



Nella consapevolezza che il Comune rappresenta l'ente di governo della "cosa pubblica" più vicino al cittadino e che quindi il "suo buon governo" è sottoposto ad un giudizio immediato e continuo, l'Amministrazione del Comune di Terranuova Bracciolini si è posta l'obiettivo primario di far sì che la parola "qualità" non sia un concetto astratto ma che invece rappresenti:

- la piena soddisfazione delle esigenze, espresse e non espresse, del cittadino – cliente, inserito in una società moderna, sicura e solidale;
- il rispetto delle necessità di tutte le parti interessate alle attività del Comune.

Per ottenere ciò è necessario che il Sistema Qualità e la Gestione dell'Ente coincidano e siano progettati e gestiti come il solo ed unico strumento che permetta all'Organizzazione di individuare correttamente i suoi obiettivi e di perseguirli con sempre maggiore efficienza.

Di conseguenza nel 2010 il Comune di Terranuova Bracciolini ha intrapreso un percorso di gestione della qualità dei servizi offerti ai cittadini, introducendo per il Servizio Lavori Pubblici ed il Corpo Associato di Polizia Municipale un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2008 ed ottenendo la relativa Certificazione.

La scelta di dotarsi di un Sistema Qualità era e resta all'avanguardia nel settore pubblico italiano, dove solo recentemente le amministrazioni pubbliche si stanno dotando di strumenti che mettono al centro dell'attenzione il cittadino come fruitore dei servizi, individuando e garantendo il rispetto delle sue esigenze ed aspettative.

L'esperienza compiuta negli ultimi anni dal Comune ha consentito di comprendere le potenzialità del Sistema Qualità e di valutarne le metodologie in termini di efficacia e sostenibilità.



Pertanto l'Amministrazione comunale ha avvertito il bisogno di passare ad un progetto di più ampio respiro, individuando nel sistema di gestione della qualità una leva fondamentale per il perseguimento di tutti gli obiettivi strategici dell'Ente. A tal fine la Giunta Comunale ha deciso di impegnare la Segreteria Generale nel promuovere il rinnovamento della Politica per la Qualità al fine di ottenere, con la collaborazione attiva della dirigenza e di tutto il personale comunale, la Certificazione ISO 9001: 2015 per tutti i settori di attività dell'Ente, a partire da quelli con diretto impatto sull'utenza.

Il certificato di conformità del sistema di gestione della qualità agli standard ISO è stato emesso il 4/10/2019 dall'ente di certificazione Dasa Rägister S.p.A., per le attività relative a Opere Pubbliche, Patrimonio, Polizia Amministrativa, Polizia Locale, Demografici (anagrafe, stato civile, elettorale, leva), Cultura, Servizi sociali, Attività Produttive e Commercio, Tributi, Urbanistica, Edilizia, Ambiente, Sport, Eventi, Servizi scolastici, Biblioteca, ed è da intendersi come il punto di partenza, e non di arrivo, in un percorso di miglioramento continuo.

La certificazione dovrebbe attestare il raggiungimento di un approccio efficace al miglioramento continuo dell'organizzazione e della gestione, all'insegna della maggiore integrazione dei processi e del miglioramento dei servizi, compatibilmente con il quadro complessivo delle risorse disponibili.

Difatti il Comune rappresenta il primo interlocutore dei cittadini, che hanno diritto di contare sull'erogazione di servizi sempre migliori e più facilmente accessibili e che, contestualmente, dimostrano una sempre maggiore attenzione agli sprechi di risorse. Questa visione di "servizio al cittadino" deve connotare l'attività quotidiana degli uffici comunali. Solo perseguendola con costanza e determinazione sarà possibile dare risposte efficaci alle istanze della collettività e rispettare nel contempo i nuovi e più stringenti vincoli normativi in materia di performance, trasparenza, anticorruzione, controlli di qualità e pareggio di bilancio.

	Comune di Terranuova B.ni	POLITICA per la QUALITA'	Pag 3 di 10
	Provincia di Arezzo		REV02 DATA 09-04-2018

In dettaglio, la Politica per la Qualità del Comune si fonda sui seguenti obiettivi principali :

- Miglioramento dei servizi erogati alla Comunità, attraverso la gestione dei processi organizzativi dal punto di vista della qualità;
- Miglioramento della trasparenza dell'azione amministrativa e del controllo rigoroso dei fondi e risorse pubbliche;
- Miglioramento e semplificazione delle procedure operative in tutti i Settori;
- Sviluppo delle risorse umane interne, sia per la valorizzazione delle attitudini personali, sia per l'accrescimento di conoscenze professionali finalizzate al miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio reso al Cittadino – Cliente.

La Politica per la Qualità definita viene perseguita soprattutto attraverso le seguenti attività:

- Rendere sistematica la rilevazione della soddisfazione degli utenti e il monitoraggio dei processi interni
- Assicurare il pieno coinvolgimento e la formazione del personale interno
- Promuovere l'impiego di sistemi informativi efficaci e costantemente aggiornati
- Gestire la propria struttura e le proprie attrezzature secondo le norme riguardanti la sicurezza e l'ambiente e trattare ogni dato personale secondo le leggi sulla riservatezza
- Promuovere la logica del miglioramento continuo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dall'Amministrazione e diffusi a tutto il personale.

