



## GIUNTA COMUNALE DI AREZZO

G.C. n. 502

Riferimenti Archivistici: O - 20210000005

### VERBALE DELL'ADUNANZA DEL 21/12/2021

**OGGETTO: CARTA DEI SERVIZI DEL "SERVIZIO GOVERNO DEL TERRITORIO". APPROVAZIONE.**

**Presidente:** Lucia Tanti

**Segretario Generale:** Dott. Alfonso Pisacane

Prospetto delle presenze dei membri della Giunta alla trattazione dell'argomento

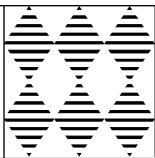
Cognome e nome	Carica	Presente
Alessandro Ghinelli	Sindaco	-
Lucia Tanti	Vicesindaco	1 - Videoconferenza
Simone Chierici	Assessore	2 - Videoconferenza
Alessandro Casi	Assessore	3 - Videoconferenza
Monica Manneschi	Assessore	4 - Videoconferenza
Giovanna Carlettini	Assessore	5 - Videoconferenza
Francesca Lucherini	Assessore	6 - Videoconferenza
Federico Scapecchi	Assessore	7 - Videoconferenza
Marco Sacchetti	Assessore	-
Alberto Merelli	Assessore	-

### LA GIUNTA COMUNALE

**Premesso che:**

- il D. Lgs 30/07/1999 n. 286 e in particolare l'art. 11: "*Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi*" stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", detta principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la



"Carta dei Servizi" quale strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per definire in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti:

a) i servizi erogati e con quali modalità e condizioni l'utente può usufruirne;

b) gli standard garantiti;

c) le modalità con cui gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio;

- il D. Lgs. n. 267/2000 ed in particolare con l'art.147 relativo al sistema di controllo interno da attivarsi nell'Ente garantisce *"il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente"*;

**Richiamato** il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza (P.T.P.C.) 2021/2023 approvato con precedente delibera di Giunta Comunale n. 81 del 30 marzo 2021 nell'ambito del quale, in virtù delle nuove disposizioni contenute nel D.Lgs n. 33/2013, è stata prevista un'apposita sezione (SEZIONE "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE" - ELENCO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE) dedicata alla trasparenza, ove tra i servizi erogati è codificata la Carta dei Servizi quale documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici;

**Ricordato che :**

- con Delibera della Giunta Comunale n. 578 del 12/11/2014 era stata approvata Carta dei Servizi dell'Ufficio Progetto SUAP e Sviluppo Economico;

- con successiva Delibera della Giunta Comunale n. 34 del 04/02/2019 era stata approvata la Carta dei Servizi dell'articolazione organizzativa denominata "Progetto per lo sviluppo delle attività economiche negli ambiti dei settori Edilizia e Suap e Promozione del territorio";

- con ulteriore Delibera della Giunta Comunale n. 317 del 05/08/2019 era stata approvata l'implementazione della Carta dei Servizi approvata con Delibera n. 34/2019;

**Ricordato altresì che:**

- con delibera G.C. n. 312 del 17 novembre 2020, come modificata con la delibera G.C. n. 356 del 1° dicembre 2020, è stata approvata la revisione della mappa delle funzioni della struttura dell'Ente e l'organigramma dell'Ente;

- con delibera G.C. n. 19 del 26 gennaio 2021, è stato disposto di posticipare la decorrenza del nuovo assetto organizzativo, fissandola al 15 aprile 2021;

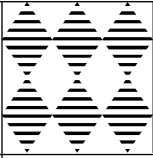
- con delibera G.C. n. 99 del 13 aprile 2021 sono state apportate ulteriori modifiche alla mappa delle funzioni della struttura dell'Ente ed all'organigramma, fissando la data di avvio del nuovo assetto al 1° maggio 2021, e stabilendo che qualora l'espletamento delle procedure selettive volte all'assegnazione delle funzioni dirigenziali previste nell'organigramma approvato non si concluda alla data di entrata in vigore delle modifiche organizzative disposte, le stesse saranno temporaneamente assegnate dal Sindaco al Segretario Generale e/o ad altro dirigente dell'Ente in servizio;

- con la delibera G.C. n. 107 del 27 aprile 2021, nell'ambito delle misure propedeutiche all'adeguamento dell'assetto organizzativo, è stata approvata la calibrazione di alcune funzioni già presenti nella mappa delle funzioni di struttura approvata.

**Vista** pertanto la nuova articolazione organizzativa dell'Ente, a partire dal 15 ottobre 2021, nella quale si colloca il Servizio Governo del Territorio connotato dalle seguenti Finalità e Macro-Processi:

Le Finalità del Servizio sono:

