

MAPPA DELLE FUNZIONI DELLA STRUTTURA

Elenco della macro struttura:

Organi di riferimento: Staff Sindaco e/o Giunta	Funzioni di staff
	Ufficio di Comandante PM
	Ufficio di Vice Comandante PM
	Strutture di staff
	Servizio Supporto alla Governance, Innovazione e Politiche Europee
	Servizio personale
	Servizio legale

Servizi e Progetti/Strutture di line

1) Segreteria generale
2) Servizio finanziario
3) Progetto centrale unica appalti
4) Servizio welfare, educazione e servizi al cittadino
5) Progetto Servizio Infrastrutture Strategiche e Manutenzione
6) Servizio Progettazione Opere Pubbliche
7) Servizio Patrimonio
8) Servizio ambiente, Clima e Protezione Civile
9) Servizio governo del territorio

Struttura del documento

Per i Servizi e Progetti/Strutture di linea si riportano i ruoli descritti mediante le finalità, i macro-processi e le funzioni assegnate.

- *Le finalità*

rappresentano lo scopo, la natura dell'esistenza stessa dell'unità organizzativa nel suo complesso.

- *I macro-processi*

rappresentano le articolazioni delle finalità in linee di servizio.

SEGRETERIA GENERALE

- *Finalità:*

- Verificare la rispondenza fra l'attività gestionale e l'indirizzo politico
- Curare l'attuazione del programma di mandato e del piano strategico
- Favorire l'attuazione delle linee politiche strategiche
- Integrare l'azione dei Servizi e dei Progetti
- Curare il coordinamento della gestione operativa della struttura
- Coordinare ed integrare i processi trasversali
- Curare l'applicazione uniforme del modello organizzativo
- Sovrintendere e coordinare la gestione delle risorse umane dell'ente, con specifica responsabilità sulla proposta degli atti di pianificazione generale in materia di organizzazione e di personale
- Integrare i processi organizzativi dell'ente
- Presidio macro e micro organizzazione
- Sovrintendere e coordinare il processo di programmazione ed il ciclo della performance, con specifica responsabilità sul piano degli obiettivi e sul piano della performance
- Curare l'attuazione delle direttive del Sindaco e della Giunta
- Verificare la corretta gestione delle risorse assegnate alla dirigenza e sovrintendere alla misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati
- Controllare e verificare il corretto adempimento delle funzioni dirigenziali
- Rafforzare l'integrazione anche in logica di gruppo pubblico locale
- Esercizio delle attività di programmazione previste sul gruppo pubblico locale e presidio di politiche dei servizi integrate
- Incentivare la crescita culturale dei cittadini e presidiare le politiche del turismo
- Gestire le Istituzioni Comunali
- Curare i rapporti con le Fondazioni
- Sovrintendere e coordinare i processi di pianificazione, gestione e controllo contabile delle risorse economiche e finanziarie, con specifica responsabilità sulla proposta del piano esecutivo di gestione
- Curare e presidiare la trasparenza dell'amministrazione, con specifica responsabilità sull'adempimento agli obblighi di legge
- Curare e presidiare la prevenzione della corruzione nei processi dell'ente, con specifica responsabilità sull'adempimento agli obblighi di legge
- Presidio, coordinamento e gestione dei controlli interni
- Favorire la promozione e lo sviluppo turistico della città
- Responsabilità della gestione economico-finanziaria dell'ente

- *Macro-processi*

- Presidio ed integrazione della struttura organizzativa
- Supporto attuazione strategie
- Costituzione e gestione rapporto di lavoro personale dirigente
- Presidio delle politiche

