



Direzione Generale
Servizio Statistica e toponomastica

CARTA DEI SERVIZI

2017

Comune di Firenze
Direzione Generale
Servizio Statistica e toponomastica

Carta dei Servizi

Rev.8 del 01/06/2017

INTRODUZIONE.....	4
PRESENTAZIONE	7
LA TECNOLOGIA.....	10
L'ORGANIZZAZIONE	11
I PRINCIPI ISPIRATORI.....	14
I NOSTRI VALORI	15
I NOSTRI IMPEGNI E GLI STANDARD DI QUALITÀ	17
LE PUBBLICAZIONI.....	22

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento nel quale ogni ente pubblico erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza di riferimento. Nella Carta dei Servizi l'ente dichiara quali servizi eroga, con quali modalità operative e quali standard di qualità intende assicurare.

La Carta dei Servizi stabilisce un patto fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- definizione di standard di qualità ragionevoli e rilevanti per l'utente;
- verifica periodica del rispetto degli standard;
- ricerca del miglioramento della qualità e della tutela degli utenti.

La diffusione di tali strumenti si colloca nell'ambito di un percorso di modernizzazione all'interno di un lungo processo di riforma che da circa venti anni ha cominciato a ridefinire i termini del rapporto tra le Pubbliche Amministrazioni e i propri utenti, e dunque tra Stato e cittadini. Tale trasformazione può essere a sua volta inquadrata all'interno di mutamenti di più ampia portata che vedono una profonda modificazione dei modelli di *Welfare State* in molti Paesi europei e una loro diversa declinazione delle differenti prestazioni offerte dagli Enti.

La Carta dei servizi è uno degli strumenti su cui si è investito maggiormente nell'ambito dei programmi di sviluppo, di valutazione e di comunicazione della qualità nel settore dei servizi pubblici.

Non possono esservi Carte dei servizi senza l'indicazione di standard di qualità. Occorre distinguere i fattori di qualità dagli standard di qualità.

I fattori di qualità nei servizi pubblici sono le caratteristiche del servizio rilevanti per l'utenza (es. tipologia di informazioni fornite, comodità e facilità di accesso alla struttura ecc.).

I fattori di qualità si misurano attraverso **indicatori di qualità**, che sono variabili quantitative in grado di rappresentare (in una certa unità di misura e per un certo campo di applicazione) i fattori di qualità.

Di solito a uno stesso fattore di qualità possono essere associati diversi indicatori. Un buon indicatore deve essere significativo, valido, rilevabile e sensibile. Gli indicatori di qualità servono a definire gli **standard di qualità**.

L'origine della Carta dei Servizi risale alla Direttiva del gennaio 1994, nota come Direttiva Ciampi Cassese, dall'allora Presidente del Consiglio dei Ministri Carlo Azeglio Ciampi e dal ministro della funzione pubblica Sabino Cassese. Tale Direttiva fu la prima disposizione ufficiale che imponeva, inizialmente a chi gestiva servizi pubblici in regime di monopolio, la individuazione e il monitoraggio di standard di qualità.

Le disposizioni legislative, già a partire dall'art. 2 comma 461 della Legge 24.12.2007 n° 244, nota come **Finanziaria 2008**, impongono la definizione di standard di qualità per tutti gli enti pubblici. In particolare il federalismo fiscale mira a dare attuazione all'art.119 della Costituzione che sancisce l'autonomia finanziaria di entrata e di spesa per i Comuni, le Province, le Città metropolitane e le Regioni.

Il cammino del federalismo fiscale inizia con l'approvazione della legge delega n.42 del 5 maggio 2009, da cui sono scaturiti 8 decreti attuativi.

Per quanto attiene le competenze del Servizio si possono trovare indicazioni nel decreto attuativo n. 3: **Fabbisogni standard** → *Spesa storica e fabbisogni standard, efficienza dei servizi e risparmi di spesa, è su questi parametri che nei prossimi anni si potrà valutare l'attuazione concreta del federalismo fiscale nei servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche. Il processo di determinazione dei fabbisogni standard punta a soddisfare le esigenze dei cittadini promuovendo un uso più efficiente delle risorse pubbliche. Per valutare l'efficienza, l'efficacia e l'adeguatezza dei servizi erogati al fine di migliorarli a vantaggio di cittadini ed imprese servono però indicatori significativi. Il procedimento di individuazione di questi indicatori è affidato alla Società per gli studi di settore-Sose, con la collaborazione di altri soggetti qualificati, come l'Ifel, l'Istat e la Ragioneria dello Stato.*

La **delibera del Civit n. 89/2010** ha confermato e ribadito la necessità di identificare e misurare indicatori di qualità dell'organizzazione, ovvero indicatori di performance.

