



COMUNE DI GENOVA

**CARTA DEI SERVIZI  
UFFICIO STATISTICA  
ANNO 2023**



Area Sviluppo Economico  
Direzione Sviluppo Economico  
Progetti D' Innovazione  
Ufficio Comunale di Statistica  
Via Garibaldi 9 - 2° piano - lato levante  
16124 Genova  
telefono 010 5575057  
<http://statistica.comune.genova.it>



COMUNE DI GENOVA

## INDICE

INTRODUZIONE .....	3
VALIDITA' DELLA CARTA .....	5
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	5
SERVIZI EROGATI.....	7
STANDARD DI QUALITA' .....	10
AZIONI DI MIGLIORAMENTO .....	11
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE.....	11
DIRITTI DEGLI UTENTI .....	11
DOVERI DEGLI UTENTI .....	12
CONCILIAZIONE .....	12



COMUNE DI GENOVA

## INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è un impegno che la pubblica amministrazione assume con i cittadini per garantire la qualità dei servizi nella prospettiva del miglioramento continuo. Esprime un "patto" per una qualità esplicita, controllabile, esigibile.

La Carta dei Servizi è un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività del Comune e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

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



COMUNE DI GENOVA

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.

### **Centro Studi e Ricerche**

Il Centro Studi è un'unità di raccolta dati, elaborazione analisi e ricerche finalizzato alla rappresentazione e diffusione di informazioni a carattere statistico. Le diverse raccolte dati confluiscono in pubblicazioni, reportistica, e portale open data per diversi destinatari (parte politica, gestionale, cittadini, stakeholder, 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.

Il Centro Studi e Ricerche fornisce, su richiesta, un servizio di consulenza in materia statistica, sia per le strutture interne dell'ente sia per le diverse categorie esterne di fruitori (studenti, associazioni, enti pubblici e privati, cittadini).



COMUNE DI GENOVA

## VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2023** 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.

### **Eguaglianza dei diritti degli utenti**

Il Comune si impegna a garantire uguaglianza di trattamento senza alcun tipo di discriminazione per tutte le persone che richiedono l'accesso ai servizi, garantendo parità di condizioni di accesso, fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi stessi.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti secondo le norme vigenti.

### **Imparzialità**

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

### **Continuità del servizio erogato**

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore.

In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.



COMUNE DI GENOVA

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

### **Partecipazione**

Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

### **Privacy**

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi.

Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

### **Standard di prestazione qualitativi e quantitativi**

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 al seguente indirizzo:



COMUNE DI GENOVA

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

## SERVIZI EROGATI

### CONSULENZE E PARTICOLARI ELABORAZIONI DATI SU RICHIESTA DEL CITTADINO

#### A CHI É RIVOLTO:

A coloro i quali siano interessati a richiedere una consulenza in materia statistica.

#### COSA OFFRE:

Fornisce, su richiesta, un servizio di consulenza in materia statistica, sia per le strutture interne dell'ente sia per le diverse categorie esterne di fruitori (studenti, associazioni, enti pubblici e privati, cittadini).

#### COME FARE:

I dati, se non disponibili sul portale, sono forniti previa richiesta e compilazione di apposita modulistica scaricabile dalla pagina "contatti" (clicca [qui](#)) del portale, all'indirizzo <http://statistica.comune.genova.it/contatti/contatti.php> nel rispetto dei principi della divulgazione del dato aggregato. La richiesta deve essere indirizzata all'Ufficio Statistica utilizzando il seguente indirizzo email:

[statistica@comune.genova.it](mailto:statistica@comune.genova.it)

#### QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente

#### RESPONSABILE:

Dott.ssa Stefania Manca  
Telefono: 010 5572703  
email: [smanca@comune.genova.it](mailto:smanca@comune.genova.it)



COMUNE DI GENOVA

## **DOVE RIVOLGERSI:**

**Ufficio Statistica** - Via Garibaldi 9 - 2° piano - lato levante 16124 Genova - [mappa](#)

Telefono: 0105575057

email: [statistica@comune.genova.it](mailto:statistica@comune.genova.it)