- Controllo e verifica sulla programmazione e sul ciclo della performance
- Coordinamento ed integrazione processi trasversali
- Integrazione processi organizzativi
- Sistema dei controlli interni
- Controllo strategico e di qualità dei servizi
- Controllo partecipate
- Controllo sulla regolarità amministrativa
- Controllo sull'adempimento degli obblighi di trasparenza
- Controllo sull'adempimento degli obblighi di prevenzione della corruzione
- Redazione della proposta del piano triennale della trasparenza e della prevenzione della corruzione e verifica sull'efficace attuazione dello stesso
- Supporto amministrativo al Sindaco e alla Giunta
- Programmazione dell'offerta culturale
- Funzioni istituzionali relative alla cultura e al turismo
- Gestione dell'Istituzione Biblioteca Città di Arezzo
- Gestione e organizzazione della Giostra del Saracino
- Rapporti con la Fondazione Arezzo In Tour e con la Fondazione Guido d'Arezzo, funzioni di vigilanza e controllo necessarie ed opportune a garantire il pieno rispetto di quanto previsto dalle rispettive convenzioni
- Controllo e verifica sulla proposta del piano esecutivo di gestione
- Avocazione degli atti dirigenziali in caso di inadempimento
- Funzioni relative al turismo provinciale

CONSIGLIO COMUNALE

- **Finalità e macro-processi** definiti nel regolamento del Consiglio Comunale

SERVIZIO FINANZIARIO

- **Finalità**

- Assicurare il presidio dei processi di pianificazione, gestione e controllo contabile delle risorse economiche e finanziarie
- Supportare e realizzare le politiche finanziarie, contabili e fiscali dell'ente
- Assicurare il consolidamento dei conti del Gruppo pubblico locale attraverso la redazione del bilancio consolidato
- Gestire e presidiare le risorse tributarie, in funzione delle strategie dell'Amministrazione.
- Presidiare la regolarità contabile
- Sostenere le strutture nella corretta gestione economico finanziaria
- Assicurare l'efficace livello di entrate e la corretta applicazione della tassazione locale
- Assicurare la corretta banca dati di base, per fornire i giusti livelli di assistenza ai cittadini, per accertare evasioni ed elusioni e per incassare le imposte e tasse dovute con la massima efficienza
- Supportare un livello di entrate adeguato alle finalità strategiche dell'ente ed al rispetto dei parametri di virtuosità/stabilità
- Impostazione e presidio del controllo di gestione (limitatamente alla sola tenuta della contabilità analitica)

- **Macro-processi**

- Pianificazione, gestione e controllo contabile delle risorse economiche e finanziarie
- Predisposizione dei documenti contabili fondamentali
- Gestione bilancio e adempimenti contabili e fiscali
- Bilancio consolidato
- Controllo regolarità contabile
- Assistenza tecnica alle strutture operative dell'ente
- Pianificazione finanziaria e dei flussi di cassa
- Gestione delle procedure di entrata e spesa, tenuta dei documenti contabili e registrazione dei fatti gestionali
- Pianificazione, organizzazione, gestione dei tributi locali
- Lotta all'evasione anche attraverso l'integrazione con soggetti esterni
- Gestione della banca dati dei contribuenti
- Gestione dei tributi locali e delle entrate non tributarie come da regolamento delle entrate
- Gestione delle procedure di accertamento e riscossione coattiva dei tributi locali
- Lotta all'evasione ed all'elusione
- Controllo di gestione (limitatamente alla sola tenuta della contabilità analitica)

FUNZIONI UFFICIO DI COMANDANTE POLIZIA MUNICIPALE

- Finalità

- Assicurare alla città ed ai cittadini un servizio di assistenza, prevenzione, controllo e vigilanza sulla osservanza delle norme e delle regole
- Assicurare la vigilanza e la regolazione della viabilità
- Assicurare il rispetto dei regolamenti comunali e delle ordinanze del Sindaco (edilizia, commercio, ambiente, ecc.) con azioni di comunicazione, prevenzione, vigilanza e repressione
- Rafforzare la percezione di sicurezza dei cittadini attraverso la vigilanza sul territorio
- Assolvere alle funzioni ausiliarie di pubblica sicurezza
- Effettuare servizi d'ordine di vigilanza e di rappresentanza necessari all'espletamento delle attività istituzionali dell'ente
- Segnalare situazioni di pericolo o degrado che richiedono interventi di altre strutture (es. manutenzione, servizi sociali, ecc.)
- Favorire la positiva realizzazione delle iniziative dei cittadini nei luoghi pubblici
- Promuovere la sicurezza urbana, attraverso la programmazione di interventi che favoriscano il rispetto delle regole di convivenza e accoglienza nell'ambito urbano