La possibilità di implementare efficaci sistemi di misurazione della *performance* dipende non solo dagli strumenti scelti, ma anche, e soprattutto, da elementi organizzativi, quali la capacità di *leadership* e la cultura organizzativa dei dipendenti pubblici, che dovranno necessariamente fare proprio un nuovo modo di lavorare, maggiormente partecipativo e finalizzato al miglioramento continuo dei servizi. Adeguate strumenti di supporto (es. sistemi informativi e informatici informativo statistici) concorreranno poi all'effettiva analisi, utilizzo e rappresentazione dei dati raccolti attraverso il sistema di misurazione. I parametri definiti dal **Civit** possono essere di seguito sintetizzati:

Accessibilità

Intesa come disponibilità di informazioni che consentono, al potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti.

Tempestività

Il tempo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio o della prestazione.

Trasparenza

E' caratterizzata dalla disponibilità o dalla diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono a chi richiede il servizio o la prestazione di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere, in quanto tempo e con quali spese poterlo ricevere.

Efficacia

E' la rispondenza del servizio e della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi.

Il Servizio di Statistica e toponomastica ha già da tempo adottato e implementato indicatori di performance e procedure gestionali riferite alla propria organizzazione attraverso la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001, quale garanzia del rispetto di impegni e adempimenti sia cogenti sia volontari.

Il decreto 179/2012 convertito nella legge 221/2012 impone innovazioni circa le rilevazioni censuarie, l'anagrafe della popolazione e la numerazione civica; il Servizio Statistica e toponomastica è quindi chiamato a rispondere alle nuove disposizioni normative, incrementando quantità e qualità delle prestazioni di servizi in campo statistico. L'obiettivo del censimento permanente della popolazione e delle abitazioni è di produrre i dati del censimento decennale a livello comunale e subcomunale fruibili annualmente, attraverso il massimo uso dell'informazione reperibile dalle fonti amministrative e l'impiego di indagini campionarie a rotazione in modo da contenere i costi, il disturbo statistico annuale sulle famiglie e l'impatto organizzativo sulla rete di rilevazione dei comuni. Le fonti principali da valorizzare a questo scopo sono le liste anagrafiche comunali (LAC) e gli archivi sui permessi di soggiorno contenenti i dati individuali relativi a stranieri con cittadinanza extra Unione Europea. L'utilizzo degli archivi amministrativi verrà integrato da rilevazioni campionarie finalizzate alla produzione di fattori di correzione statistica degli errori di copertura presenti nelle fonti amministrative e a integrare i contenuti informativi delle stesse fonti anche a livello subcomunale.

Sono tre le componenti che caratterizzano il censimento permanente:

- l'integrazione e il trattamento delle fonti amministrative;
- la correzione del conteggio ai fini di una maggiore precisione delle stime;
- la coerenza, pertinenza e tempestività delle informazioni statistiche prodotte.

Il processo del censimento permanente comprende anche l'aggiornamento e la tenuta dell'"Archivio nazionale dei numeri civici e delle strade urbane" (ANNCSU), secondo le norme tecniche e operative disposte dall'ISTAT.

PRESENTAZIONE

Il Servizio Statistica e toponomastica ha una lunghissima tradizione essendo possibile far risalire la sua costituzione ai primi anni del '900. E' costituito come un Servizio inquadrato, dall'ottobre 2014, nell'ambito della Direzione Generale. A partire dal 2001 il Servizio Statistica e toponomastica ha intrapreso una profonda riorganizzazione, finalizzata alla valorizzazione della funzione statistica all'interno dell'Amministrazione Comunale, anche avvalendosi della collaborazione con l'Università di Firenze, in particolare con il Dipartimento di Statistica "Giuseppe Parenti"; anche grazie a essa sono stati avviati numerosi progetti, di ricerca e di rilevazione, che costituiscono oggi gran parte delle attività svolte.

A differenza del passato, il Servizio Statistica e toponomastica non è destinato solamente all'assolvimento delle funzioni che, per legge, esso deve svolgere nell'ambito delle competenze del Sindaco quale Ufficiale di Governo, quindi essenzialmente dedicate all'effettuazione di rilevazioni per conto dell'ISTAT, ma è in misura preponderante dedicato alla raccolta di dati e a elaborazioni funzionali alla conoscenza della realtà cittadina. Nella sede del Servizio Statistica e toponomastica hanno trovato spazio anche le attività della Multiteca e del Centro di Indagini statistiche. Le aree tematiche di attività sono le seguenti:

Gestione amministrativa e contabile, Rilevazioni del Programma Statistico Nazionale, Censimenti generali, Relazioni esterne, Annuario Statistico e Pubblicazioni, Statistiche Territoriali, Portale statistico, Multiteca Statistica "Ugo Giusti", Centro Indagini Statistiche, Rilevazione dei Prezzi al Consumo, Rilevazione degli Incidenti Stradali, Indagine Sperimentale sulle Forze di Lavoro, Indagine Multiscopo sulle Famiglie, Indagine sui Consumi delle Famiglie, Indagini sulla qualità e sul gradimento dei servizi, Indagini sulla Qualità della Vita, Gestione ordinamento ecografico e onomastica cittadina, Lapidi e iscrizioni commemorative.

