



COMUNE DI GENOVA

**CARTA DEI SERVIZI
UFFICIO STATISTICA
ANNO 2022**



Direzione Sviluppo Economico
Progetti D' Innovazione
Ufficio Comunale di Statistica
Via di Francia 3- 7° Piano
16149 Genova
telefono 010 5575057
fax 010 5575646

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



COMUNE DI GENOVA

INDICE

INTRODUZIONE.....	3
VALIDITA' DELLA CARTA	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
SERVIZI EROGATI.....	5
STANDARD DI QUALITA'	6
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	7
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE.....	7
DIRITTI DEGLI UTENTI	7
DOVERI DEGLI UTENTI	8
CONCILIAZIONE	8



COMUNE DI GENOVA

INTRODUZIONE

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.

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.



COMUNE DI GENOVA

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.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2022** 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 all'indirizzo:

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

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.



COMUNE DI GENOVA

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

SERVIZI EROGATI

Consulenze e particolari elaborazioni dati su richiesta del cittadino

Responsabile

Dott.ssa Stefania Manca
tel. 010 5572703 – fax 010 5575646
e-mail smanca@comune.genova.it

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

Responsabile

Dott.ssa Stefania Manca
tel. 010 5572703 – fax 010 5575646
e-mail smanca@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Consulenze e particolari elaborazioni dati su richiesta del cittadino	<i>Tempestività</i>	Tempi	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			
Controllo della legittimità e corretta attività dei rilevatori ISTAT e dei rilevatori interni alla Civica Amministrazione	<i>Tempestività</i>	Tempo di risposta alla richiesta di controllo identità del rilevatore	In tempo reale
Costi: nessuno			



COMUNE DI GENOVA

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

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 2022 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1.** Rinnovare il modello organizzativo favorendo la flessibilità operativa e l'interscambio a presidio delle attività.
- 2.** Dotare gli uffici di risorse digitali innovative per incrementare l'interoperabilità e la centralità dei dati
- 3.** Semplificare i processi di reperimento, sistematizzazione dati utili per le analisi trasversali e verticali dei fenomeni cittadini
- 4.** Investire in una comunicazione efficace che valorizzi la città e la sua rigenerazione digitale.
- 5.** Con la collaborazione dell'Università di Genova saranno implementate e perfezionate le procedure relative ai flussi informativi al fine di migliorare lo scambio di dati all'interno dell'Ente e di tracciare nuove fonti dati grazie ad accordi con organismi ed enti esterni alla Civica Amministrazione. Individuazione di nuove tipologie di indicatori finalizzati a offrire una lettura innovativa dei fenomeni a scala urbana.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria dell'Ufficio Comunale di Statistica (tel. 010 5575057 – e-mail 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

Dal 2022 i cittadini possono formulare **suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo **di 10 giorni**. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando



COMUNE DI GENOVA

le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

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.