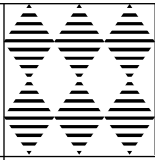
G.C. n. 502 del 21/12/2021



- *Promuovere le politiche di rigenerazione urbana e di miglioramento qualitativo e prestazionale degli edifici esistenti*
  - *Presidiare la pianificazione urbanistica, la qualità edilizia e la salvaguardia del territorio*
  - *Curare le politiche di mobilità urbana*
  - *Curare le attività di progettazione e gestione del trasporto pubblico locale*
  - *Curare la gestione della sezione edilizia di archivio*
  - *Supportare l'impostazione e la realizzazione di politiche di sviluppo e salvaguardia del territorio e la tutela del paesaggio.*
  - *Pianificare lo sviluppo economico della città (in raccordo con le scelte urbanistiche che incidono sulla qualità della vita e sullo sviluppo)*
  - *Attrarre le risorse strategiche per la crescita e sostenere il tessuto economico*
  - *Sostenere e semplificare le procedure per l'avvio delle attività produttive nel territorio attraverso la gestione del procedimento unico anche con riferimento ad enti terzi*
  - *Attuazione strumenti e strategie con cui definire e guidare il rilancio, la promozione e lo sviluppo del territorio*
- I Macro-processi del Servizio sono:
- *Predisposizione di:*
    - *piani urbanistici,*
    - *piani territoriali*
    - *piani viabilistici*
    - *piani della mobilità*
    - *piani dei trasporti*
  - *Pianificazione e progettazione della mobilità urbana*
  - *Gestione di strumenti della pianificazione della viabilità e del traffico, organizzazione della circolazione stradale e della sosta e TPL*
  - *Gestione delle procedure di esproprio.*
  - *Gestione delle attività urbanistico-edilizie*
  - *Controllo e gestione dei beni soggetti a tutela paesaggistica*
  - *Gestione del procedimento unico Sportello Unico Attività Produttive*
  - *Attività di autorizzazione/concessione di suolo pubblico e di pubblico spettacolo*
  - *Predisposizione ed attuazione del piano di marketing territoriale per il consolidamento del vantaggio competitivo locale, la valorizzazione e l'attrazione di risorse strategiche*
  - *Integrazione degli operatori socio-economici per la valorizzazione delle risorse locali ed organizzazione di eventi/manifestazione per la promozione del territorio.*
  - *Integrazione degli operatori socio-economici per la valorizzazione delle risorse locali e del turismo.*

**Ritenuto** conseguentemente implementare la Carta dei Servizi con i nuovi processi attinenti l'attività del Servizio e in particolare l'attività dei settori e Uffici di cui si compone, quali:

- il Settore Pianificazione Urbanistica
- il Settore Suap e Attività Produttive nell'ambito del quale è collocato lo Sportello Unico Attività Produttive (S.U.A.P.)
- l'Ufficio Programmazione e Sviluppo Economico del Territorio
- l'Ufficio Edilizia nell'ambito del quale è collocato lo Sportello Unico



dell'Edilizia (S.U.E.)  
- l'Ufficio Mobilità

**Vista** la Carta dei Servizi del "Servizio Governo del Territorio" implementata per quanto sopra illustrato, finalizzata, unitamente agli altri ulteriori strumenti adottati per il medesimo scopo, ad illustrare ai cittadini la struttura del Servizio, a renderne trasparente l'organizzazione e l'attività, nonché a individuare gli standard di qualità che si impegna a rispettare;

**Atteso** che la Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- erogazione dei servizi in base al principio di eguaglianza di ogni cittadino-utente. Ai cittadini è garantita uguaglianza ed equità nell'accesso al servizio e nell'erogazione delle prestazioni;
- partecipazione dei cittadini e delle imprese alle prestazioni di servizio, sia per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione, sia per migliorare la collaborazione tra l'Ente erogatore ed il Cittadino fruitore;
- salvaguardia del diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ente, secondo le modalità previste dalle norme vigenti, ma anche il contemporaneo rispetto della riservatezza dovuta ai dati sensibili, riguardanti le persone;
- diritto di avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami;
- garanzia per i cittadini di conoscere, nei limiti precisati dalla legge, lo stato dei procedimenti amministrativi che li riguardano, seguendo le fasi attraverso cui l'attività amministrativa si articola;
- mantenimento e miglioramento dell'efficacia del servizio con utilizzo delle risorse finanziarie in maniera efficiente così da ridurre il più possibile gli sprechi;

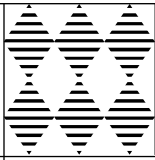
**Considerato** altresì che la Carta dei Servizi persegue il principio della trasparenza amministrativa nella sua accezione più ampia, assicurando la massima diffusione delle informazioni sia all'interno del sistema amministrativo, che fra questo ultimo e gli interlocutori esterni;

**Visto:**

- la Legge n. 241/1990, con cui viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità, efficienza, efficacia e trasparenza da cui deve essere supportata;
- Il D. Lgs. n. 326/2000;
- il D. Lgs. 30/07/1999 n. 286;
- il D.Lgs. N. 33/2013;
- Il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza (P.T.P.C.) 2021/2023;

**Visto** l'allegato parere favorevole del Direttore del "Servizio Governo del Territorio", in ordine alla regolarità tecnica, ai sensi dell'articolo 49, comma 1, del decreto legislativo n. 267/2000, nel quale viene altresì attestato che la proposta non necessita del visto di regolarità contabile in quanto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente;

**Con votazione unanime e palese,**



## GIUNTA COMUNALE DI AREZZO

### DELIBERA

di approvare, per quanto espresso in narrativa, la Carta dei Servizi dell'articolazione organizzativa denominata "Servizio Governo del Territorio", **allegata** al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

di dare atto che la Carta dei Servizi oltre alla pubblicazione all'Albo Pretorio on-line sarà consultabile anche sulla Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale e nella specifica sezione web del Servizio.

-/ai

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti di cui agli artt. 20 e 21 del D. Lgs n. 82/2005; sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

**Il Segretario Generale**  
Dott. Alfonso Pisacane



**Il Presidente**  
Lucia Tanti