

Carta dei Servizi Uffici di Statistica Anno 2014

PREMESSE GENERALI



Uffici di Statistica
Piazzale Mazzini 3
16122 Genova
telefono 010 5579008
fax 010 5579000
statistica@comune.genova.it

<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.

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.

I contenuti della Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori che aderiscono alla Consulta dei Consumatori ed Utenti del Comune di Genova

[\[http://www.comune.genova.it/servizi/qualita\]](http://www.comune.genova.it/servizi/qualita)

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2014** e vengono aggiornati annualmente; **in ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione del procedimento 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, gli Utenti e l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.

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 e all'Autorità per i Servizi Pubblici Locali; dei risultati del monitoraggio viene data periodica informazione alle Associazioni della Consulta Comunale;*
- azioni di monitoraggio dei servizi effettuate con la collaborazione della Consulta dei Consumatori e degli Utenti.*

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:

www.comune.genova.it/servizi/qualita
www.comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

Diffusione di dati statistici ed elaborazioni tematiche.

Responsabile

Dott.ssa Paola Acerbo
tel. 010 5579024 – fax 010 7891011
e-mail pacerbo@comune.genova.it

Fattore di qualità

Accessibilità

Indicatore

n. di pubblicazioni annuali su sito <http://statistica.comune.genova.it>

Valore garantito

n. 13

Costi

NESSUNO

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

tempi

Valore garantito

Rispetto del calendario di pubblicazione consultabile sul portale della statistica <http://statistica.comune.genova.it>

Costi

NESSUNO

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

Dott.ssa Paola Acerbo

tel. 010 5579024 – fax 010 7891011

e-mail pacerbo@comune.genova.it

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore:

Tempo di risposta

Valore garantito

4 gg lavorativi per dati disponibili presso la direzione; 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**Responsabile**

dr. Giovanni Profumo

tel. 010 5579018 – fax 010 7891011

e-mail giovanniprofumo@comune.genova.it

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Tempo di risposta alla richiesta di controllo identità del rilevatore

Valore garantito

In tempo reale

Costi

NESSUNO

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 2014 le seguenti azioni di miglioramento

1)	Riduzione dei tempi di elaborazione dati e redazione delle pubblicazioni affinché l'informazione diffusa sia il più aggiornata e attuale possibile.
2)	Estendere e consolidare collaborazioni con altri enti per la progettazione e realizzazione di studi di comune utilità

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Statistica e Sicurezza Aziendale (tel. 010 5579008 – 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

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. Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Settore nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

E' disponibile un modulo predisposto reperibile all'indirizzo
<http://statistica.comune.genova.it>

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, Sig. Paola Acerbo:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail statistica@comune.genova.it
- per telefono al n. 010 5579008 – 010 5579024
- via fax al n 010 5579000..
- di persona nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 c/o la Segreteria della Direzione Statistica e Sicurezza Aziendale

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 NON GIUDIZIALE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire a 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 e all'Autorità Servizi Pubblici Locali
tel. 010 557 2422 – 2260
fax 010 557 2795

autoritaservizi@comune.genova.it

<http://www.asplgenova.it/>

E' inoltre fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.