- Macro-processi

- Vigilanza sul territorio e gestione polizia di prossimità
- Polizia stradale, polizia locale e polizia amministrativa
- Sanzioni
- Educazione stradale
- Sicurezza urbana

FUNZIONI UFFICIO DI VICE COMANDANTE POLIZIA MUNICIPALE

- Finalità

- Coadiuvare il Comandante per rafforzare la percezione di sicurezza dei cittadini attraverso la vigilanza sul territorio
- Assolvere alle funzioni di Polizia Giudiziaria

- Macro-processi

- Supporto alla vigilanza del territorio
- Polizia giudiziaria
- Coordinamento delle attività amministrative interne
- Gestione Nucleo Pronto Intervento

SERVIZIO LEGALE

Finalità

- agire in maniera preventiva per ridurre il contenzioso dell'Ente;
- fornire assistenza legale agli organi ed alle strutture dell'Ente;
- assistere e rappresentare l'Ente nell'ambito del contenzioso civile, amministrativo e tributario in sede giudiziale e stragiudiziale nelle liti attive e passive.

Macro-processi

- attività di analisi e prevenzione del contenzioso attraverso metodi alternativi di risoluzione delle controversie;
- assistenza all'Ente nelle procedure di pre-contenzioso di mediazione e di negoziazione assistita;
- difesa in giudizio davanti alle Autorità Giudiziarie Amministrative e speciali e autorità indipendenti (TAR, Consiglio di Stato, Tribunale delle Acque, Presidente della Repubblica) nelle cause attive e passive in tutte le fasi e gradi di giudizio;
- difesa in giudizio davanti all'Autorità Giudiziaria ordinaria nei giudizi attivi e passivi in tutte le fasi e gradi di giudizio;
- difesa in giudizio davanti alle Commissioni Tributarie Provinciali e Regionali nei giudizi attivi e passivi;
- gestione degli adempimenti processuali tramite i sistemi operativi telematici, civile amministrativo e tributario;
- assistenza e consulenza giuridica a tutte le strutture ed organi dell'Ente in tutte le materie ed ambiti di operatività;
- redazione di pareri legali;
- attività di gestione degli adempimenti amministrativi e contabili di cancelleria e segreteria connessi e/o conseguenti all'attività di difesa in giudizio, anche in attuazione di provvedimenti e sentenze dell'Autorità giudiziaria;
- supporto legale all'attività di gestione dei sinistri;
- costituzione di parte civile in procedimenti penali di non rilevante complessità.

SERVIZIO SUPPORTO ALLA GOVERNANCE, INNOVAZIONE E POLITICHE EUROPEE

- Finalità

- Presidiare la traduzione delle politiche dell'amministrazione in risultati
- Curare lo sviluppo delle risorse umane dell'ente
- Supporto al presidio ed alla gestione operativa della macro e micro organizzazione
- Supporto all'applicazione uniforme del modello organizzativo
- Presidiare il processo di programmazione ed il ciclo della performance
- Svolgere le attività di diretto supporto al Sindaco per quanto riguarda i rapporti con i cittadini e gli organi istituzionali
- Supporto all'attuazione delle direttive del Sindaco e della Giunta
- Realizzare le attività di informazione istituzionale (Portavoce, Ufficio stampa)
- Promuovere la progettualità e sostenere le strutture operative per l'accesso ai fondi comunitari
- Curare la misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi
- Presidiare il processo di valutazione del personale
- Assicurare la progettazione, realizzazione ed aggiornamento del sistema informativo dell'ente
- Sostenere l'innovazione tecnologica in generale sia verso i processi interni sia verso i servizi alla città ed ai turisti

- Assistere le strutture operative per l'ottimale utilizzo delle potenzialità dei sistemi e per la diffusione della cultura informatica
- Assicurare il monitoraggio dell'organizzazione dell'ente

- **Macro-processi**

- Supporto al presidio delle politiche
- Gestione tecnica della programmazione e del ciclo della performance
- Supporto operativo al Sindaco e alla Giunta
- Gestione del cerimoniale
- Coordinamento e gestione segreterie Sindaco e Assessori della portineria
- Partnership ed elaborazione progetti di sviluppo a livello comunitario e sovra-comunale
- Gestione dei rapporti internazionali: cooperazione decentrata, pace e gemellaggi
- Progettazione, realizzazione e sviluppo del sistema informatico
- Manutenzione e assistenza tecnica del sistema informatico e della rete civica
- Sviluppo e innovazione tecnologica
- Analisi, progettazione e manutenzione del sistema organizzativo dell'ente e presidio della coerenza organizzativa
- Supporto alla definizione delle linee di indirizzo per la programmazione e presidio delle politiche del personale e di sviluppo delle risorse umane

