



COMUNE DI GENOVA

## CARTA DEI SERVIZI UFFICIO STATISTICA ANNO 2019



Direzione Sviluppo Economico  
Progetti D' Innovazione  
Ufficio Statistica  
Via Garibaldi 9- Pal. Galliera II P  
16124 Genova  
telefono 010 5572109  
fax 010 5572068  
<http://statistica.comune.genova.it>

Gli Uffici di Statistica effettuano rilevazioni ed elaborazioni che interessano la realtà socio economica ed il territorio comunale nell'ambito del programma statistico nazionale ed esercitano una funzione di sensibilizzazione alla conoscenza e lettura del dato, partendo dal presupposto che l'informazione deve essere alla portata di tutti per poter comprendere i fenomeni che caratterizzano un territorio. L'attività si articola secondo le seguenti aree tematiche.

### **Prezzi e Statistiche economiche**

L'Ufficio effettua le rilevazioni dei prezzi al consumo, cioè i prezzi che le famiglie pagano per disporre dei beni e dei servizi dei quali hanno necessità per soddisfare i loro bisogni. Tale rilevazione viene organizzata e curata, in ambito locale, secondo metodologie e tecniche operative definite da Istat.

La rilevazione dell'andamento dei prezzi consente di fornire alla popolazione la conoscenza del livello di inflazione ed il suo andamento nel tempo. Per poter acquisire tutti i dati necessari l'Ufficio Prezzi della direzione dopo aver predisposto il piano di rilevazione monitora, ogni mese, il prezzo dei prodotti, facenti parte del campione nelle piccole, medie e grandi distribuzioni.

Nell'organizzazione del lavoro gli ambiti territoriali di monitoraggio sono rappresentativi di tutto il territorio comunale. I prezzi che vengono raccolti dai rilevatori, verificati dall'Ufficio prezzi ed a livello centrale da Istat, sono successivamente elaborati al fine di determinare il tasso di inflazione mensile ed il suo andamento.

Per la diffusione dell'indice provvisorio dei prezzi al consumo i dati rilevati ed elaborati vengono visionati, discussi ed approvati da una apposita Commissione costituita dalle forze sociali e sindacali maggiormente rappresentative sul territorio.

**GENOVA**  
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Direzione Sviluppo Economico Progetti d'Innovazione

| Ufficio Statistica

Via Garibaldi 9 – Palazzo Galliera II piano | 16124 Genova |

Tel 0105572109 - Fax 0105572068 | [statistica@comune.genova.it](mailto:statistica@comune.genova.it) | <http://statistica.comune.genova.it>



COMUNE DI GENOVA

## **Statistiche Demografiche**

L'ufficio si occupa del coordinamento e del controllo delle rilevazioni statistiche sul movimento della popolazione presente e residente nel Comune. Per la popolazione presente si occupa della rilevazione mensile degli eventi demografici di Stato civile (nascite, morti, matrimoni) e della rilevazione mensile del movimento e calcolo della popolazione residente rilevata da iscrizioni e cancellazioni anagrafiche mensili per nascita, morte e trasferimento di residenza della popolazione iscritta nel registro anagrafico dei residenti; movimento e calcolo della popolazione straniera residente e rilevazione del movimento migratorio della popolazione residente.

Queste rilevazioni forniscono i dati necessari per gli studi sulla popolazione e per l'attività degli organi e delle strutture della P.A. preposti alla vigilanza delle condizioni generali e sanitarie della popolazione stessa.

## **Rilevazioni Varie**

L'ufficio si occupa di svolgere per conto di Istat molteplici indagini campionarie con carattere ricorrente e continuativo su un campione di famiglie del Comune di Genova estratte casualmente dall'anagrafe. Tali rilevazioni sono finalizzate ad acquisire informazioni che consentono di analizzare i più svariati fenomeni sociali, economici culturali.

## **Studi e Ricerche**

L'Ufficio Studi è un centro di raccolta, analisi e di ricerca finalizzato all'elaborazione e diffusione di informazioni a carattere statistico. Le diverse raccolte di dati vengono diffuse on line e ricomprendono l'Annuario, il Notiziario, l'Andamento della Popolazione, ecc. con l'obiettivo di portare a conoscenza e rendere fruibili i dati sulla reale situazione demografica e socio-economica del territorio comunale, nei suoi più svariati ambiti (popolazione, mercato del lavoro, attività economiche, turismo, cultura e istruzione, prezzi), proponendo anche interessanti confronti, a livello regionale e nazionale.

