



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi STATISTICA - Anno 2020

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	NOTE
Consulenze e particolari elaborazioni dati su richiesta del cittadino	Tempestività	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	90,5%	n richieste soddisfatte nei tempi previsti 38/ n. totale richieste 42	Il superamento dei tempi è riconducibile in parte alla complessità della richiesta e alla ridotta presenza in ufficio per emergenza sanitaria (casi in cui era necessaria la ricerca e la scansione di dati contenuti in testi della biblioteca)	
Controllo della legittimità e corretta attività dei rilevatori ISTAT e dei rilevatori interni alla Civica Amministrazione	Tempestività	Tempo di risposta alla richiesta di controllo identità del rilevatore	In tempo reale	100%	n richieste soddisfatte nei tempi previsti/ n. totale richieste		Non è possibile riportare i riferimenti numerici, in quanto per la tipologia di servizio, non è attiva una registrazione delle richieste
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI				
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 Censimento. Inoltre, in occasione della rilevazione censuaria delle Istituzioni Pubbliche, prevista nel 2020, saranno incrementate le azioni svolte a migliorare la verifica della copertura del Registro statistico e la qualità delle stime prodotte.			Per la situazione di emergenza sanitaria, ISTAT ha sospeso sia il censimento permanente della popolazione, sia la rilevazione delle Istituzioni pubbliche				
Il Responsabile Dott.ssa SARA TRAVERSO (documento firmato digitalmente)							