

	Comune di <b>Terranuova B.ni</b>	<b>POLITICA per la QUALITA'</b>	Pag 1 di 10
	Provincia di Arezzo		REV02 DATA 09-04-2018

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 B.ni 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.

	Comune di <b>Terranuova B.ni</b>  Provincia di Arezzo	<b>POLITICA per la QUALITA'</b>	Pag 2 di 10
			REV02 DATA 09-04-2018

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.

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.

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;

	Comune di <b>Terranuova B.ni</b>  Provincia di Arezzo	<h1>POLITICA per la QUALITA'</h1>	Pag 3 di 10
			REV02 DATA 09-04-2018

- Miglioramento e semplificazione delle procedure operative in tutti i Settori;
- Sviluppo della 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.

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

**Il Sindaco**  
**Dott. Sergio Chienni**

Terranuova B.ni lì 09-04-2018

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

## 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 di circa 12.292 abitanti (dato rilevato al 31.12.2017), dei quali 6.068 maschi e 6.224 femmine. I nuclei familiari sono 5.090, con una dimensione media per famiglia di circa 2,5 componenti.

Nel 2016 il numero di stranieri residenti è di n. 942 unità, pari al 7,60% della popolazione residente. La popolazione straniera diminuisce e si mantiene più bassa rispetto alla media regionale e nazionale. La popolazione immigrata è abbastanza diversificata in rapporto alla nazionalità: la comunità più numerosa è quella indiana con il 24,2%, seguita da quella rumena con il 21,41%, da quella albanese con il 20,09%, dalla polacca con 2,98% e dalla comunità cinese con il 2,7%.

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.

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.

	Comune di <b>Terranuova B.ni</b>  Provincia di Arezzo	<b>POLITICA per la QUALITA'</b>	Pag 5 di 10
			REV02 DATA 09-04-2018

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.

#### FATTORI ESTERNI

Per quanto attiene i **Fattori Esterni**, avvalendosi delle risultanze della Relazione sullo stato dell'ordine e della sicurezza pubblica presentate annualmente dal Ministro dell'Interno al Parlamento ed in particolare sulla base degli elementi e dei dati contenuti nella *“Relazione periodica sull'attività delle forze di polizia, sullo stato dell'ordine e della sicurezza pubblica e sulla criminalità organizzata (Anno 2015)”* presentata dal Ministro dell'Interno Onorevole Marco Minniti e trasmessa alla Presidenza del Consiglio il 4 gennaio 2017, pubblicata sul sito web istituzionale della Camera dei Deputati e, in particolare, sulla base dell'approfondimento regionale e provinciale ivi contenuto con riferimento alla Toscana (Tomo I pag. 565 e seguenti), si rileva che *“L'elevata vocazione imprenditoriale e commerciale dei distretti toscani rappresenta uno dei fattori suscettibili di attirare le offensive espansionistiche e le “politiche criminali” delle storiche e strutturate aggregazioni di tipo mafioso, costantemente impegnate a ricercare ed implementare i più felici e remunerativi spazi e mercati. Con spiccato riferimento all'opportunità di riallocare e reimpiegare i capitali illecitamente accumulati, ricorrendo alla costituzione di attività imprenditoriali (in specie edili, anche con l'obiettivo di acquisire appalti pubblici), investendo proprietà immobiliare, ovvero rilevando esercizi commerciali. Nella Regione è stata rilevata la presenza di cellule collegate a sodalizi della Camorra e della 'Ndrangheta, attive - come documentato dai sequestri di talune aziende - nel settore del gioco d'azzardo e delle scommesse online.*

*Ancora “la Toscana si conferma luogo di latitanza e di stabile dimora per esponenti dei più qualificati sodalizi campani colpiti da provvedimenti restrittivi nel corso degli ultimi anni. Per quanto concerne Cosa Nostra è da ritenersi attuale l'operatività di propaggini riconducibili all'organizzazione mafiosa, legata all'arresto di soggetti contigui alla criminalità organizzata siciliana e domiciliati in Toscana. La presenza di elementi legati alla 'Ndrangheta è riscontrata in pressoché tutte le province della regione distinguendosi nel traffico e nello spaccio di sostanze stupefacenti, nelle estorsioni, nell'usura, nel settore del gioco online e nei video slot. Non sono emerse criticità in ordine alla criminalità organizzata pugliese.*

*La criminalità di matrice etnica è presente in Toscana con sodalizi delinquenziali qualificati che vantano consolidate connessioni transnazionali. I medesimi continuano a privilegiare il traffico di sostanze stupefacenti, il favoreggiamento e lo sfruttamento della prostituzione - ove si assiste al crescente dinamismo di compagini spesso a formazione multi-etnica - nonché l'immigrazione clandestina, il riciclaggio, la produzione e la vendita di prodotti con marchi contraffatti, i reati contro il patrimonio (in specie, i furti)”. Tuttavia si rileva che “in Toscana, nel corso del 2015, il numero complessivo dei delitti censiti è diminuito rispetto all'anno precedente (-3,5%). In tale contesto - nonostante i dati statistici complessivi di furti e rapine denotino una generale contrazione - si registra un elevato numero di furti in abitazione, furti con strappo, furti con destrezza, furti in esercizi commerciali, furti su auto in sosta e furto di autovetture. Anche le estorsioni registrano un consistente incremento rispetto all'anno precedente (+44,1%).*