Gli elementi fondanti della politica della qualità del Servizio Statistica e toponomastica si riferiscono a tre aree principali, previste dal Codice delle Statistiche Europee e dal Codice italiano delle statistiche ufficiali:

- il contesto istituzionale
- i processi statistici
- la produzione statistica

Gli obiettivi e principi di gestione delle diverse aree sono di seguito enunciati.

Al **contesto istituzionale** afferiscono sei principi:

Il Dirigente del Servizio Statistica e toponomastica assicura l'indipendenza professionale dell'organizzazione da altri servizi e organismi politici, nonché da operatori del servizio privato, al fine di garantire la credibilità delle statistiche prodotte.

Il Servizio Statistica e toponomastica è titolare di un chiaro mandato amministrativo per la raccolta di informazioni presso amministrazioni, imprese, famiglie e pubblico in generale, al fine di mantenere e accrescere un patrimonio informativo di utilità sociale.

Il Servizio Statistica e toponomastica assicura, nei limiti del budget annuale, assegnato a livello comunale, la disponibilità di risorse adeguate a soddisfare le esigenze statistiche dell'utente interno ed esterno.

Il Servizio Statistica e toponomastica si impegna a operare conformemente a quanto fissato nei principi della qualità del sistema statistico nazionale ed europeo.

Il Servizio Statistica e toponomastica assicura la tutela della privacy dei fornitori di dati (famiglie, imprese, amministrazioni e altri rispondenti), così come la riservatezza delle informazioni da essi fornite e l'impiego di queste a fini esclusivamente statistici.

Il Servizio Statistica e toponomastica si impegna a diffondere informazioni statistiche nel rispetto dell'indipendenza scientifica, e in maniera obiettiva, professionale e trasparente, assicurando pari trattamento a tutti gli utilizzatori.

Al **contesto dei processi statistici** afferiscono quattro principi:

Il Servizio Statistica e toponomastica assicura che la produzione di informazioni statistiche si fondi su una solida metodologia supportata da adeguati strumenti, procedure e competenze; la crescita delle competenze professionali viene assicurata mediante attività continua di formazione.

Il Servizio Statistica e toponomastica assicura altresì l'appropriatezza degli strumenti statistici utilizzati sia nella fase di raccolta dati, sia in quella dell'elaborazione e in quella della diffusione.

Il Servizio Statistica e toponomastica si impegna a ridurre al minimo gli oneri per i rispondenti alle rilevazioni statistiche e a utilizzare in maniera efficiente e mirata le risorse disponibili.

Il Servizio Statistica e toponomastica si impegna a osservare i principi che afferiscono al **contesto della produzione statistica**:

- la pertinenza delle informazioni statistiche;
- l'accuratezza e l'attendibilità;
- la tempestività e la puntualità della loro diffusione;
- la coerenza e la comparabilità nel tempo e nello spazio;
- l'accessibilità e la chiarezza.

Il Servizio Statistica e toponomastica assicura altresì, in relazione alle proprie competenze istituzionali in materia di toponomastica e numerazione civica, la correttezza, la rispondenza, il rispetto dei termini delle procedure stabilite dall'Amministrazione, nell'ambito dei propri procedimenti amministrativi e in particolare nell'assegnazione della numerazione civica (esterna e, in prospettiva, interna) e nella predisposizione dei provvedimenti amministrativi in materia di onomastica.

Il Servizio Statistica e toponomastica si impegna inoltre a proseguire nell'attività di verifica e rispondenza degli archivi di toponomastica e di numerazione civica al dato territoriale, ciò anche al fine di fornire una base informativa sempre più valida per le relative elaborazioni statistiche, a partire dai censimenti generali.

Il fine ultimo del Servizio Statistica e toponomastica, secondo le linee strategiche perseguite dall'amministrazione comunale, è di pervenire, attraverso processi di miglioramento continuo, alla produzione di informazione statistica adeguata e completa rispetto alle esigenze dell'utenza.

Il Servizio, certificato UNI EN ISO 9001, assicura che le modalità operative, gli strumenti e la normativa di riferimento sono costantemente aggiornati e in linea con le esigenze dell'utente. Il sistema degli audit interni e delle verifiche periodiche dell'Organismo di Certificazione assicurano il mantenimento costante degli standard di qualità adottati.