SERVIZIO PERSONALE

- **Finalità**

- Curare la gestione delle risorse umane dell'ente
- Assicurare il supporto all'analisi dei processi di lavoro ed il miglioramento continuo nell'organizzazione del lavoro
- Assicurare la valorizzazione e lo sviluppo delle risorse umane in raccordo alle esigenze organizzative dell'ente
- Assicurare la corretta ed efficiente gestione amministrativa e contabile del personale

- **Macro-processi**

- Comunicazione interna finalizzata al coinvolgimento e alla partecipazione
- Relazioni sindacali
- Supporto alla pianificazione dei fabbisogni di personale
- Reclutamento e selezione del personale
- Gestione giuridica ed economica
- Gestione amministrativa (paghe e stipendi, disciplinare, pensioni, ecc.)
- Gestione interventi formativi e di sviluppo delle risorse umane
- Gestione operativa del procedimento attinente il sistema di valutazione e premiante

PROGETTO CENTRALE UNICA APPALTI
--

- **Finalità**

- Assicurare l'approvvigionamento di beni e servizi al miglior rapporto prestazioni/prezzo
- Programmare i bisogni, effettuare il marketing d'acquisto, scegliere ed attuare le procedure d'acquisto più adeguate

- Assistere le strutture dell'ente impegnate nelle procedure di acquisto, mediante standardizzazione di procedure e supporti, consulenza e formazione
 - Gestione delle procedure di *e-procurement*
- **Macro-processi**
- Analisi dei fabbisogni relativi all'acquisizione di beni e servizi da parte di tutte le Direzioni dell'Ente
 - Programmazione e gestione dell'acquisizione di beni e servizi
 - Gestione amministrativa degli atti preliminari alle gare e dei conseguenti contratti per la realizzazione di interventi relativi alle opere pubbliche e riferiti anche ad appalti di servizi tecnici e ad appalti "misti" di carattere tecnico
 - Gestione delle procedure di gara di appalto e di concessione di lavori relative a progetti di realizzazione, ristrutturazione e manutenzione di opere pubbliche
 - Gestione delle procedure di gara (anche negoziate e ristrette) per l'acquisto di beni e servizi di uso generale/trasversale e di uso specifico e coordinamento delle adesioni a convenzioni attivate da CONSIP o da altre Centrali di Committenza
 - Assistenza alle strutture per eventuali acquisti decentrati effettuati in autonomia
 - Attività di gestione diretta dei sinistri sotto franchigia
 - Attività di gestione dei contratti assicurativi
 - Gestione utenze immobili comunali e gestione servizio vigilanza e telecontrollo di immobili comunali e fiere

SERVIZIO PATRIMONIO

- **Finalità**

- Gestire e presidiare le risorse patrimoniali al fine di acquisirle, valorizzarle, ottimizzarne la fruizione, in funzione delle strategie dell'Amministrazione attraverso l'acquisto e la vendita di beni immobili, la costituzione e la gestione dei diritti reali di godimento su beni comunali, la concessione di beni immobili, la predisposizione e la gestione di locazione attivi e passivi
- Attuare le politiche per la casa

- **Macro-processi**

- Gestione delle risorse patrimoniali e logistiche
- Adeguamento, mantenimento, valorizzazione e vendita del patrimonio immobiliare e mobiliare e gestione della relativa documentazione tenuta dell'inventario dei beni mobili ed immobili
- Gestione della movimentazione di arredi ed attrezzature, del deposito e dello smaltimento di beni non più utilizzati
- Gestione procedure in materia di politiche per la casa e gestione della segreteria del L.O.D.E. (Livello Ottimale di Esercizio) ai sensi della Legge Regionale Toscana n.77/1998. Sono escluse le procedure in materia di contributo affitti e di morosità incolpevoli