	Comune di Terranuova B.ni Provincia di Arezzo	POLITICA per la QUALITA'	Pag 4 di 10
			REV02 DATA 09-04-2018

I contenuti della Politica della Qualità sono riesaminati periodicamente per verificarne la validità e l'attualità.

Terranuova B.ni lì 06-04-2021

Il Sindaco
Dott. Sergio Chienni



ALLEGATO

La Politica della Qualità del **Comune di Terranuova Bracciolini** si delinea a partire dall'individuazione del **contesto dell'organizzazione**: "La combinazione di **fattori interni ed esterni** rilevanti per le sue finalità ed indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio Sistema di Gestione per la Qualità".

Inoltre la Politica della Qualità tiene conto di quei fattori che riguardano le operazioni immediate dell'organizzazione e che influenzano le sue prestazioni e il processo decisionale. Questi fattori hanno un impatto diretto sul successo dell'organizzazione e sono definiti "**parti interessate**".

CONTESTO

Il **Comune di Terranuova Bracciolini** ha una popolazione legale di circa 12.302 (popolazione legale al censimento), in decremento negli ultimi anni. Per l'anno 2021 la popolazione si attesta al 31/01/2020, a n. 12.195 abitanti.

Nel 2020 la popolazione residente del Comune di Terranuova Bracciolini ha registrato un decremento non particolarmente significativo passando da 12.247 (dato residenti al 31.12.2019) a 12.181 (-66 persone al 31.12.2020), dovuta alla differenza tra la natalità e la mortalità (-97 persone), e la differenza tra le emigrazioni e le immigrazioni (+ 31 residenti). Nel 2020 la mortalità registrata (166 decessi) resta nettamente superiore alla natalità (66 nati).

Pressoché stazionario è rimasto il dato della dimensione media delle famiglie che è 2,36 componenti, così come è cambiata in misura minima la distribuzione delle famiglie presenti nel Comune di Terranuova Bracciolini, in rapporto al numero dei loro componenti.

Nel 2020 il numero di stranieri residenti è di n. 900 unità, pari al 7,39%; la popolazione straniera è stazionaria e si mantiene più bassa rispetto alla media regionale e nazionale.

Il dato è dovuto anche all'acquisizione della cittadinanza italiana da parte degli stranieri che hanno maturato il relativo diritto (circa 29 cittadini stranieri sono divenuti italiani nel corso del 2020). La popolazione immigrata è abbastanza diversificata in rapporto alla nazionalità. La comunità più numerosa rimane comunque quella indiana che rappresenta il 26,67% di quella straniera totale.

Il Comune occupa una superficie territoriale di 85,35 kmq. Si articola nel Capoluogo ed in 20 frazioni, così denominate: Badiola - Campogialli - Castiglione Ubertini - Cicogna - Comugni - Il Piano - Lungarno - Madrigale - Montemarciano - Monticello - Penna - Persignano - Piantravigne - Poggitazzi - Santa Maria - Tasso - Traiana - Treggiaia - Valle d'Inferno - Ville.

La struttura produttiva di Terranuova è caratterizzata da un ricco e vario tessuto di piccole e medie imprese, spesso legate alle grandi strutture produttive insediate nel territorio, che consentono alla realtà locale di opporsi con una certa capacità di resistenza alla pesante crisi economica degli ultimi anni.

Le attività produttive di grandi dimensioni che hanno sedi importanti sul nostro territorio sono:

- Prada S.p.A., con vari stabilimenti;
- ABB gruppo leader nelle tecnologie per l'energia e dell'automazione.
- BRT Corriere Espresso nella sede di Valvigna, Strada Lungarno.
- Zucchetti Centro Sistemi, del gruppo Zucchetti, leader nel settore dell'informatica e della robotica e automazione, nella sede di località Le Coste.

Alle attività produttive di grandi/medie dimensioni si affiancano numerose e ormai consolidate realtà aziendali di piccole dimensioni, che sono ospitate nelle tre grandi aree a prevalente vocazione produttiva quali Valvigna, Poggilupi e la Penna.

Queste produzioni minori sono legate principalmente al settore dell'abbigliamento e della pelletteria (scarpe, borse ed oggettistica in genere), collegate soprattutto al gruppo Prada SpA, che negli ultimi anni, nonostante l'andamento critico dell'economia generale, si è mantenuto stabile.

	Comune di Terranuova B.ni Provincia di Arezzo	POLITICA per la QUALITA'	Pag 6 di 10
			REV02 DATA 09-04-2018

Tale settore sia per numero di addetti che per la qualità del prodotto e per il volume di fatturato è tale da prefigurare l'area del Valdarno superiore come un "distretto produttivo specializzato".

A queste specializzazioni si affiancano inoltre molteplici altre tipologie di attività molto diversificate tra di loro che spaziano appunto, nel ramo manifatturiero, dal tessile, alle calzature, al legno, alle produzioni di tipo alimentare, alla pulimentatura, alla lavorazione di metalli ecc.

Il settore del commercio e dei servizi in genere insieme al terziario legato sia alla produzione che ai trasporti, alle comunicazioni, ricerca e sviluppo nonché servizi alle imprese, rappresenta un ulteriore ambito economico che si è notevolmente sviluppato negli ultimi dieci anni; l'occupazione in questi settori è in aumento.

