

AFC Torino S.p.A. individua nel Sistema di Gestione Qualità una leva fondamentale per il perseguimento degli obiettivi per il miglioramento continuo.

L'esperienza compiuta negli anni nel percorso di certificazione ci ha consentito di comprendere sempre più le potenzialità dell'approccio e valutarne le metodologie in termini di efficacia, efficienza e sostenibilità nell'erogazione dei nostri servizi pertanto con l'entrata in vigore della nuova norma ISO 9001:2015 ci impegniamo a rivedere la nostra organizzazione al fine di dotarci di un modello di gestione orientato alla prevenzione del rischio nei nostri propri processi in modo da poterli analizzare, mitigare e eliminare.

Tutto ciò serve a garantire la continuità dei servizi offerti e a migliorarne l'erogazione anche in un'ottica di accessibilità e trasparenza.

A tale scopo AFC Torino S.p.A. mette a disposizione risorse umane, strumentali ed economiche, commisurate all'attività svolta e alla dimensione aziendale al fine di

- Prendere in carico le esigenze dei cittadini con procedure amministrative semplificate e, ove possibile, concordate con i richiedenti
- Garantire il rispetto delle convinzioni religiose e dei riti, nonché dei principi e delle convinzioni culturali ed etiche della comunità riguardo agli atti di devozione, di pietà e di memoria verso i defunti e delle volontà personali, espresse in vita, di disposizione delle esequie e della sepoltura
- Garantire l'informazione immediata e comprensibile su ciascun servizio offerto e sulle relative tariffe oltre alla presa in carico e risposta a fronte di ogni segnalazione e problematica esposta dai cittadini
- Assicurare che tutta l'Organizzazione abbia comportamenti rispondenti ai principi del Codice Etico e nel rispetto dei diritti dei cittadini riportati all'interno della Carta della Qualità dei Servizi
- Garantire l'accesso facilitato di anziani, disabili e in generale a quanti necessitano di un accoglimento facilitato
- Garantire la tutela della riservatezza per quanti richiedano di assistere alle operazioni cimiteriali
- Garantire il rispetto e la conformità degli standard qualitativi definiti nel contratto di servizio con la Città di Torino che esercita poteri di indirizzo e controllo e ripresi nella Carta della Qualità dei servizi
- Garantire la continua e costante manutenzione del territorio, la tutela del patrimonio edilizio dei siti cimiteriali attuando politiche di ristrutturazione, abbattimento delle barriere architettoniche e promuovendo percorsi culturali
- Garantire la sicurezza interna ai siti cimiteriali e il monitoraggio degli accessi
- Perseguire gli obiettivi di miglioramento della sicurezza e salute dei lavoratori all'interno della propria organizzazione, della tutela dell'ambiente come parte integrante della propria attività e come impegno strategico rispetto alle finalità più generali dell'azienda
- Monitorare i servizi affidati in "outsourcing" per garantire sempre ai cittadini alti standard qualitativi
- Attuare politiche di informatizzazione e telematizzazione delle procedure amministrative per facilitare ed agevolare i cittadini nell'espletamento delle pratiche, l'accesso agli atti e la fruizione dei servizi.

Torino 01 gennaio 2022

Per
AFC Torino S.p.A.
Servizi Cimiteriali Città di Torino
Resp. Qualità