SERVIZIO PROGETTAZIONE OPERE PUBBLICHE

- Finalità

- assicurare lo sviluppo delle infrastrutture comunali;
- predisporre il piano delle opere pubbliche;
- attuare il piano delle opere pubbliche di competenza;
- garantire interventi specifici per l'area del centro storico;
- promuovere una visione d'insieme del centro storico al fine di valorizzare gli spazi urbani, il patrimonio culturale ed artistico e l'identità di luogo
- Assicurare la corretta progettazione, la puntuale ed efficiente realizzazione ed il collaudo delle opere pubbliche di competenza;
- Assicurare la prevenzione delle problematiche relative alla tutela idrogeologica del territorio

- Macro-processi

- Programmazione opere pubbliche
- progettazione opere pubbliche
- progettazione del recupero e ristrutturazione degli edifici comunali;
- realizzazione in tutte le fasi (direzione lavori, contabilizzazione ecc...)
- valutazione dei preventivi e controllo di realizzazione delle opere di urbanizzazione a scomputo;
- verifica opere di urbanizzazione realizzate da privati;
- progettazione della riqualificazione della rete stradale e viabilistica;
- Progetti ed interventi per la riduzione del rischio idraulico e del rischio idrogeologico;
- Monitora le fasi di progettazione, la gara di appalto e l'esecuzione dei lavori degli interventi;
- Rendiconta la spesa e richiede l'erogazione del contributo dovuto nel caso di finanziamenti ottenuti da terzi

PROGETTO INFRASTRUTTURE STRATEGICHE E MANUTENZIONE

- Finalità

- Ricoprire la funzione del Responsabile Unico del Procedimento del Progetto complesso;
- Accrescere la sicurezza territoriale e la capacità di resilienza urbana;
- Adeguare e mantenere le infrastrutture destinate ai servizi sociali e culturali, educativi e didattici ed alle attività sportive
- Assicurare la corretta progettazione, la tempestiva ed efficiente realizzazione ed il collaudo delle opere pubbliche a carattere strategico e di competenza;
- Assicurare la tutela e la conservazione del patrimonio comunale
- Promuovere e migliorare la qualità del decoro e della sicurezza urbana
- Attuare il piano delle opere pubbliche di competenza

- Macro-processi

- Coordina le attività dei RUP dei singoli interventi previsti nel Progetto complesso;
- Progettazione opere pubbliche nell'ambito dei progetti relativi alle infrastrutture strategiche di seguito riportate e di ogni altra opera pubblica specificatamente individuata come strategica nei documenti di programmazione dell'ente:
 - New Public Library;
 - Incrocio Fiorentina-tangenziale;
 - Seconda canna Baldaccio;
 - Nuova caserma Polizia Municipale;
 - Anello Tangenziale a Nord.

- Promuove i rapporti con gli uffici governativi preposti;
- Monitora le fasi di progettazione, la gara di appalto e l'esecuzione dei lavori degli interventi;
- Rendiconta la spesa e richiede l'erogazione del contributo dovuto nel caso di finanziamenti ottenuti da terzi;
- Gestisce la manutenzione integrale del patrimonio comunale (immobili, rete stradale, illuminazione pubblica, verde pubblico e patrimonio forestale);
- Progetta gli interventi di adeguamento e manutenzione delle infrastrutture destinate ai servizi sociali e culturali, educativi e didattici;
- Predisporre ed attua il piano del decoro ed arredo urbano
- Concessioni occupazione temporanea suolo pubblico per cantieri stradali e rilascio autorizzazioni per occupazione permanente;
- Ordinanze per la modifica alla circolazione veicolare e pedonale riferita a cantieri stradali;
- Gestione Autoparco;
- Gestione trasporto scolastico in amministrazione diretta e in appalto;
- Gestione magazzino comunale;
- Concessioni demaniali ANAS, RFI, Regione Toscana;
- Concessioni passi carrabili
- Progetta, di concerto con la Polizia Municipale, interventi strutturali per il potenziamento della sicurezza urbana
- Progetti ed interventi per la riduzione dei rischi (sismico, incendi, ecc.)
- Gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti sportivi e custodia degli impianti sportivi a gestione diretta
- Cura gli interventi di adeguamento delle infrastrutture destinate alle attività sportive