Gli **Stakeholders** del Servizio sono riconducibili ai soggetti esterni e interni all'amministrazione di seguito individuati:

- *Organi istituzionali (es. ISTAT, Ministeri, Regione, Provincia, ecc.)*
- *Cittadini*
- *Aziende*
- *Strutture dell'Amministrazione:*

Corpo Polizia Municipale

Ufficio del Sindaco – Canali di Comunicazione

Istruzione

Servizi demografici

Direzione Generale – Quartieri

Politiche giovanili
Risorse umane
Urbanistica
Cultura e Sport
Società della salute
Attività economiche e turismo
Ambiente
Servizi Sociali

- *Enti e strutture esterne all'Amministrazione:*

Irpet

Università di Firenze (Dispo e Statistica)

Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Firenze

LA TECNOLOGIA

Nella maggior parte dei casi le indagini svolte, anche di customer satisfaction, si rivolgono ai cittadini, talvolta come individui singoli, altre volte come famiglie. Secondo la tipologia dell'indagine il target può cambiare, ma generalmente l'universo di riferimento è la popolazione maggiorenne residente nel comune. Il campione di solito viene costruito stratificando per:

- quartiere di residenza,
- genere,
- classe di età, se si tratta di individui,
- numero di componenti, se si tratta di famiglie.

Generalmente viene estratto un elenco di unità pari a 5-6 volte il campione da intervistare, in modo da garantire la sostituzione dei rispondenti in caso di irreperibilità/rifiuto. In tal caso, infatti, viene effettuata una sostituzione con un individuo/famiglia dello stesso strato di modo che la composizione finale del campione intervistato rimanga invariata, rispetto ai caratteri di stratificazione. Questo non elimina i noti problemi di autoselezione dei campioni con sostituzioni, ma rende comunque agevole il calcolo degli intervalli di confidenza e trasparente l'attendibilità delle stime effettuate.

I rilevatori, sistematicamente formati sulla tipologia di rilevazione e sugli obiettivi da raggiungere, svolgono le rilevazioni avvalendosi della metodologia e tecnologia messa a loro disposizione dall'aula CATI, ovvero utilizzando una tecnica di rilevazione telefonica assistita da computer, quando non è loro richiesto di recarsi di persona presso esercizi, imprese, famiglie.

L'ORGANIZZAZIONE

Il Dirigente del Servizio di Statistica e toponomastica è il **Dr. Riccardo Innocenti**, che riveste anche l'incarico di Presidente dell'Unione Statistica Comuni Italiani.

Tel. 055 3282220

e-mail riccardo.innocenti@comune.fi.it

Le P.O./A.P. del Servizio di Statistica e toponomastica sono le seguenti:

A.P. Statistica: **Dr. Gianni Dugheri**

Tel. 055 3282222

e-mail gianni.dugheri@comune.fi.it

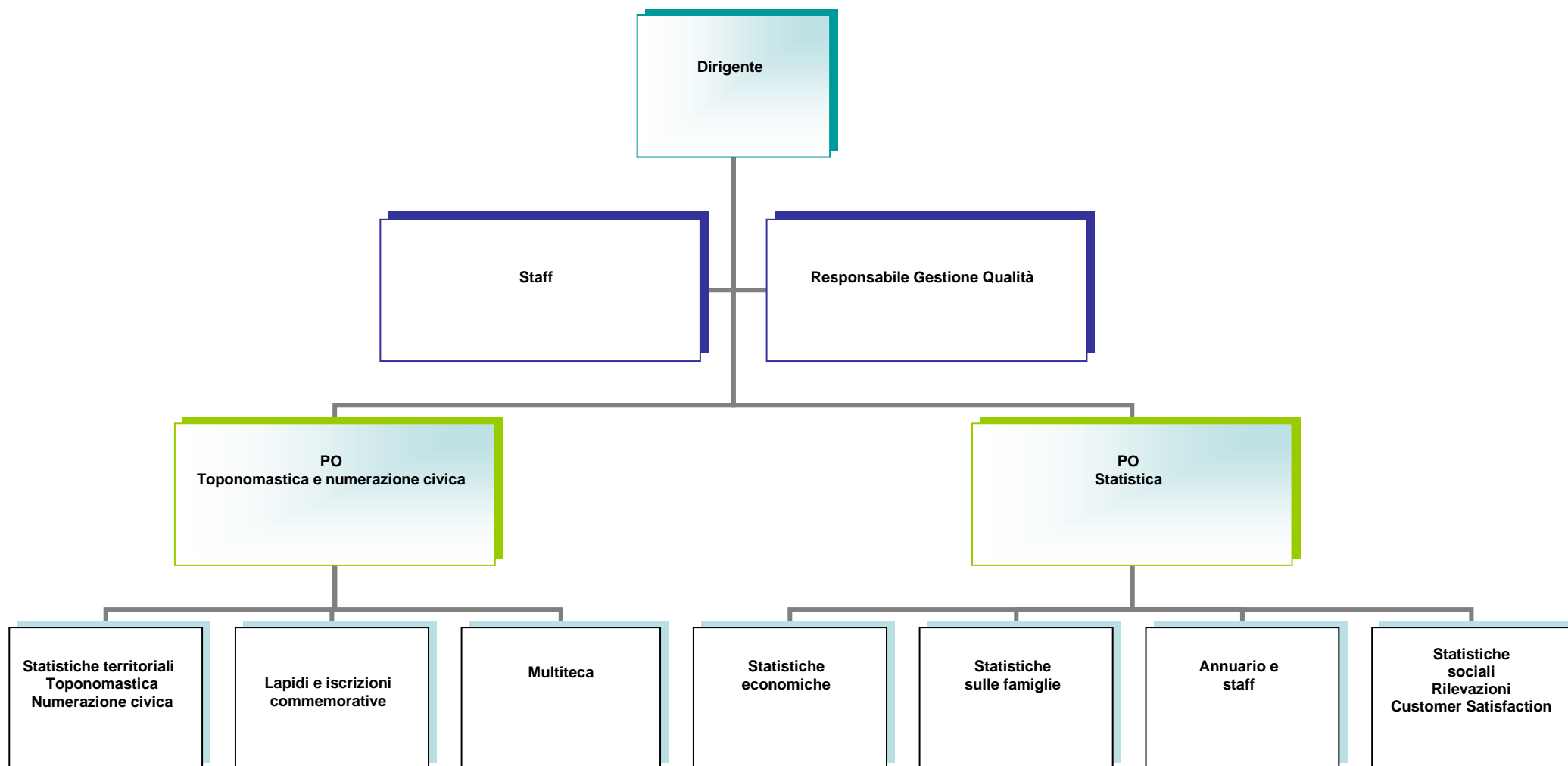
P.O. Toponomastica e numerazione civica: **Dr. Carlo Alaimo**

