

# MAPPA DELLE FUNZIONI DELLA STRUTTURA

Elenco della macro struttura:

<b>Organi di riferimento</b>	<b>Strutture di secondo livello di staff</b>
<i>Staff Sindaco e/o Giunta</i>	1) Servizio Polizia Municipale
	2) Servizio Legale

## **Direzione/Struttura di primo livello**

*Segreteria generale*

3) Direzione Risorse/Servizio finanziario

4) Direzione Tecnica/Servizio Pianificazione urbanistica e governo del territorio

5) Direzione Servizi cittadino, famiglia, persona/Servizio sociale politiche educative formative e sport, politiche culturali e turistiche”

## **Servizi e Progetti/Strutture di secondo livello di line**

6) Servizio patrimonio e provveditorato

7) Servizio personale

8) Servizio ambiente

9) Servizio progettazione opere pubbliche

10) Servizio cultura e turismo

11) Servizio informatico, sportello unico e marketing

12) Progetto per riqualificazione urbana, manutenzione e sicurezza delle periferie del Comune di Arezzo

---

## Struttura del documento

Per le strutture di primo e secondo livello organizzativo 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.

<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
- Presidiare la traduzione delle politiche dell'amministrazione in risultati
- Favorire l'attuazione delle linee politiche strategiche
- Integrare l'azione delle direzioni e dei servizi
- Curare il coordinamento della gestione operativa della struttura
- Coordinare ed integrare i processi trasversali
- Curare l'applicazione uniforme del modello organizzativo e della gestione delle risorse umane dell'ente
- Integrare i processi organizzativi dell'ente (presidio macro e micro organizzazione)
- 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
- Curare l'attuazione delle direttive del Sindaco e della Giunta
- Realizzare le attività di informazione istituzionale (Portavoce, Ufficio stampa)
- Verificare la corretta gestione delle risorse assegnate alla dirigenza e sovrintendere alla misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati
- Promuovere la progettualità e sostenere le strutture operative per l'accesso ai fondi comunitari
- 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

### - *Macro-processi*

- Presidio ed integrazione delle strutture direzionali
- Supporto attuazione strategie
- Presidio delle politiche
- Ciclo di programmazione e della performance

- Coordinamento ed integrazione processi trasversali
- Integrazione processi organizzativi
- Sistema dei controlli interni
- Controllo strategico e di qualità dei servizi
- Controllo partecipate
- Trasparenza
- Prevenzione corruzione
- Supporto al Sindaco e alla Giunta
- Gestione del cerimoniale
- Coordinamento e gestione segreterie Sindaco e Assessori della portineria e del centralino
- Partnership ed elaborazione progetti di sviluppo a livello comunitario e sovra-comunale
- Gestione dei rapporti internazionali: cooperazione decentrata, pace e gemellaggi
- Partecipate

## *CONSIGLIO COMUNALE*

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

<b>POLIZIA MUNICIPALE</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 di Polizia Giudiziaria
- 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
- Polizia stradale, polizia locale, polizia giudiziaria e polizia amministrativa
- Sanzioni

- Educazione stradale
- Sicurezza urbana

## **SERVIZIO LEGALE**

### **- Finalità**

- Fornire assistenza legale agli organi ed alle strutture dell'ente ed espletare la difesa del Comune nelle vertenze
- Agire in maniera preventiva per ridurre il contenzioso dell'ente

### **- Macro-processi**

- Assistenza e consulenza legale alle diverse strutture
- Attività giudiziale
- Gestione biblioteca interna dell'ente

## **DIREZIONE RISORSE/ SERVIZIO FINANZIARIO**

### **- Finalità**

- Assicurare il coordinamento 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)

## **SERVIZIO PERSONALE**

### **- Finalità**

- Assicurare il monitoraggio dell'organizzazione dell'ente, 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**

- Analisi, progettazione e manutenzione del sistema organizzativo dell'ente e presidio della coerenza organizzativa
- Pianificazione, programmazione e presidio delle politiche del personale e di sviluppo delle risorse umane,
- Comunicazione interna finalizzata al coinvolgimento e alla partecipazione
- Relazioni sindacali e del contenzioso del lavoro
- 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

## **SERVIZIO PATRIMONIO E PROVVEDITORATO**

### **- 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
- 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

### **- Macro-processi**

- Pianificazione e gestione dell'acquisizione di beni e servizi
- Approvvigionamenti di beni e servizi (analisi dei bisogni, marketing di acquisto, procedure di acquisto)
- Assistenza alle strutture per eventuali acquisti decentrati
- 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

<p style="text-align: center;"><b>DIREZIONE TECNICA/ SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA E GOVERNO DEL TERRITORIO</b></p>
---

### **- Finalità**

- Supportare l'impostazione e la realizzazione di politiche di sviluppo e salvaguardia del territorio
- Coordinare le politiche di governo del territorio e di sviluppo sostenibile
- Presidiare la pianificazione urbanistica e la salvaguardia del territorio
- Promuovere le politiche di rigenerazione urbana e di miglioramento qualitativo e prestazionale degli edifici esistenti
- Curare le politiche di mobilità urbana
- Curare le attività di progettazione e gestione del trasporto pubblico locale
- 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

### **- Macro-processi**

- Predisposizione di :
  - piani urbanistici,
  - territoriali,
  - viabilistici,
  - della mobilità
  - dei trasporti
- Gestione delle attività urbanistico-edilizie
- Gestione delle procedure di esproprio
- 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 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