SERVIZIO GOVERNO DEL TERRITORIO

- Finalità

- 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
- 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

- Macro-processi

- 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
- 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

SERVIZIO AMBIENTE, CLIMA E PROTEZIONE CIVILE

- Finalità

- Assicurare interventi di promozione, valorizzazione e salvaguardia dell'ambiente
- Realizzare la programmazione, regolazione e gestione dei cicli dell'energia, del suolo, dell'acqua, dei rifiuti e dell'area nell'ottica dello sviluppo sostenibile,
- Attivare strategie di ottimizzazione energetica in ambito pubblico e privato,
- Attuare politiche di riduzione degli sprechi interne ed esterne,
- Salvaguardare e sviluppare le risorse ambientali legate all'utilizzo del suolo (cave ed aree estrattive, bonifica siti inquinati e recupero sedi cave dismesse),
- Valorizzare le politiche energetiche ai fini dell'utilizzo di risorse rinnovabili,
- Salvaguardare la bio diversità nell'ottica dell'ottimizzazione della salvaguardia degli animali,
- Rilasciare autorizzazioni e pareri in materia di energia ambiente e sanità,
- Effettuare attività di controllo in raccordo con la Polizia Municipale
- Attuare piani ed interventi in materia di prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro
- Assicurare, mediante la mobilità ed il coordinamento nel territorio, l'efficace gestione delle attività di protezione civile

- Macro-processi

- Programmazione, promozione e sviluppo delle politiche ambientali,
- Programmazione, regolazione e gestione dei cicli dell'energia, del suolo, dell'acqua, dei rifiuti e dell'area nell'ottica dello sviluppo sostenibile,
- Progettazione interventi di ottimizzazione energetica in ambito pubblico e privato,
- Realizzazione politiche di riduzione degli sprechi interne ed esterne,
- Attuazione politiche energetiche ai fini dell'utilizzo di risorse rinnovabili,
- Progettazione di interventi in materia di rifiuti, politiche energetiche, strategie di adattamento climatico e tutela degli animali,
- Attuazione di interventi di monitoraggio ambientale,
- Gestione dell'attività amministrativa in materia ambiente e sanità
- Predisposizione ed aggiornamento dei piani di protezione civile
- Organizzazione, gestione e coordinamento interventi di protezione civile attribuiti ai Comuni
- Organizzazione e gestione programmi ed attività di prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro
- Gestione prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro di cui al d. lgs. n. 81/2008,

SERVIZIO WELFARE, EDUCAZIONE E SERVIZI AL CITTADINO

- Finalità

- Assicurare agli utenti facilità di accesso ai servizi dell'ente (fisico, telefonico e telematico) in quanto unico punto di accesso ai servizi (agisce da contact center)
- Organizzare e presidiare i canali di ascolto e comunicazione di servizio per gli utenti.

- Assicurare la corretta fruizione dei servizi da parte degli utenti anche mediante un sistema efficace di comunicazione di servizio che facilita l'accesso
- Curare la gestione dei servizi demografici e civici, delle liste e procedimenti elettorali (ufficio elettorale) di competenza comunale
- Curare la promozione, rilevazione, elaborazione diffusione, validazione e archiviazione dei dati statistici di interesse comunale
- Curare le attività di protocollo e di archivio di deposito e storico (esclusa la parte edilizia)
- Curare le attività di notifica
- Curare le attività di comunicazione istituzionale dell'ente
- Curare le attività di comunicazione interna dell'ente, in accordo con il servizio del personale
- Promuovere e supportare le politiche a favore della persona e della famiglia con approccio integrato
- Assicurare la corretta progettazione e pianificazione degli interventi socio assistenziali e socio sanitari integrati
- Assicurare la funzionalità dei servizi educativi scolastici e del servizio sociale integrato
- Promuovere servizi educativi di sviluppo della socialità e dell'integrazione ed assicurare l'integrazione tra i servizi educativi e scolastici ed i servizi sociali con attenzione alla cura e valorizzazione della persona.
- Promuovere le politiche per l'integrazione e le pari opportunità
- Promuovere le politiche per la partecipazione
- Sostenere la promozione sportiva della città e delle attività giovanili con particolare riguardo al settore educativo e formativo
- Supportare la definizione di nuovi strumenti di governance del welfare municipale
- Curare la gestione delle attività di archivio storico