Tel. 055 3282249

e-mail carlo.alaimo@comune.fi.it

Di seguito si riporta l'organigramma del Servizio.

ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO STATISTICA E TOPONOMASTICA Rev. 4



Dove si trova il Servizio

La sede del Servizio è in:

Via Alesso Baldovinetti n. 3 - 50143 Firenze

Tel: 055 328 2216/9 - Fax: 055 328 2221 - Email: statistica@comune.fi.it

<http://statistica.fi.it/>

Come arrivare

In auto:

Da Via Antonio del Pollaiuolo, percorrere Via Fra' Diamante, Via Masolino, Via Domenico Veneziano e infine Via Alesso Baldovinetti.

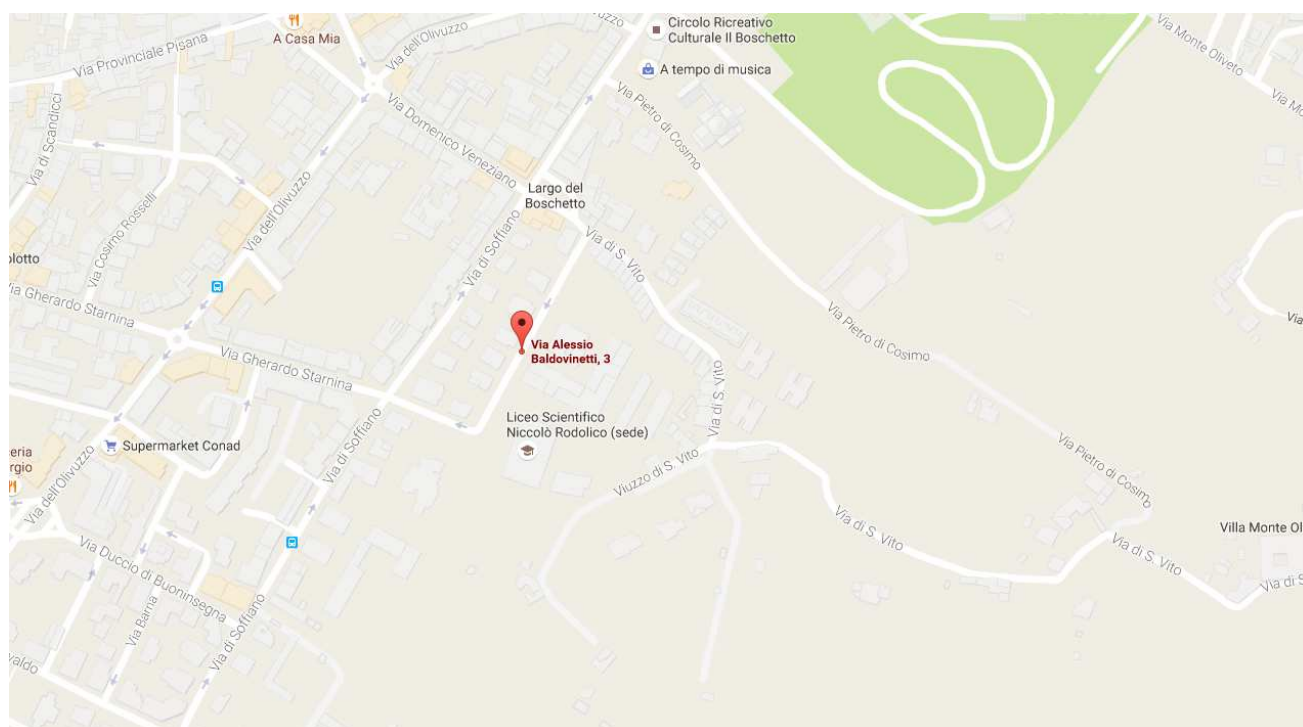
In autobus:

Tramvia fermata Sansovino e autobus linea 6.