Altra componente importante del sistema economico del comune di Terranuova Bracciolini è rappresentata dalle numerose aziende agricole ed agrituristiche che costellano le aree comprese tra il margine del territorio urbanizzato di fondovalle e la strada Setteponti.

Forti di un territorio con una spiccata vocazione agricola, caratterizzato da aree di notevole interesse naturalistico (ANPIL Le Balze, Riserva naturale di Bandella e Valle dell'Inferno), storico e culturale nonché dalla coltivazione di prodotti agricoli di nicchia, la aziende agricole ivi insediate rappresentano un sistema ricco e prezioso per la tutela del territorio agricolo, del patrimonio ambientale e culturale oltre ad un settore economico da implementare quale possibile motore di sviluppo futuro sostenibile.

Difficile attualmente prevedere l'impatto che la attuale emergenza sanitaria da Covid-19 potrà avere sul tessuto economico, considerato il permanere del divieto di licenziamento come misura straordinaria disposta dal Governo e le più recenti previsioni economiche (dati istat).

FATTORI ESTERNI

Per quanto attiene i **Fattori Esterni**, è difficile attualmente prevedere l'impatto che l'emergenza sanitaria da Covid-19 potrà avere sul tessuto economico, considerato il permanere del divieto di licenziamento come misura straordinaria disposta dal Governo e le più recenti previsioni economiche (dati istat).

Per quanto riguarda i fenomeni criminali e corruttivi in Toscana, avvalendosi delle risultanze dell'analisi effettuata nel Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza 2021-2023 (pag.10 e seguenti) cui si rinvia per un maggior approfondimento, dalle statistiche giudiziarie riferite agli anni tra il 2010 e il 2017 emerge un andamento stabile o leggermente decrescente per i reati di corruzione e abuso d'ufficio, sostanzialmente in linea con quello italiano, dell'Italia centrale e dell'Emilia Romagna (regione simile e comparabile per diversi indicatori socio-economici, oltre che di matrice criminale). Al contrario, si rileva un incremento per i reati di peculato e malversazione, quest'ultimo in controtendenza rispetto a quanto si osserva a livello nazionale. Guardando più nel dettaglio ad alcune fattispecie penali, in Italia il trend dell'ultimo decennio rispetto ai condannati mostra un calo, più o meno significativo, dei reati di bancarotta fraudolenta, usura, reati societari, reati urbanistici – questi ultimi, peraltro, con numeri estremamente esigui, ai limiti della significatività statistica, a conferma di una presumibile inefficacia delle corrispondenti fattispecie, incapaci di sanzionare quelle forme di "cattiva amministrazione" nel governo del territorio i cui effetti devastanti in molte aree del paese risultano piuttosto evidenti. La Toscana segue questo stesso andamento per tutti i reati considerati. In controtendenza, con una dinamica di crescita estremamente significativa (nonostante l'inversione di tendenza osservabile nell'ultimo biennio), è invece l'evoluzione dei reati tributari: questo dimostra che si tratta di un settore particolarmente sensibile al rischio corruzione. In generale, quella emersa in Italia e in Toscana è una corruzione più burocratica che politica per quanto concerne l'identità degli attori coinvolti, coerentemente con il trasferimento a dirigenti e funzionari di poteri discrezionali di gestione, e più diffusa a livello locale, come mostra il frequente coinvolgimento di governatori e sindaci, toccando spesso anche medici e magistrati, agenti pubblici che operano in settori dove le risorse in gioco, anche quando non pecuniarie, sono di estremo valore per i privati. Il trasferimento a società pubbliche di molte funzioni si riverbera come prevedibile in un consistente coinvolgimento di manager pubblici in vicende di corruzione, in Toscana in misura ancora più marcata. Ancora, si tratta di una corruzione "aziendalistica" e dunque volta al profitto, vista l'identità imprenditoriale della grande maggioranza dei soggetti coinvolti, molto più raramente legata alla piccola corruzione del cittadino comune che cerca di ottenere piccoli vantaggi o preservare diritti e privilegi, finalizzata ad ottenere soprattutto decisioni di programmazione e scelte discrezionali, oltre che protezione politiche e informazioni riservate o ricattatorie. I più recenti eventi di corruzione esaminati nel Terzo Rapporto mostrano che un settore particolarmente sensibile allo sviluppo di pratiche di corruzione è rappresentato dagli appalti. Anche quello dei controlli – fiscali, di polizia, nel rilascio permessi, etc. – si conferma dall'analisi dei principali eventi di corruzione emersi nel corso del 2018 un settore nel quale le pratiche di corruzione non sono episodiche, al contrario

	Comune di Terranuova B.ni Provincia di Arezzo	POLITICA per la QUALITA'	Pag 7 di 10
			REV02 DATA 09-04-2018

tendenzialmente reiterate e capillarmente diffuse entro specifici enti e processi decisionali. Anche in questo contesto, così come nel settore degli appalti, sovrabbondanza e ambiguità delle norme creano un ideale brodo di coltura per la fusione degli interessi dei soggetti coinvolti nei corrispondenti processi di verifica.