<b>SERVIZIO PROGETTAZIONE OPERE PUBBLICHE</b>
---

**- Finalità**

- assicurare lo sviluppo del patrimonio comunale;
- predisporre il piano delle opere pubbliche;
- attuare il piano delle opere pubbliche;
- assicurare la corretta progettazione, la puntuale ed efficiente realizzazione ed il collaudo delle opere pubbliche;
- 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

**- Macro-processi**

- pianificazione opere pubbliche
- progettazione opere pubbliche
- progettazione del recupero e ristrutturazione degli edifici comunali;
- realizzazione in tutte le fasi (appalti, direzione lavori, contabilizzazione ecc...)
- valutazione dei preventivi e controllo di realizzazione delle opere di urbanizzazione a scomputo;



- verifica opere di urbanizzazione realizzate da privati;
- gestione di tutti gli atti amministrativi relativi alle opere pubbliche afferenti al Servizio progettazione Opere Pubbliche, al Servizio Ambiente, alla Direzione tecnica/Servizio pianificazione urbanistica e governo del territorio, nonché al “Progetto per riqualificazione urbana, manutenzione e sicurezza delle periferie del Comune di Arezzo”;
- progettazione della riqualificazione della rete stradale e viabilistica;
- gestione del magazzino;
- gestione autoparco e trasporto scolastico

<p><b>PROGETTO PER RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA DELLE PERIFERIE DEL COMUNE DI AREZZO</b></p>
---

**- Finalità**

- Ricoprire la funzione del Responsabile Unico del Procedimento del Progetto complesso;
- Promuovere e migliorare la qualità del decoro urbano;
- Accrescere la sicurezza territoriale e la capacità di resilienza urbana;
- Assicurare la tutela e conservazione del patrimonio comunale;
- Adeguare le infrastrutture destinate ai servizi sociali e culturali, educativi e didattici.
- Assicurare la corretta progettazione, la puntuale ed efficiente realizzazione ed il collaudo delle opere pubbliche.

**- Macro-processi**

- Coordina le attività dei RUP dei singoli interventi previsti nel Progetto complesso;
- Progettazione opere pubbliche;
- Promuove i rapporti con gli uffici del Ministero;
- 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;
- Gestisce la manutenzione del patrimonio comunale (immobili, rete stradale, illuminazione pubblica, verde pubblico e patrimonio forestale);
- Gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti sportivi e custodia degli impianti sportivi a gestione diretta
- Progetta gli interventi di adeguamento delle infrastrutture destinate ai servizi sociali e culturali, educativi e didattici;
- Predisporre ed attua il piano del decoro ed arredo urbano.

## SERVIZIO AMBIENTE

### *- 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
- Assicurare la prevenzione delle problematiche relative alla tutela idrogeologica del territorio.

### *- 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 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,
- Progetti ed interventi per la riduzione del rischio idraulico e degli altri rischi (sismico, idrogeologico, incendi, ecc.)

**DIREZIONE SERVIZI CITTADINO FAMIGLIE PERSONA/  
SERVIZIO SOCIALE POLITICHE EDUCATIVE FORMATIVE E SPORT,  
POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE**

## **- Finalità**

- Promuovere e supportare le politiche a favore della persona e della famiglia con approccio integrato
- Assicurare la corretta pianificazione degli interventi socio sanitari
- 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.
- Sostenere la promozione sportiva della città e delle attività giovanili con particolare riguardo al settore educativo e formativo
- Presidiare le politiche per l'integrazione e le pari opportunità
- Presidiare le politiche per la partecipazione
- Incentivare la crescita culturale dei cittadini
- Favorire lo sviluppo turistico della città
- Gestire le Istituzioni Comunali
- Curare i rapporti con le Fondazioni

## **- Macro-processi**

- 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 sanitaria,
- Programmazione e pianificazione di interventi socio sanitari 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
- Progettazione di piani di intervento per la promozione dello sport e delle politiche giovanili
- Gestione delle politiche per l'integrazione e pari opportunità
- Programmazione offerta culturale
- Funzioni Istituzionali relative alla cultura e al turismo
- Funzioni relative al turismo provinciale
- Gestione dell'Istituzione Biblioteca Città di Arezzo
- Gestione dell'Istituzione Giostra del Saracino

- Organizzazione 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 piano rispetto di quanto previsto dalle rispettive convenzioni

## **SERVIZIO CULTURA E TURISMO**

- Le funzioni relative alle attività di accoglienza ed informazione turistica, alla cura dei rapporti con gli stakeholder, alla promozione della fiera antiquaria e delle eccellenze del territorio all'organizzazione di iniziative ed eventi finalizzate alla promozione della città e dei prodotti del territorio afferenti questo Servizio sono state temporaneamente trasferite alla Fondazione Arezzo In Tour ( Delibera di Consiglio Comunale n. 20 del 23/02/2018)
- 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)

## **SERVIZIO INFORMATICO SPORTELLO UNICO E MARKETING**

### **- 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 e di notifica e le attività di protocollo e archivio
- Curare la promozione, rilevazione, elaborazione diffusione, validazione e archiviazione dei dati statistici di interesse comunale
- Curare le attività di protocollo e archivio
- 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
- Attuazione strumenti e strategie con cui definire e guidare il rilancio, la promozione e lo sviluppo del territorio

**- *Macro-processi***

- Sportello polivalente per i cittadini (demografici, servizi a domanda individuale, tributi, ecc.)
- Gestione dei servizi demografici e civici, delle liste e procedimenti elettorali (ufficio elettorale) di competenza comunale e di notifica
- Statistica e censimenti
- 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)
- Progettazione e gestione della rete civica
- Progettazione, realizzazione e sviluppo del sistema informatico
- Manutenzione e assistenza tecnica
- Sviluppo e innovazione tecnologica