In treno:

Stazione di Santa Maria Novella, poi con autobus o tramvia.

<https://www.google.it/maps/place/Via+Alessio+Baldovinetti,+3,+50143+Firenze/@43.7679801,11.2231027,17z/data=!4m5!3m4!1s0x132a51339eec32a7:0x1dd14dd70d13b0a3!8m2!3d43.7681432!4d11.2232299!6m1!1e1?hl=it>



I PRINCIPI ISPIRATORI

UGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio si fonda sul principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e dei portatori di interesse. Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi è compiuta in base a sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o area geografica d'utenza.

IMPARZIALITÀ

In ottemperanza alla normativa che contraddistingue l'erogazione di un pubblico servizio e in funzione di uno specifico valore dell'organizzazione, il Servizio Statistica e toponomastica si impegna a erogare servizi in modo trasparente e imparziale, sulla base di criteri di obiettività e giustizia.

CONTINUITÀ

La raccolta, produzione ed elaborazione dei dati di competenza sono assicurati con continuità rispetto agli standard di qualità definiti e senza interruzioni, salvo quelle legate a imprevedibili malfunzionamenti degli impianti tecnologici e/o del sistema informatico e attività di manutenzione degli stessi. Nel caso in cui si manifestino disservizi, il Servizio si impegna a dare immediata informazione dell'interruzione e a ridurre al minimo i tempi relativi, seguendo un opportuno processo finalizzato al ripristino tempestivo della conformità.

TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

Gli utenti hanno la possibilità di partecipare al miglioramento dei servizi inoltrando reclami, proponendo azioni di miglioramento, offrendo suggerimenti costruttivi, nello spirito dalla legge n. 241/90 e successive modificazioni e integrazioni, che garantisce diritto di accesso ai documenti amministrativi. Il Servizio Statistica e toponomastica si impegna a rispondere agli utenti, acquisendo periodicamente dati sulla loro soddisfazione, tramite questionario distribuito agli utenti.

ACCESSIBILITÀ ALLA STRUTTURA

E' assicurato un agevole accesso agli uffici del Servizio sia per la collocazione geografica, esterna al centro storico, sia per la facilità di accesso da parte delle persone diversamente abili attraverso l'utilizzo di ascensori abilitati allo scopo. E' disponibile un parcheggio per autovetture e ciclomotori.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Servizio persegue il miglioramento continuo dei servizi erogati e dei propri obiettivi organizzativi attraverso un Sistema di gestione per la qualità certificato UNI EN ISO 9001, supportato da una Politica per la Qualità con obiettivi e indicatori, da processi documentati e da un Manuale della Qualità.

DIRITTO DI INFORMAZIONE

Il Servizio di Statistica e toponomastica rende disponibili agli utenti i dati relativi all'efficienza e all'efficacia dei servizi. Ogni utente ha inoltre la possibilità di verificare l'esito di eventuali reclami o suggerimenti inoltrati sia tramite rapporto diretto sia tramite il canale ufficiale rappresentato dall'Ufficio relazioni con il pubblico (URP).

I NOSTRI VALORI

In accordo con il *Codice Italiano delle Statistiche ufficiali* emanato dal Comstat con la direttiva n.10 del 17 marzo 2010, il Servizio ha adottato e fatti propri i valori espressi dal Codice stesso.

Il Codice Italiano è stato concepito in perfetta coerenza con quello europeo, il Code of practice on european statistics ed è l'esito di un processo condiviso di analisi e di consultazione che ha coinvolto i principali attori, centrali e locali, del Sistan.

Il Codice Italiano ha come obiettivo fondamentale la promozione di una cultura comune della qualità, a sostegno della quale sono indicati principi e parametri di valutazione degli assetti istituzionali, dei processi e dei prodotti della statistica.

Si riportano di seguito i valori fondamentali sui quali è basata l'attività del Servizio (rif. Codice Italiano delle Statistiche ufficiali).

CONTESTO ISTITUZIONALE

I fattori istituzionali e organizzativi influiscono in modo rilevante sull'efficienza e sulla credibilità della statistica ufficiale. Gli aspetti da considerare sono l'indipendenza professionale, il mandato per la rilevazione di dati, l'adeguatezza delle risorse, l'impegno in favore della qualità, la riservatezza statistica, l'imparzialità e l'obiettività.

Indipendenza professionale

L'indipendenza professionale degli organi statistici dagli organismi politici e normativi e dai settori privati, assicura la credibilità della statistica ufficiale.

Mandato per la raccolta dei dati

Il mandato giuridico in base al quale vengono raccolte informazioni ai fini dell'elaborazione delle statistiche ufficiali deve essere dichiarato in modo esplicito a chi è invitato a rispondere.

Adeguatezza delle risorse

Le risorse a disposizione del Servizio Statistica e toponomastica devono essere sufficienti a soddisfare le necessità della statistica ufficiale.