Dai dati raccolti i privati e i professionisti si rilevano attori protagonisti della nuova corruzione. Un elemento già segnalato trova conferma nei dati relativi al 2019. Tra gli attori protagonisti della corruzione emerge il ruolo centrale di diverse figure professionali (avvocati, commercialisti, ingegneri, architetti, geometri, ragionieri, medici, etc.) nelle reti della corruzione, specie quella sistemica. Accanto agli imprenditori (presenti in 34 casi) e ai funzionari/dirigenti pubblici (25 casi), in poco meno della metà – 21 su 52 – dei nuovi eventi analizzati nel triennio si rileva una presenza di professionisti, spesso con un ruolo attivo di promotori, camera di compensazione, facilitatori, intermediari tra gli altri attori coinvolti. Al contrario, i soggetti con responsabilità politica sono presenze marginali: nel quadriennio 2016/2019 essi appaiono in appena 4 casi, nessun nuovo caso nel 2019. A dominare la scena sono invece i funzionari e dipendenti pubblici, figure che emergono complessivamente in 15 casi. Tra le altre figure istituzionali, vi sono ben 3 casi nei quali sono presenti magistrati, 2 docenti universitari. Per quanto riguarda gli attori privati, nel 2019 in Toscana comuni cittadini e imprenditori si equilibrano nella loro presenza (presenti entrambi in 10 casi). Spiccano anche i 3 casi con liberi professionisti e con immigrati, mentre non emergono – a differenza del 2018 – evidenze di presenze mafiose nei reticoli corruttivi.

La ludopatia emerge come generatrice di corruzione: nel corso del 2019 in due vicende viene alla luce, quale movente ipotizzato o conclamato del coinvolgimento in attività di corruzione o di peculato di “pubblici ufficiali” e funzionari pubblici, la loro dipendenza patologica dal gioco – in un altro caso invece è chiamata in causa la sindrome da shopping compulsivo. Fragilità individuali che si traducono in ulteriori costi sociali.

In una proiezione nazionale dell’analisi, fondata sui dati del progetto C.E.C.O., si rileva come nella concentrazione geografica delle notizie aventi a oggetto fenomeni di corruzione Lazio, Lombardia e Sicilia anche nell’anno 2019 siano le regioni più interessate, riportando complessivamente circa il 45% dei casi analizzati.

Segnale incoraggiante, in almeno due vicende, l’evento di corruzione è stato sventato dalla denuncia del soggetto nei confronti del quale era stata avanzata una profferta di denaro. Negli altri casi la pratica è apparsa frutto di una reiterazione nel tempo, anche associata a forme di peculato.

Avvalendosi della ricerca condotta dal giornalista Fulvio Turtulici attraverso l’analisi degli articoli pubblicati in giornali, riviste e dei comunicati stampa delle forze dell’ordine, esposta nel dossier “Trame criminali tra Arezzo, Firenze, Siena, Valdarno Fiorentino ed Aretino, Indagini e inchieste nel corso del 2019” si ha una rappresentazione del panorama criminale che nel 2019 insidia la Toscana e in particolare la zona del Valdarno, fiorentino e aretino. I casi più eclatanti che riguardano la provincia aretina (inchieste Collecteurs 13, Fort Knox che hanno svelato traffici illeciti nel settore orafa al fine di riciclare denaro e preziosi con il coinvolgimento e il favoreggiamento di organizzazioni mafiose estere) presentati in questo dossier confermano quanto risulta dalla Relazione semestrale al Parlamento del Ministero dell’Interno sull’attività della Dia nel 2018: le organizzazioni criminali in Toscana non agiscono per controllare il territorio, ma per gestire il mercato degli affari e riciclare denaro². Alcuni dati lo dimostrano: fino al dicembre 2018 sono 502 i beni confiscati alle mafie in Toscana, a cui si aggiungono 50 aziende sequestrate afferenti i settori del commercio, edilizia, ristorazione, alberghiero, agenzie immobiliari.

Per quanto attiene il territorio aretino, si ricorda che, in aggiunta alle ordinarie attività svolte a livello nazionale dal Ministero dell’Interno e dalla D.I.A e a livello locale dalle Forze dell’Ordine, nel corso di vari incontri tenutisi nel 2015 e nel 2016 tra le Amministrazioni Locali e la Prefettura di Arezzo è stata condivisa la necessità di procedere alla costituzione di tavoli interistituzionali territoriali per la sicurezza coordinati da dirigenti designati dal Prefetto e composti dai rappresentanti dei sindaci dei comuni ricadenti nelle zone sociosanitarie, nonché da rappresentanti delle forze di polizia e di tutti i soggetti di volta in volta competenti per la trattazione delle singole tematiche. I tavoli in questione procederanno all’analisi delle tematiche rilevanti per i territori ed alla definizione di attività operative nel campo della sicurezza, del sociale, della

¹ Si veda tabella 228 a pag.209 del Quarto rapporto.

² Nella Relazione si legge che “a fronte della scarsa ricorrenza di manifestazioni cruente, emerge l’elevata capacità della criminalità organizzata di agire sottotraccia, favorita dal supporto di qualificati professionisti locali, quali imprenditori, ma anche notai e commercialisti”.

