

## MAPPA DELLE FUNZIONI DELLA STRUTTURA

Elenco della macro struttura:

<b>Organi di riferimento: Staff Sindaco e/o Giunta</b>	<b>Strutture di staff</b>
	Servizio Polizia Locale
	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.

- **Finalità**

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

- **Macro-processi**

rappresentano le articolazioni delle finalità in linee di servizio.

<b>SEGRETERIA GENERALE</b>
----------------------------

- **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 di Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) con coordinamento del processo di predisposizione e del relativo monitoraggio;
- Integrare i processi organizzativi dell'ente;
- Presidio macro e micro organizzazione;
- Sovrintendere e coordinare il processo di programmazione ed il ciclo della performance, con riferimento alla sezione valore pubblico, performance del PIAO;
- 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 l'Istituzione Comunale Biblioteca Città di Arezzo;
- Curare i rapporti con le Fondazioni Guido d'Arezzo e Arezzo intour;
- 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 (in collaborazione con il Servizio Finanziario);
- Curare e presidiare la trasparenza dell'amministrazione, con specifica responsabilità sull'adempimento agli obblighi di legge;
- Curare i rapporti con il DPO, al fine di una corretta applicazione del GDPR da parte di tutte le strutture;
- 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.
  - **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;
- Coordinamento Controllo strategico e di qualità dei servizi;
- Controlli partecipate e coordinamento controlli su servizi esternalizzati ad organismi partecipati;
- Razionalizzazione degli organismi partecipati;
- Coordinamento controllo sulla regolarità amministrativa e gestione controllo successivo;
- Controllo sull'adempimento degli obblighi di trasparenza;
- Controllo sull'adempimento degli obblighi di prevenzione della corruzione;
- Redazione della sezione rischi corruttivi e trasparenza del PIAO e relativo monitoraggio;
- Assistenza giuridica agli Organi di Governo;
- Supporto amministrativo 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 e atti deliberativi;
- 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.**

<b>SERVIZIO FINANZIARIO</b>
-----------------------------

- **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;
- Supportare i processi di pianificazione, gestione e controllo contabile delle risorse economiche e finanziarie, con predisposizione dei documenti contabili dell'ente e relative variazioni;
- Controllo e verifica sulla proposta del piano esecutivo di gestione;
- 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).

<b>SERVIZIO POLIZIA LOCALE</b>
--------------------------------

- **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;
- Assolvere alle funzioni di Polizia Giudiziaria.
  - **Macro-processi**
  - Vigilanza sul territorio e gestione polizia di prossimità;

- Polizia stradale, polizia locale e polizia amministrativa;
- Sanzioni;
- Educazione stradale;
- Sicurezza urbana;
- 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;
- supporto alla formazione delle politiche per il valore pubblico e al controllo strategico e di qualità;
- supporto alla pianificazione organizzativa per la redazione del PIAO e relative variazioni per le parti di competenza;

- 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;
- assicurare la progettazione, esecuzione, rendicontazione dei progetti PNRR di competenza.
  - **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 pianificazione delle politiche di sviluppo delle risorse umane.

## SERVIZIO PERSONALE

- **Finalità**
- Curare lo sviluppo e la gestione delle risorse umane dell'ente con particolare riferimento all'accesso, alla progressione di carriera, alla gestione del rapporto di lavoro, alla formazione, alle azioni positive, all'ufficio disciplinare;
- 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;
  - Supporto alle relazioni sindacali;

- Supporto alla pianificazione dei fabbisogni di personale;
- supporto alla realizzazione delle azioni positive per le pari opportunità e l'equilibrio di genere;
- Reclutamento e selezione del personale;
- Gestione giuridica ed economica;
- Gestione amministrativa (paghe e stipendi, disciplinare, pensioni, ecc.);
- programmazione e gestione interventi formativi e di sviluppo delle risorse umane;
- Gestione operativa del procedimento attinente il sistema di valutazione e premiante;
- Gestione ufficio disciplinare.

## 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 strutture 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 dei sinistri;
- 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;
- Attuare le politiche per la casa;
- Rapporti con Arezzo Casa per la gestione dei servizi ad essa conferiti.

### ○ Macro-processi

- Gestione delle risorse patrimoniali e logistiche;
- Adeguamento, mantenimento, valorizzazione e vendita del patrimonio immobiliare e mobiliare e gestione della relativa documentazione;
- Gestione procedure in materia di politiche per la casa. 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;
- assicurare la progettazione, esecuzione, rendicontazione dei progetti PNRR di competenza.

### ○ 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.

## 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;
- Assicurare la tutela e la conservazione del patrimonio comunale;
- Promuovere e migliorare la qualità del decoro e della sicurezza urbana;
- Assicurare la progettazione, esecuzione, rendicontazione dei progetti PNRR 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 Locale;

- 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 o esternalizzato;
- Gestione magazzino comunale;
- Concessioni demaniali ANAS, RFI, Regione Toscana;
- Concessioni passi carrabili;
- Progetta, di concerto con la Polizia Locale, 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;
- Assicurare la progettazione, esecuzione, rendicontazione dei progetti PNRR di competenza;
- Programmazione e controllo sulla gestione dei servizi esternalizzati ad organismi partecipati (ATAM).

### ○ 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
- Valorizzare le politiche energetiche ai fini dell'utilizzo di risorse rinnovabili;
- Salvaguardare la biodiversità nell'ottica dell'ottimizzazione della salvaguardia degli animali;
- Coordinare e curare per le competenze della struttura l'attuazione delle azioni previste nel PAESC;
- Rilasciare autorizzazioni e pareri in materia di energia ambiente e sanità;
- Effettuare attività di controllo in raccordo con la Polizia Locale;
- 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;
- Programmazione e controllo sulla gestione dei servizi esternalizzati ad organismi partecipati (Arezzo Multiservizi).

### ○ 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;
- Sensibilizzazione ed educazione ambientale e coordinamento del Centro di Educazione Ambientale e Alimentare CEAA”;
- Gestione dei processi di Valutazione Ambientale Strategica di piani e programmi e di Valutazione di Impatto Ambientale VIA di progetti;
- Promozione di interventi di ottimizzazione energetica in ambito pubblico e privato;

- Coordinare e realizzare le attività di progetti finanziati da UE in materia di sostenibilità ambientale, mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici;
- 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;
- Programmazione, coordinamento e monitoraggio per la competenza comunale delle azioni contenute nel PAESC ed in particolare rapporti con le CER (Comunità Energetiche Rinnovabili);
- 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 tramite messo comunale degli atti amministrativi del Comune e di altri enti che ne facciano richiesta, nei casi di impossibilità di notifica tramite il servizio postale o altre forme previste dalla legge, limitatamente all'ambito territoriale comunale;
- Curare la pubblicazione all'albo pretorio on line degli atti amministrativi del Comune e di altri enti che ne facciano richiesta;
- 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 i rapporti con la Fondazione Arezzo Comunità.
  - **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).*