L'ufficio Studi e Ricerche fornisce inoltre, su richiesta, un servizio di consulenza in materia statistica, utilizzando i dati e le elaborazioni prodotte, nonché i dati contenuti in altre pubblicazioni presenti all'interno della Biblioteca Statistica che l'Ufficio stesso gestisce, occupandosi anche della catalogazione dei nuovi volumi.



COMUNE DI GENOVA

## VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2020** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo

<http://statistica.comune.genova.it>

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>  
[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)

**GENOVA**  
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Direzione Sviluppo Economico Progetti d'Innovazione  
| Ufficio Statistica

Via Garibaldi 9 – Palazzo Galliera II piano | 16124 Genova |

Tel 0105572109 - Fax 0105572068 | [statistica@comune.genova.it](mailto:statistica@comune.genova.it) | <http://statistica.comune.genova.it>



COMUNE DI GENOVA

## SERVIZI EROGATI

### **Consulenze e particolari elaborazioni dati su richiesta del cittadino**

**Fattore di qualità:**

Tempestività

**Indicatore:**

Tempi

**Valore garantito**

4 gg lavorativi per dati disponibili presso la direzione e che non necessitano di complesse rielaborazioni; qualora sia necessaria una estrapolazione a cura dei Sistemi Informativi si garantisce l'inoltro della richiesta dati entro 2 gg lavorativi, previa comunicazione all'interessato.

**Costi**

NESSUNO

**Responsabile**

Dott.ssa Sara Traverso

tel. 010 5572478 – fax 010 5572068

e-mail [straverso@comune.genova.it](mailto:straverso@comune.genova.it)

### **Controllo della legittimità e corretta attività dei rilevatori ISTAT e dei rilevatori interni alla Civica Amministrazione**

**Fattore di qualità:**

Tempestività

**Indicatore:**

Tempo di risposta alla richiesta di controllo identità del rilevatore

**Valore garantito**

In tempo reale

**Costi**

NESSUNO

**Responsabile**

Dott.ssa Sara Traverso

tel. 010 5572478 – fax 010 5572068

e-mail [straverso@comune.genova.it](mailto:straverso@comune.genova.it)



COMUNE DI GENOVA

**L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.**

**Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2020 le seguenti azioni di miglioramento:**

A fronte dell'esperienza del 2019, le attività di supporto o correlate al Censimento permanente della popolazione, saranno ulteriormente ridefinite e pianificate con la finalità di garantire un miglior servizio. Particolare attenzione sarà dedicata all'accoglienza dei cittadini attraverso la selezione e formazione di personale qualificato atto a risolvere tutte le esigenze di coloro che hanno necessità di recarsi presso il Centro Comunale di Rilevazione dell'Ufficio di Censimento. Inoltre, in occasione della rilevazione censuaria delle Istituzioni Pubbliche, previste nel 2020, saranno incrementate le azioni volte a migliorare la verifica della copertura del Registro statistico e la qualità delle stime prodotte.

## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria dell'Ufficio Statistica (tel. 010 5572109 – e-mail [statistica@comune.genova.it](mailto:statistica@comune.genova.it) ), presso la quale è comunque affisso un estratto.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet , nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

## DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. L'ufficio ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione l'ufficio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo

**GENOVA**  
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Direzione Sviluppo Economico Progetti d'Innovazione

| Ufficio Statistica

Via Garibaldi 9 – Palazzo Galliera II piano | 16124 Genova |

Tel 0105572109 - Fax 0105572068 | [statistica@comune.genova.it](mailto:statistica@comune.genova.it) | <http://statistica.comune.genova.it>



COMUNE DI GENOVA

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Dott.ssa Sara Traverso:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail [statistica.comune.genova.it](mailto:statistica.comune.genova.it)
- per telefono al n. 010 5572109
- via fax al n 010 5572068
- di persona nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 c/o la Segreteria dell'Ufficio Statistica

## DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

## CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.