	Comune di Terranuova B.ni Provincia di Arezzo	POLITICA per la QUALITA'	Pag 8 di 10
			REV02 DATA 09-04-2018

definizione di percorsi condivisi per l'accoglienza dei migranti e quanto altro ritenuto di importanza per i singoli comprensori.

Si ricorda inoltre che in occasione del convegno dal titolo "Legalità per lo sviluppo. La condivisione delle regole come fattore di crescita del territorio", che ha avuto luogo presso la sede della Prefettura di Arezzo il 31 ottobre 2015, è stato stipulato il "Protocollo d'intesa per la legalità e la prevenzione dei tentativi di infiltrazione criminale nell'economia legale tra la Prefettura di Arezzo, la Provincia di Arezzo, la camera di commercio di Arezzo e i comuni della provincia di Arezzo".

Il Sindaco pro-tempore di Terranuova Bracciolini, Sergio Chienni, ha sottoscritto il Protocollo d'intesa e l'Amministrazione comunale ha adottato tutte le misure di prevenzione e di controllo previste in tale atto pattizio. In particolare, il Comune si è impegnato ad estendere i controlli e le verifiche antimafia previsti dagli artt. 91 e 94 del D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159 anche al di sotto delle soglie di valore previste dalla normativa vigente, nonché in relazione ad atti e settori amministrativi ulteriori rispetto a quelli previsti dalla normativa vigente.

L'attuazione del suddetto protocollo si configura come specifica misura di prevenzione di durata continuativa che i Dirigenti e i Responsabili di Servizio del Comune di Terranuova Bracciolini, preposti all'area degli appalti pubblici, provveditorato, urbanistica, edilizia privata, attività produttive e Suap, sono tenuti a realizzare. Il Segretario Comunale che partecipa, in qualità di pubblico ufficiale rogante, all'attività rogatoria dei contratti in forma pubblica amministrativa vigila sulla attuazione di tale misura in fase di stipula contrattuale.

Il contesto del Comune di Terranuova Bracciolini è caratterizzato dai seguenti ulteriori **fattori esterni**, che sono particolarmente rilevanti per il Sistema di Gestione della Qualità:

- *Aspetti ecologici e ambientali:*

In particolare si rileva la presenza nel territorio comunale di una discarica per rifiuti urbani ed assimilabili agli urbani, gestita da una società partecipata pubblico-privata (CSAI – Centro Servizi Ambiente Impianti Spa). Quest'ultima azienda, anche attraverso il possesso di quote di capitale sociale di altre imprese del settore, partecipa alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti del territorio, non limitandosi quindi alla sola attività di smaltimento ma anche a quella del recupero di materia e di energia. La qualità del servizio ed il rispetto dell'ambiente sono i due capisaldi dell'azione quotidiana di CSAI Spa, che a tal fine si è dotata sia di un sistema di gestione certificato secondo gli standard ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 ed EMAS, sia di un rigoroso modello comportamentale, attraverso l'istituzione di un Organismo di Vigilanza (Modello 231) e di un codice etico in conformità ai principi e valori morali che informano i modelli di condotta aziendale.

Si rileva inoltre la presenza nel territorio comunale di aree estrattive (cave) di inerti. Il Comune si attiene per le attività di autorizzazione delle suddette cave e per la disciplina delle attività di coltivazione e ripristino delle cave di inerti alla normativa regionale e nazionale in materia.

- *Recepimento nuove leggi*

Sono stabilite procedure per il recepimento delle nuove leggi

- *Norma ISO 9001:2015*

Mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità in linea con i requisiti della norma.

FATTORI INTERNI

Per la descrizione dello specifico contesto interno, il rimando d'obbligo è sempre alla Sezione Strategica del Documento Unico di Programmazione 2021-2023, approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 21 del 25/03/2021.

A pag. 11 e seguenti del DUP è effettuata una analisi delle condizioni interne con indicazione degli obiettivi strategici di mandato 2021-2024 e una specifica analisi degli indirizzi gestionali su risorse e impieghi e degli organismi partecipati.

Breve descrizione dell'Amministrazione



Il Comune di Terranuova Bracciolini è un ente locale autonomo, con un proprio statuto, poteri e funzioni secondo i principi fissati dalla Costituzione. Rappresenta la popolazione insediata nel proprio territorio, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo civile, sociale ed economico.

Il Comune ha autonomia statutaria e regolamentare, organizzativa e finanziaria secondo i principi fissati dalla Costituzione e nel rispetto dei vincoli derivanti dall'ordinamento comunitario e dagli obblighi internazionali.

Il Comune è titolare di funzioni amministrative proprie ed esercita le funzioni attribuite o delegate dallo Stato e dalla Regione, secondo le rispettive competenze e sulla base dei principi di sussidiarietà, differenziazione e adeguatezza. Il Comune svolge le sue funzioni anche attraverso le attività che possono essere adeguatamente esercitate dall'autonoma iniziativa dei cittadini e delle loro forme di aggregazione sociale, in attuazione del fondamentale principio di sussidiarietà orizzontale di cui all'art.118 della Costituzione.