*In particolare, nella provincia di Arezzo, il territorio “caratterizzato dall'insediamento di aziende manifatturiere e agricole, continua a risultare attrattiva per soggetti contigui alle storiche associazioni di criminalità organizzata - soprattutto di origine calabrese e campana - che rivolgono le proprie attenzioni soprattutto nei settori dell'imprenditoria edile, alberghiera e ristorazione. Più in dettaglio, nel corso degli anni sono emersi interessi, sul territorio della provincia, da parte di soggetti riconducibili ad appartenenti alla 'ndrina dei “Farao-Marincola” (KR). Quanto alla Camorra, sono segnalati elementi riconducibili al clan dei “casalesi”, fazione “Bidognetti” e “Lo Russo”, soprattutto nelle zone di Valdarno e Valdichiana, dove risultano praticare condotte estorsive (soprattutto in pregiudizio dei proprietari dei principali locali notturni) e reinvestire capitali illeciti in attività economiche legali, quali attività commerciali ed imprese edili. Sono state accertate anche proiezioni dei clan “Mallardo” e “Bidognetti”.*

Con riguardo alla criminalità di matrice etnica, si rileva l'operatività di strutture delinquenziali straniere non particolarmente estese dal punto di vista numerico.

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

Nel 2015 il numero complessivo dei delitti censiti in provincia è diminuito rispetto all'anno precedente (-1,4%). Tuttavia, le principali manifestazioni delittuose si traducono in reati predatori, nel cui ambito si evidenzia una consolidata maggiore operatività degli stranieri nella consumazione di furti e rapine, entrambe in generale incremento; tra questi, quelli che registrano il numero maggiore di segnalazioni sono i furti in abitazione (con un incremento del 27,4% rispetto al 2014). Anche le estorsioni evidenziano un consistente aumento rispetto all'anno precedente (+31,1%). Il fenomeno migratorio si riverbera inevitabilmente anche sul numero delle segnalazioni riferite ai cittadini stranieri che prevalgono, oltre che per i suddetti reati, per gli omicidi (si segnala che nel 2015, nella provincia, sono stati perpetrati 3 omicidi, tutti attribuiti a cittadini stranieri), i tentati omicidi e le violazioni in materia di sostanze stupefacenti.

*“Il comparto orafa, particolarmente sviluppato nella provincia, costituisce motivo di spiccata attrazione per gruppi criminali provenienti dalle richiamate regioni “a rischio” e per delinquenti stranieri. Le rapine risultano perpetrate anche ad opera di c.d. “trasfertisti”, elementi provenienti dalle regioni meridionali.”*

Per quanto attiene il territorio aretino, a completamento del quadro sopra illustrato delle attività criminali presenti nel territorio, 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 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.

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

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, il rimando d'obbligo è alla Sezione Strategica del Documento Unico di Programmazione 2018-2020 adottato con deliberazione del Consiglio comunale n. 43 del 31/07/2017.

Nella Parte Prima Sezione Strategica del DUP, al paragrafo 2. "Valutazione della situazione socio economica del territorio" (pag.9 e seguenti) sono riportate le caratteristiche del contesto territoriale e sociale di riferimento, con un'analisi dell'evoluzione demografica e della struttura sociale della popolazione a Terranuova Bracciolini nel suo trend storico, una disamina della dinamica dell'economia locale e delle strutture imprenditoriali, artigianali e commerciali presenti nel territorio, nonché delle strutture scolastiche, sportive e di servizio. A pag. 14 e seguenti del DUP è effettuata una analisi delle condizioni interne con indicazione degli obiettivi strategici di mandato 2014-2019 e una specifica analisi degli indirizzi gestionali su risorse e impieghi e degli organismi partecipati.

Una descrizione dettagliata del contesto interno è inoltre contenuta nel Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2018-2020, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n.19 del 31/01/2018.

Brevemente, si ricorda che 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.**

Per quanto riguarda la struttura burocratica professionale, la consistenza della dotazione organica del Comune è pari a n. 87 unità, di cui n. 74 ricoperte con personale assunto a tempo indeterminato, n. 3 ricoperte con personale assunto a tempo determinato e n. 10 vacanti.

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 Servizi Tributari alla Persona e alle Imprese – Dirigente Mara Mammuccini, incaricata con decreto del Sindaco n. 23/2016
- 2- Area Servizi del Territorio – Dirigente Matteo Billi, nominato con decreto del Sindaco n. 16/2015
- 3- Unità Organizzativa Autonoma Ufficio di staff del Sindaco
- 4- Unità Organizzativa Autonoma "Affari Economici e Finanziari" - Dirigente Mara Mammuccini, nominata con decreto del Sindaco n. 23//2016
- 5- Unità Organizzativa Autonoma Affari Istituzionali e Generali – Dirigente Segretario Comunale Ilaria Naldini, incaricata con decreto sindacale n. 3/2017.

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.

Le funzioni in materia di personale, sono gestite dall'Unità Organizzativa Autonoma Ufficio Unico per la Gestione Associata del Personale, istituita presso il Comune di Montevarchi quale ente capofila.

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.

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

Le Funzioni della Centrale Unica di Committenza, sono gestite in forma associata fra i Comuni di Montevarchi e Terranuova Bracciolini (Dirigente Domenico Bartolo Scrascia, dipendente 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.

Le funzioni inerenti la Segreteria comunale sono gestite in forma associata con il Comune di Castelfranco Piandiscò e il Comune di Terranuova Bracciolini è stato individuato quale 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*

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.

	Comune di <b>Terranuova B.ni</b>	<b>POLITICA per la QUALITA'</b>	Pag 9 di 10
	Provincia di Arezzo		REV02 DATA 09-04-2018

## **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:

- 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:
  - Organizzazione
  - 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

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

- **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

- **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)