

Carta dei Servizi Direzione Statistica Anno 2012

PREMESSE GENERALI



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

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

La Direzione Statistica effettua rilevazioni ed elaborazioni che interessano la realtà socio economica ed il territorio comunale nell'ambito del programma statistico nazionale ed esercita 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 della Direzione Statistica 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 è 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 sono 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 sono visionati, discussi ed approvati da un'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 sono 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 di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2012** e vengono aggiornati annualmente; 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.

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:

<http://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 5579000
e-mail pacerbo@comune.genova.it

Indicatore

n. di pubblicazioni annuali su sito web

Valore garantito

n. 9

Costi

NESSUNO

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 5579000
e-mail pacerbo@comune.genova.it

Indicatore:**Tempo di risposta****Valore garantito**

5 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**

Dott. Giovanni Profumo
tel. 010 5579018 – fax 010 5579000
e-mail giovanniprofumo@comune.genova.it

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 2012 le seguenti azioni di miglioramento

1)	Implementazione e sviluppo del portale web statistica finalizzati alla diffusione di dati e in particolare modo alla divulgazione e semplificazione delle tematiche statistiche.
2)	Implementazione delle tavole contenute nell'annuario

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Statistica (tel. 010 5579008 – e-mail statistica@comune.genova.it), dove è comunque affisso un estratto.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, la Direzione ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 5 giorni 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 a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. La Direzione ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni 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, Dott.ssa Paola Acerbo:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail statista@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.

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 rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova a:

Autorità Servizi Pubblici Locali
tel. 010 557 2422 – 2260
fax 010 557 2795

autoritaservizi@comune.genova.it

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