Il Comune ha la propria sede legale in piazza della Repubblica 16 a Terranuova Bracciolini. Il sito internet istituzionale è <http://www.comune.terranuova-bracciolini.ar.it>

L'indirizzo di posta elettronica certificata è: protocollo.terranuovabracciolini@cert.legalmail.it

L'Amministrazione del Comune è articolata tra organi di governo, che hanno il potere di indirizzo e di programmazione e che sono preposti all'attività di controllo politico-amministrativo, e la struttura burocratica professionale, alla quale compete l'attività gestionale e che ha il compito di tradurre in azioni concrete gli indirizzi forniti e gli obiettivi assegnati dagli organi di governo.

Gli organi di governo sono: il Sindaco, la Giunta Comunale, il Consiglio Comunale.

A seguito delle elezioni amministrative del 2019 ed in conseguenza di successive surroghe, le cariche politiche dell'Amministrazione Comunale risultano così ricoperte:

SINDACO	Sergio Chienni
CONSIGLIO COMUNALE	
Consigliere comunale	Leonardo MIGLIORINI
Consigliere comunale	Leonardo CIARPONI
Consigliere comunale	Valentina ERMINI
Consigliere comunale	Federico TOGNAZZI
Consigliere comunale	Emanuele CIABATTINI
Consigliere comunale	Paolo CASTELLUCCI
Consigliere comunale	Desy TOGNACCINI
Consigliere comunale	Paolo DEL VITA
Consigliere comunale	Laura FRANCI
Consigliere comunale	Sofia MIGLIORUCCI
Consigliere comunale	Loriana VALORIANI
Consigliere comunale	Mario GHEZZI
Consigliere comunale	Massimo MUGNAI
Consigliere comunale	Denise CIANCIO PARATORE
Consigliere comunale	Lorenzo PARADISO
Consigliere comunale	Francesca Faelli
GIUNTA COMUNALE	
Vicesindaco	Mauro Di Ponte
Assessore	Caterina Barbuti
Assessore	Sara Grifoni
Assessore	Massimo Quaschi
Assessore	Luca Trabucco

	<p>Comune di Terranuova B.ni</p> <p>Provincia di Arezzo</p>	<p>POLITICA per la QUALITA'</p>	Pag 10 di 10
			<p>REV02</p> <p>DATA 09-04-2018</p>

Per quanto riguarda la struttura burocratica professionale, al fine di fornire una rappresentazione aggiornata della medesima si sono utilizzate le seguenti fonti informative interne:

- la deliberazione n. 1 del 08/01/2021, con la quale è stato approvato il fabbisogno di personale per il triennio 2021-2023;

- la deliberazione della Giunta comunale n. 35 del 02/03/2021, con la quale è stato approvato il documento unico di programmazione (DUP) e lo schema di bilancio di previsione 2021-2023;

- la deliberazione di Giunta comunale n. 202 del 31/12/2020 con la quale è stata modificata la macro-organizzazione dell'Ente e sono stati aggiornati l'organigramma ed il funzionigramma.

Il Piano delle performance 2021-2023 è attualmente in fase di elaborazione e si è pertanto fatto riferimento a quanto stabilito nel Piano delle performance 2020-2022, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 57 del 28/04/2020, modificato con deliberazione G.C. n.169 del 04/12/2020.

Dalle fonti sopra indicate risulta che la consistenza della dotazione organica del Comune al 31/12/2020 è pari a n. 84 unità. La dotazione si compone di n.76 dipendenti in servizio, precisamente n. 74 assunti a tempo indeterminato e n. 2 dipendenti a tempo determinato (1 dirigente ex art.110, comma 1, Tuel e 1 istruttore direttivo amministrativo ex art.90 Tuel) e n. 8 posti vacanti previsti nel piano del fabbisogno di personale 2021-2023.

La struttura organizzativa si articola nelle seguenti unità organizzative di massima dimensione, così come definite dagli articoli 9 e 11 del vigente Regolamento dell'Uffici e dei Servizi del Comune di Terranuova Bracciolini:

- 1- Area 1 Affari Generali e Funzioni Governative – Dirigente Segretario comunale Ilaria Naldini, incaricata con decreto del Sindaco n. 2 del 08/01/2021
- 2- Area 2 Servizi del Territorio – Dirigente Massimo Bigoni, nominato con decreto del Sindaco n. 1 del 08/01/2021
- 3- Area 3 Servizi alla Persona e alle Imprese – Dirigente Massimo Bigoni, nominato con decreto del Sindaco n. 1/2021
- 4- Area 4 Risorse finanziarie e Tributi – Dirigente Massimo Bigoni, incaricato con decreto del Sindaco n. 1/2020
- 5- UOA Ufficio di staff del Sindaco
- 6- Servizio associato Corpo Associato di Polizia Municipale, Dirigente Comandante Marco Girolami, dipendente del Comune di Montevarchi
- 7- UOA Servizi Informatici – Ufficio per la Transizione al Digitale, Dirigente Segretario comunale Ilaria Naldini, incaricata con decreto del Sindaco n. 2 del 08/01/2021
- 8- UOA Contratti Pubblici, – Dirigente Massimo Bigoni, incaricato con decreto del Sindaco n. 1/2020

All' interno delle suddette strutture di massima dimensione sono individuate una o più unità organizzative intermedie, denominate servizi, per lo svolgimento di specifiche materie afferenti le funzioni demandate alle predette strutture di massima dimensione.