L'impegno in favore della Qualità

Tutti i membri del Sistema statistico nazionale si impegnano a operare e a collaborare conformemente ai principi fissati nella dichiarazione sulla qualità del Sistema statistico europeo.

Riservatezza statistica

Deve essere assolutamente garantita la tutela dei dati personali dei fornitori di dati (famiglie, imprese, amministrazioni e altri rispondenti), così come la riservatezza delle informazioni da essi fornite e l'impiego di queste a fini esclusivamente statistici.

Imparzialità e obiettività

Il Servizio Statistica e toponomastica deve produrre e diffondere statistiche ufficiali nel rispetto dell'indipendenza scientifica, nonché in maniera obiettiva, professionale e trasparente, assicurando pari trattamento a tutti gli utilizzatori.

PROCESSI STATISTICI

Gli orientamenti, le buone pratiche e gli standard nazionali e internazionali vanno pienamente rispettati nei processi utilizzati dalle autorità statistiche per organizzare, rilevare, elaborare e diffondere le statistiche ufficiali.

Un'efficiente gestione rafforza la credibilità delle statistiche. Gli aspetti rilevanti sono una solida metodologia, procedure statistiche appropriate, un onere non eccessivo sui rispondenti e l'efficienza rispetto ai costi.

Solida metodologia

Le statistiche di qualità devono fondarsi su una solida metodologia. Ciò richiede strumenti, procedure e competenze adeguate.

Procedure statistiche appropriate

Alla base di statistiche di qualità devono esserci appropriate procedure statistiche, applicate dalla fase di rilevazione dei dati a quella della loro convalida.

Onere non eccessivo sui rispondenti

Il disturbo statistico deve essere proporzionato alle esigenze degli utenti e non deve essere eccessivo per i rispondenti. Il Servizio Statistica e toponomastica verifica la gravosità dell'onere per i rispondenti e stabilisce un programma per la sua riduzione nel tempo.

Efficienza rispetto ai costi

Le risorse devono essere utilizzate in maniera efficiente.

PRODUZIONE STATISTICA

Le statistiche disponibili devono soddisfare le esigenze degli utenti. Le statistiche rispettano le norme sulla qualità e rispondono ai bisogni delle Istituzioni, delle Amministrazioni pubbliche, degli Istituti di ricerca, delle imprese e del pubblico in generale. Aspetti importanti delle statistiche sono la loro pertinenza, accuratezza e attendibilità; tempestività, coerenza, comparabilità e la loro pronta accessibilità da parte degli utenti.

Pertinenza

Le statistiche ufficiali devono soddisfare le esigenze degli utenti.

Accuratezza e attendibilità

Le statistiche ufficiali devono rispecchiare la realtà in maniera accurata e attendibile.

Tempestività e puntualità

Le statistiche ufficiali devono essere diffuse in maniera tempestiva e con puntualità.

Coerenza e confrontabilità

Le statistiche ufficiali devono essere intrinsecamente coerenti nel tempo e comparabili a livello territoriale; dovrebbe essere possibile combinare i dati correlati provenienti da fonti diverse e farne un uso congiunto.

Accessibilità e chiarezza

Le statistiche ufficiali devono essere presentate in una forma chiara e comprensibile; essere diffuse in maniera conveniente e opportuna ed essere disponibili e accessibili con imparzialità, con i relativi metadati e le necessarie istruzioni.

I NOSTRI IMPEGNI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

Di seguito sono dettagliate le attività svolte dalle due principali Aree del Servizio.

Area Statistica

La AP Statistica si occupa della gestione delle rilevazioni previste dal Programma Statistico Nazionale di titolarità Istat e di altri Enti, e dei progetti previsti dal Programma Statistico Nazionale di cui è titolare il Comune di Firenze, nonché della gestione delle rilevazioni e progetti di ricerca autonomamente realizzate dall'Amministrazione Comunale. Cura il supporto tecnico statistico alle attività del Servizio statistica e toponomastica e la collaborazione ai progetti di ricerca. E' responsabile della gestione operativa delle attività connesse ai censimenti.

Indicatori

N° di indagini di customer/N° indagini commissionate (50%);

N° interviste effettuate (100%);

Intervallo di tempo fra inizio indagine e consegna rapporto (3 mesi);

Committenti indagini soddisfatti/Indagini effettuate (95%); %le di famiglie intervistate non inferiore al 50%;

Tempo medio di risposta relativo alle richieste dati dall'esterno (15 gg);

Numero decurtazioni corsi formazione Istat (1);

Intervalli di accettazione bimensili

	min	max
Variazione (bimensili1 e bimensili2)	10%	40%
Mancate rilevazioni (bimensili1 e bimensili2)	10%	40%
Cambi rilevati (bimensili1 e bimensili2)	0%	10%
Sconti (bimensili1 e bimensili2)	0%	10%