- Macro-processi

- Sportello polivalente per i cittadini (demografici, servizi a domanda individuale, tributi, ecc.)
- Gestione dei servizi demografici, di anagrafe, stato civile, elettorale, leva militare e toponomastica di competenza comunale
- Gestione delle attività di notificazione atti e di pubblicazione all'Albo Pretorio on-line
- Gestione delle funzioni inerenti al Sistema Statistico Nazionale in riferimento al Censimento ed alle altre indagini richieste dall'Istat
- Gestione dei flussi documentali
- Progettazione e attuazione dei sistemi di ascolto (reclami e segnalazioni, indagini di customer satisfaction, ecc.)
- Gestione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (ascolto dei cittadini su segnalazioni, reclami, bisogni)
- Coordinamento e gestione del centralino
- Coordinamento della redazione del sito istituzionale
- Progettazione e gestione contenutistica e stilistica della rete civica
- Gestione della comunicazione istituzionale, anche attraverso i canali social e di messaggistica dell'ente
- Realizzazione di campagne di comunicazione, anche in collaborazione con altri settori dell'ente e/o con altri soggetti esterni
- Sviluppo e assicurazione di forme di integrazione e cooperazione tra i diversi soggetti pubblici e privati che operano sul territorio in materia educativo scolastica e socio assistenziale,
- Programmazione e pianificazione di interventi socio sanitari e socio assistenziali a favore della popolazione con particolare riferimento ai minori, agli anziani ai disabili agli adulti in situazioni di disagio ed ai nuclei familiari.

- Programmazione e realizzazione di interventi educativi rivolti sia ai ragazzi in età scolare, sia agli adulti
- Gestione dei servizi scolastici e controllo della qualità tecnica e di quella percepita dei servizi affidati in gestione a terzi
- Organizzazione e gestione dei servizi a carattere pedagogico
- Organizzazione e gestione dei servizi di supporto al sistema educativo (trasporto scolastico, refezione, ecc.)
- Organizzazione e gestione del servizio sociale integrato
- Attuazione di interventi di prevenzione per ridurre le situazioni di disagio e rafforzare la solidarietà, l'integrazione e l'accoglienza del "più debole", il tutto in logica di rete (volontariato, cooperative sociali, ASL, mondo della scuola e del lavoro, Comuni limitrofi, ecc.)
- Attuazione delle politiche e competenze comunali in materia di sanità
- Gestione delle politiche per l'integrazione e pari opportunità
- Progettazione di piani di intervento per la promozione dello sport e delle politiche giovanili
- Gestione diretta e indiretta degli impianti sportivi.
- Gestione dei rapporti con l'associazionismo sportivo.
- Promozione e programmazione dell'attività motoria e della pratica sportiva
- Gestione delle attività ed iniziative relative alle politiche giovanili.
- Attuazione delle funzioni di gestione degli albi regionali del terzo settore (cooperative, volontariato, promozione sociale) e funzioni legate all'attivazione e funzionamento del RUNTS per il territorio provinciale conferite da Regione Toscana
- Coordinamento dei progetti di servizio civile nazionale e regionale per il Comune di Arezzo;
- Gestione della Conferenza Zonale dei Sindaci e della Conferenza Zonale integrata
- Gestione, ripartizione e rendicontazione, in qualità di Ente Capofila, dei Fondi Ministeriali Regionali, FSE, POR, PON destinati all'ambito territoriale e gestione delle piattaforme ministeriali in materia di Servizi Sociali
- Gestione procedure in materia di contributo affitti e morosità incolpevole
- Erogazione prestazioni sociali agevolate
- Supporto alle attività dei Centri di Aggregazione Sociale

SERVIZIO CULTURA

Le funzioni di valorizzazione, sviluppo e svolgimento delle attività culturali del Comune di Arezzo afferenti questo Servizio sono state temporaneamente trasferite alla Fondazione Guido d'Arezzo (Delibera di Consiglio Comunale n. 21 del 23/02/2018 – DGC n. 499 del 23/12/2019)