	Comune di Terranuova B.ni Provincia di Arezzo	<h1>POLITICA per la QUALITA'</h1>	Pag 11 di 10
			REV02 DATA 09-04-2018

Per la visione completa dell'organigramma, del funzionigramma e del piano di assegnazione del personale dipendente alle unità organizzative dell'ente si rinvia agli allegati della deliberazione della Giunta comunale n.202 del 31/12/2020.

Le funzioni in materia di Polizia Locale sono gestite dall'Unità Organizzativa Autonoma Corpo Associato di Polizia Municipale, istituito presso il Comune di Montevarchi quale ente capofila (Dirigente Comandante Marco Girolami, dipendente del Comune di Montevarchi).

Le funzioni inerenti il Servizio di protezione civile (attività di pianificazione di protezione civile e coordinamento dei primi soccorsi), sono gestite in forma associata con i comuni di Castelfranco Piandiscò, Castiglion Fibocchi e Loro Ciuffenna facenti parte dell'Unione dei Comuni del Pratomagno (Responsabile Simone Frosini, dipendente dell'Unione).

Le funzioni inerenti i Servizi di Biblioteca sono gestite in forma associata con il Comune di Loro Ciuffenna e il Comune di Terranuova Bracciolini è stato individuato quale ente capofila.

Si precisa inoltre che:

Le strutture di massima dimensione (Aree e Unità organizzative autonome) sono dirette da personale con qualifica dirigenziale, previo conferimento di specifico incarico operato con decreto sindacale.

Le unità organizzative intermedie, nella fattispecie i servizi, sono in larga misura affidate alla preposizione di personale incaricato di posizione organizzativa, caratterizzata da ampia autonomia funzionale e gestionale. Gli incarichi sono conferiti dal Dirigente della struttura di massima dimensione all'interno della quale ricadono i servizi medesimi.

il Segretario comunale, dott.ssa Ilaria Naldini, è stata nominata con decreto del Sindaco n.2 del 01/02/2017, titolare della Segreteria Convenzionata fra i comuni di Terranuova Bracciolini e Castelfranco Piandiscò ed ha preso servizio in pari data. La Convenzione di Segreteria è stata sciolta e a decorrere dal 1/1/2020 e la dottoressa Ilaria Naldini è attualmente titolare della sede di segreteria del Comune di Terranuova Bracciolini. Alla stessa è stato altresì conferito l'incarico di Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza con decreto sindacale n.6 del 07/03/2017 e a seguito delle elezioni amministrative del 26 maggio 2019 ed al rinnovo degli organi di governo alla medesima è stato confermato l'incarico di RPCT con decreto sindacale del 31/05/2019;

L'unità organizzativa Ufficio di Staff del Sindaco è alle dirette dipendenze del Sindaco ai sensi dell'art.90 del D.Lgs. 267/2000 ed è composto da n. 1 dipendente a tempo determinato che si occupa, senza alcun potere gestionale e di rappresentanza esterna, dell'attività di pubbliche relazioni a supporto del Sindaco e della Giunta.

Il soggetto preposto all'iscrizione e aggiornamento dei dati nella Anagrafe Unica delle Stazioni Appaltanti, cioè il RASA è l'avv. Massimo Bigoni, dirigente a tempo determinato del Comune di Terranuova Bracciolini incaricato delle funzioni dirigenziali con decreto sindacale n.1 del 08/01/2021 e nominato RASA con decreto sindacale n.26 del 29/01/2020.

Le funzioni di Comandante della U.O.A. "Corpo Associato di Polizia Municipale" sono state conferite al Dott. Girolami Marco - dirigente del Comune di Montevarchi - con decreto n.108/2016 del Sindaco del predetto Comune in quanto ente capofila;

Le funzioni direzionali del Servizio Associato Biblioteche sono state conferite all'avv. Massimo Bigoni, dirigente del Comune di Terranuova Bracciolini incaricato con decreto n. 1/2020 del Sindaco del predetto Comune in quanto ente capofila.

Il contesto del Comune di Terranuova Bracciolini è caratterizzato dai seguenti ulteriori **fattori interni**, che sono particolarmente rilevanti per il Sistema di Gestione della Qualità:

- *La professionalità delle risorse umane e la gestione delle conoscenze*

	Comune di Terranuova B.ni Provincia di Arezzo	<h1>POLITICA per la QUALITA'</h1>	Pag 12 di 10
			REV02 DATA 09-04-2018

La Direzione investe continuamente nella formazione del personale perché è indispensabile per il miglioramento dei servizi verso le parti interessate.

- *Capacità di pianificazione dei fabbisogni*

La Direzione stabilisce con cadenza annuale gli indirizzi e linee strategiche aziendali (mediante il continuo aggiornamento dei documenti di programmazione economico finanziaria ed inn particolare del DUP e del PEG), adeguandosi alle necessità delle parti interessate.

