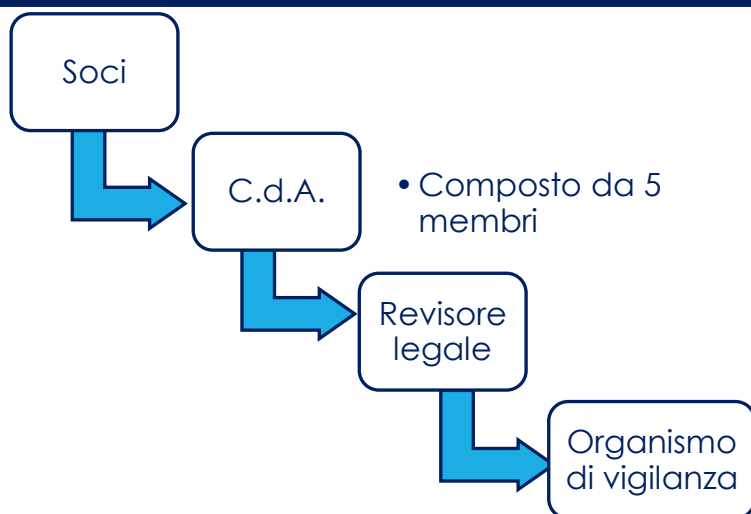
■ **Politica anticorruzione** quale ulteriore presidio per la prevenzione dei fenomeni corruttivi.

ORGANIZZAZIONE

La struttura direzionale ed operativa di "CTM" è costituita da una Sede legale ed amministrativa sita in Foggia – in Viale Michelangelo, 177

MENTRE

La governance dell'Ente è così articolata



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

I SERVIZI EROGATI DA CTM

CTM eroga i servizi di seguito indicati e visionabili sul sito web <https://gruppocm.com/servizi/>



I SERVIZI EROGATI DA CTM

INGEGNERIA CIVILE

La costruzione di immobili di qualsiasi natura e destinati a qualunque uso per la rivendita e a scopo di investimento. L'acquisto, la vendita, la permuta, la locazione, la ristrutturazione, il restauro, la trasformazione ed il miglioramento di beni immobili urbani e di fondi rustici. Servizi di manutenzione e giardinaggio. Il Gruppo CTM è in grado di supportare qualsiasi lavorazione in cantiere, dal piccolo progetto abitativo al grande complesso. Per questo si prefigge come obiettivo quello di realizzare opere edili complete. Così facendo garantisce la possibilità di essere affiancati durante ogni fase, dalla gestione dello studio di fattibilità allo sviluppo del progetto, dalla scelta dei materiali fino all'esecuzione finale, senza l'incombenza di doversi confrontare con diverse figure

I SERVIZI EROGATI DA CTM

INGEGNERIA INDUSTRIALE

L'esecuzione e l'appalto da parte di enti pubblici e di privati di lavori edili, civili, industriali, stradali, idraulici, portuali, marittimi, ferroviari, di bonifica, di restauro, di trivellazione pozzi, di sistemazione agraria, forestale e di verde pubblico, di segnaletica stradale, di disinquinamento, di disinfestazione, di disinfezione, di derattizzazione, di difesa ambientale, di lavori di movimenti terra, scavi e riporti, di impianti di sollevamento, di depurazione e potabilizzazione delle acque e di manufatti e prodotti annessi in genere di qualsiasi altra natura ed ogni attività relativa

I SERVIZI EROGATI DA CTM

INGEGNERIA AMBIENTALE

Il Gruppo CTM ha maturato un'ampia esperienza nella progettazione, nella ristrutturazione e nell'ampliamento degli impianti esistenti al fine di adeguarli alle sempre più restrittive norme e standard imposti dalla legislazione europea. In particolare l'attività di progettazione coinvolge sia l'ingegneria consolidata dei processi che l'applicazione delle nuove tecnologie. Il Gruppo impegna le sue risorse anche nella gestione e supervisione tecnica degli impianti di depurazione. Le conoscenze acquisite in termini di ingegneria di processo garantiscono la possibilità di fornire un valido supporto di assistenza e supervisione.

I SERVIZI EROGATI DA CTM

EDILIZIA DI CULTO

L'attività di gestione di tutti i servizi cimiteriali quali inumazione, riesumazione e cremazione salme, costruzione loculi e manufatti all'interno dei cimiteri, pulizia dei cimiteri ed aree adiacenti, cura del verde, bonifica dei terreni all'interno dei cimiteri, commercio dei prodotti relativi alle attività cimiteriali.

I SERVIZI EROGATI DA CTM

RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI

La gestione dei rifiuti è l'insieme delle politiche, procedure o metodologie volte a gestire l'intero processo dei rifiuti, dalla loro produzione fino alla loro destinazione finale coinvolgendo quindi la fase di raccolta, trasporto, trattamento (recupero o smaltimento) fino al riutilizzo/riciclo dei materiali di scarto, nel tentativo di ridurre i loro effetti sulla salute umana e l'impatto sull'ambiente. La corretta gestione dei rifiuti pericolosi e non pericolosi, di origine urbana o speciale, è alla base dei principi che l'Unione Europea ha indicato in specifici Regolamenti e Direttive. Il Gruppo CTM ha recepito i principi sanciti dall'Unione Europea adeguandosi e garantendo la corretta gestione dei rifiuti.

I SERVIZI EROGATI DA CTM

RESTAURI E RISTRUTTURAZIONI

Il Gruppo CTM opera da diversi anni nel campo delle ristrutturazioni e dei restauri. Grazie alla collaborazione continuativa con tecnici ed impiantisti qualificati è in grado di offrire soluzioni su misura, con un servizio completo che comprende ogni fase di intervento dalla progettazione alla realizzazione dell'opera finita, con il vantaggio di potersi relazionare con un unico interlocutore e senza doversi preoccupare delle varie collaborazioni tra le varie figure professionali coinvolte

I SERVIZI EROGATI DA CTM

OPERAZIONI FINANZIARIE

Il Gruppo CTM è in grado di compiere tutte le operazioni commerciali, industriali, finanziarie, mobiliari ed immobiliari, connesse e necessarie o utili al raggiungimento dell'oggetto sociale, nonché assumere, direttamente o indirettamente, interessenze e/o partecipazioni, in altre società o imprese aventi oggetto analogo ed affine o connesso al proprio

I PRINCIPI CUI SI ISPIRA CTM

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale **CTM** 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. **CTM** 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. **CTM** 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. **CTM** 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://gruppooctm.com/>). 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.



Telefono

0881 778 093



Fax

0881 722 999



Email

ctmsrlfoggia@libero.it



PEC

ctmsrlfoggia@pec.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://gruppocm.com/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 **CTM** è presente e svolge la propria attività.