



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi STATISTICA - Anno 2022

| SERVIZIO EROGATO | FATTORE DI QUALITA' | INDICATORE | VALORE GARANTITO/PREVISTO | VALORE REALIZZATO % | Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate | EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO | FONTE DEL DATO | 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 | 93,8% | 15 richieste soddisfatte entro i termini/16 richieste totali | Il monitoraggio è riferito al periodo successivo all'attivazione della nuova procedura di rilascio dei dati (1/7/2022) che prevede la decorrenza dei termini dalla data della presentazione <u>corretta e completa</u> dell'istanza | tabella excel di registrazione richieste dati | Il tempo medio di risposta è stato di 1 g |
| 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% | 7 richieste soddisfatte in tempo reale/7 richieste totali | | tabella excel di registrazione richieste verifiche | I dati non ricomprendono i controlli effettuati nell'ambito del Censimento della popolazione: infatti a causa del considerevole carico di lavoro non è stato possibile attuare una registrazione formale delle numerose richieste di verifiche da parte dei cittadini, che sono state comunque effettuate in tempo reale. Per la prossima edizione si cercherà di avviare un monitoraggio ad hoc. |
| AZIONI DI MIGLIORAMENTO | | | ESITI | | | | | |
| Rinnovare il modello organizzativo favorendo la flessibilità operativa e l'interscambio a presidio delle attività. Dotare gli uffici di risorse digitali innovative per incrementare l'interoperabilità e la centralità dei dati. Semplificare i processi di reperimento, sistematizzazione dati utili per le analisi trasversali e verticali dei fenomeni cittadini. Investire in una comunicazione efficace che valorizzi la città e la sua rigenerazione digitale. 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. | | | E' stata avviata la reingegnerizzazione dell'ufficio statistica, finalizzata a una migliore organizzazione delle attività, razionalizzazione e semplificazione del flusso informativo. Il 14 dicembre è stato organizzato lo Workshop "Rigenerazione Statistica - Condividere e progettare il futuro dei dati" con coinvolgimento degli stakeholders e degli enti proprietari dei dati, per avviare progetti di collaborazione e miglior interscambio informativo. | | | | | |