**Apertura al pubblico:** l'ufficio riceve su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 11.30

## **NORMATIVA:**

Link: [D.Lgs.n.322/1989 - Norme sul Sistema Statistico Nazionale](#)

Link: [Direttiva n.1/1991 Direttiva Comstat - Disposizioni per gli uffici di statistica del Sistema Statistico Nazionale](#)

Link: [Direttiva n. 2/1991 Direttiva Comstat - Disposizioni per l'organizzazione e il funzionamento degli Uffici di Statistica](#)

Link: [Codice italiano per la qualità delle statistiche ufficiali – Direttiva Comstat 12/2021](#)

## **CONTROLLO DELLA LEGITTIMITÀ E CORRETTA ATTIVITÀ DEI RILEVATORI ISTAT E DEI RILEVATORI INTERNI ALLA CIVICA AMMINISTRAZIONE**

### **A CHI É RIVOLTO:**

A tutti coloro che, coinvolti nell'indagine statistica, vogliono richiedere un controllo dell'identità del rilevatore per ragioni di sicurezza.

### **COSA OFFRE:**

La verifica che il soggetto che si dichiara rilevatore dell'ISTAT o della Civica Amministrazione sia effettivamente tale.

### **COME FARE:**

Le richieste di controllo possono essere inviate all'Ufficio Statistica utilizzando i seguenti recapiti:

Telefono: 010 5575057

Email: [statistica@comune.genova.it](mailto:statistica@comune.genova.it)





COMUNE DI GENOVA

### **QUANTO COSTA:**

Nessun onere a carico del richiedente

### **RESPONSABILE:**

Dott.ssa Stefania Manca  
Telefono: 010 5572703  
email: smanca@comune.genova.it

### **DOVE RIVOLGERSI:**

**Ufficio Statistica** - Via Garibaldi 9 - 2° piano - lato levante 16124 Genova - [mappa](#)  
Telefono: 0105575057 email: statistica@comune.genova.it

**Apertura al pubblico:** l'ufficio riceve su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 11.30

### **NORMATIVA:**

Link: [D.Lgs.n.322/1989 - Norme sul Sistema Statistico Nazionale](#)

Link: [Direttiva n.1/1991 Direttiva Comstat - Disposizioni per gli uffici di statistica del Sistema Statistico Nazionale](#)

Link: [Direttiva n. 2/1991 Direttiva Comstat - Disposizioni per l'organizzazione e il funzionamento degli Uffici di Statistica](#)

Link: [Codice italiano per la qualità delle statistiche ufficiali – Direttiva Comstat 12/2021](#)



COMUNE DI GENOVA

## STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
<b>Consulenze e particolari elaborazioni dati su richiesta del cittadino</b>	<i>Tempestività</i>	Intervallo di tempo tra la richiesta inoltrata dall'utente e l'invio dell'elaborazione effettuata	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.
<b>Controllo della legittimità dei rilevatori ISTAT e dei rilevatori interni alla Civica Amministrazione</b>	<i>Tempestività</i>	Intervallo di tempo tra la richiesta di controllo dell'identità del rilevatore e la risposta dell'Ufficio	In tempo reale



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 2023 le seguenti azioni di miglioramento:**

- 1.** Attuazione del modello organizzativo favorendo la flessibilità operativa e l'interscambio a presidio delle attività.
- 2.** Ottimizzazione dei processi di reperimento, sistematizzazione dati utili per le analisi trasversali e verticali dei fenomeni cittadini
- 3.** Progettazione del nuovo portale dedicato alla Statistica, con sezioni tematiche ad accesso pubblico, esposizione di dati, pubblicazioni e reportistica, dashboarding.
- 4.** Irrobustimento della matrice di indicatori finalizzati a offrire una lettura innovativa dei fenomeni a scala urbana e reperimento dati riferiti a fenomeni iperlocali.

## 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](mailto:statistica@comune.genova.it)), presso la quale è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

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

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



COMUNE DI GENOVA

## **RIMBORSI**

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012, n. 27.

## **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.