- *Infrastruttura informatica reti*

E' stato implementato sistema di sicurezza e di back up o per la rete informatica. Viene tenuto sotto controllo lo sviluppo di nuove tecnologie

- *Gestione dei processi*

E' attualmente in corso una revisione procedurale e regolamentare che interessa l'intero sistema di gestione documentale

- *Fattori economici*

Il controllo inerente l'attuazione di una gestione corretta ed equilibrata si attua, sia in fase preventiva che consuntiva, attraverso le seguenti verifiche: rispetto degli equilibri, rispetto del pareggio di bilancio, verifica dell'adeguatezza del fondo crediti di dubbia e difficile esazione, analisi di sostenibilità dell'indebitamento, accertamento della condizione di ente strutturalmente deficitario. L'esito di tali tipologie di controllo si formalizza attraverso la compilazione di prospetti allegati al bilancio di previsione, alle successive variazioni ed al rendiconto di gestione. Inoltre il Revisore dei Conti provvede trimestralmente alle verifiche di cassa controllando la corrispondenza dei conti del tesoriere con quella contabilità dell'ente e verificando la gestione di cassa degli agenti contabili interni.

- *Ambiente di lavoro*

Sono assicurati disponibilità di spazi adeguati e condizioni climatiche idonee in conformità alla normativa vigente.

PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDERS)

Oltre ad informazioni relative all'ambiente generale di riferimento, è necessario effettuare un'analisi dei soggetti portatori di interesse nei confronti del Comune che sono in grado di influenzarne, direttamente o indirettamente, attività e risultati e sui quali si impatterà l'azione dell'Amministrazione comunale.

Tali parti interessate sono identificabili nei seguenti soggetti:

- **Clienti:** tra i quali rientrano i cittadini, gli utenti dei servizi comunali, le formazioni sociali (associazioni, partiti, sindacati, etc), le imprese e gli altri operatori economici, le pubbliche amministrazioni (compresi enti territoriali: Stato, Regioni, Province, Comuni, Unioni di Comuni, Comunità Montane), gli enti pubblici (INPS, INAIL, ASL, Consorzio di Bonifica, etc.), gli enti terzi.

Le esigenze e le aspettative dei clienti riguardano:

	Comune di Terranuova B.ni	POLITICA per la QUALITA'	Pag 13 di 10
	Provincia di Arezzo		REV02 DATA 09-04-2018

- Rispetto delle procedure e processi interni a cui il Comune dovrà attenersi nello sviluppo ed erogazione del servizio;
- Puntualità nella erogazione del servizio rispettando i tempi previsti,
- Qualità dei servizi,
- Efficienza, efficacia ed economicità dell'attività amministrativa per il miglior impiego delle risorse pubbliche;
- Trasparenza nell'attività amministrativa;
- Protezione dei dati personali del cittadino persona fisica

Le esigenze e le aspettative vengono rilevate per "monitorare e riesaminare le informazioni" attraverso:

- In modo diretto con incontri e questionari
- In modo indiretto per esempio attraverso i reclami ricevuti
- Gli strumenti di partecipazione democratica a disposizione dei consiglieri comunali (interrogazioni, interpellanze, mozioni, ordini del giorno etc)
- Attenzione agli atteggiamenti ed alle opinioni

▪ **Dipendenti**

Esigenze e aspettative dei dipendenti riguardano:

- Avere strumenti e risorse (umane, strumentali, finanziarie) adeguate a ricoprire il ruolo assegnato e per assolvere le mansioni e ottemperare alle responsabilità attribuite.
- Maggiore collaborazione con i colleghi e dialogo con la Direzione.

Le esigenze e le aspettative vengono rilevate per "monitorare e riesaminare le informazioni" attraverso:

- Valutazione su:
 - o Organizzazione
 - o Qualità dei servizi erogati
- Incontri tra Dirigenti e Nucleo di valutazione con la presenza del Segretario Comunale
- Riunioni fra dipendenti e fra Dirigenti (Conferenza dei Dirigenti)
- Colloqui diretti individuali fra dipendente e Dirigenti

▪ **Collaboratori**

Definizione di chiari rapporti di collaborazione

▪ **Organizzazioni che realizzano servizi in outsourcing**

Le esigenze e le aspettative delle organizzazioni riguardano:

- definizione, stipula e osservanza del contratto di servizio;
- pagamento della prestazione nei tempi stabiliti;
- vigilanza e controllo sui servizi offerti

Le esigenze e le aspettative vengono rilevate per "monitorare e riesaminare le informazioni" attraverso:

- In modo diretto con periodici incontri e scambio di informazioni
- In modo indiretto per esempio attraverso i reclami ricevuti

	Comune di Terranuova B.ni	POLITICA per la QUALITA'	Pag 14 di 10
	Provincia di Arezzo		REV02 DATA 09-04-2018

- ***Organi di controllo esterni (Corte dei Conti, Ragioneria Generale dello Stato) e organi di controllo interni (Revisore dei Conti, Nucleo di valutazione)***

Le esigenze e le aspettative degli organi di controllo riguardano:

- Conformità alla normativa vigente ed alle indicazioni interpretative (pareri, Linee Guida, pronunce, segnalazioni etc);
- Adeguamento delle decisioni e dei comportamenti alle deliberazioni degli organi di controllo
- Collaborazione in occasione dei controlli e delle verifiche

- ***Autorità di regolamentazione***

- Prefettura di Arezzo
- Magistratura (TAR Firenze, Tribunale Ordinario etc)
- Autorità legali e di regolamentazione (Unione Europea, Governo Centrale, Autorità Garante)
- ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione)
- Regione Toscana per accreditamenti e/o certificazioni
- CSQ-IMQ (certificazione ISO 9001)