Intervalli di accettazione mensili

	min	max
Variazione mensili	5%	20%
Mancate rilevazioni su mensili	1%	15%
Cambi rilevati	0%	10%
Di cui cambi rilevati senza variazioni	0%	100%
Sconti mensili	0%	15%

Stakeholders

- *Organi istituzionali (es. ISTAT, Ministeri, Regione, Provincia, ecc.)*
- *Cittadini*
- *Aziende*
- *Strutture dell'Amministrazione:*
 - Corpo Polizia Municipale
 - Ufficio del Sindaco – Canali di Comunicazione
 - Istruzione
 - Servizi demografici
 - Direzione Generale – Quartieri
 - Politiche giovanili

Risorse umane

Urbanistica

Cultura e Sport

Società della salute

Attività economiche e turismo

Ambiente

Servizi Sociali

- *Enti e strutture esterne all'Amministrazione:*

Irpet

Università di Firenze (Dispo e Statistica)

Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Firenze

Customer satisfaction

Il tema della qualità dei servizi, ovvero della capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza, si sta concretamente affermando anche nella Pubblica Amministrazione attraverso l'attuazione di uno specifico strumento normativo, costituito dalla "Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini" del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004.

Questa direttiva pone in primo piano l'esigenza di proporre e diffondere metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita del servizio pubblico al fine di rendere possibile l'erogazione di servizi che meglio soddisfino i bisogni reali e concreti dei cittadini.

La customer satisfaction, infatti, consente di progettare e migliorare i sistemi di erogazione dei servizi mirati sui bisogni dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili e aiuta:

- a definire in modo strategico nuovi pacchetti di servizi o interventi di miglioramento su pacchetti già esistenti;
- a definire il livello di coinvolgimento e di partecipazione al servizio da parte dell'utente-cliente;
- a definire parametri principali del sistema di programmazione e controllo della qualità dei servizi.

La customer satisfaction esprime il livello di sovrapposizione tra qualità percepita e qualità prevista mentre gli eventuali scostamenti (*gap*) esprimono i livelli di non qualità

Con le indagini di customer satisfaction risponde alle esigenze dell'Amministrazione di misurare la qualità dei servizi e nello stesso tempo contribuisce ad avviare un processo di coinvolgimento generale sul tema della qualità nei confronti dei vari attori dell'Amministrazione.

Progetti in corso

La necessità di produrre un focus sui principali dati statistici disponibili ogni mese ha indotto l'ufficio comunale di statistica di Firenze a impegnarsi nella pubblicazione di un bollettino mensile. Il bollettino non ha una struttura fissa, con tabelle che si ripetono ogni volta con dati aggiornati. Pur

mantenendo una struttura per capitoli, presenta di volta in volta brevi sintesi su aspetti di interesse desumibili dalle banche dati e dagli archivi statistici a disposizione.

Il decreto "Digitalia" impone innovazioni rilevanti circa le rilevazioni censuarie della popolazione, l'anagrafe della popolazione residente e la numerazione civica. Il censimento permanente della popolazione e delle abitazioni dovrà produrre annualmente a livello comunale e sub comunale i dati censuari attualmente disponibili solo ogni dieci anni. Questo risultato sarà ottenuto attraverso le integrazioni delle fonti amministrative disponibili, principalmente l'anagrafe della popolazione, l'anagrafe tributaria e l'archivio dei permessi di soggiorno, supportate da rilevazioni campionarie areali a rotazione da effettuarsi completamente paperless, estendendo all'esperienza del censimento 2011. In previsione dell'avvio dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), anche come banca dati di interesse nazionale, i risultati del censimento saranno utilizzati anche per una corretta tenuta e manutenzione. Il processo del censimento permanente comprende anche l'aggiornamento e la tenuta dell'Archivio nazionale dei numeri civici e delle strade urbane (ANNCSU), secondo le norme tecniche e operative disposte dall'ISTAT. Tale archivio rientra tra le banche dati utilizzate per il censimento permanente sia per garantire la corretta formazione dei campioni areali sia per la copertura della rilevazione.

Proseguirà l'analisi della banca dati dei redditi proveniente dall'Agenzia delle Entrate, fondamentale strumento che consente di osservare le evoluzioni dei redditi individuali e familiari, la loro concentrazione e l'efficacia delle politiche fiscali nazionali e locali, anche con l'integrazione con altre banche dati come il Catasto e il Pubblico Registro Automobilistico.

Stakeholder dei progetti:

- Amministratori locali
- Cittadini

Area Toponomastica e numerazione civica

La P.O. Toponomastica e numerazione civica ha i seguenti compiti:

- > Predisposizione degli atti di Giunta per la denominazione toponomastica delle aree di circolazione, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge e del Regolamento per la Toponomastica del Comune di Firenze, nonché dei luoghi pubblici in genere (giardini, impianti sportivi, etc).
- > Predisposizione degli atti di Giunta per l'approvazione di lapidi e iscrizioni commemorative.
- > Compiti di segreteria della Commissione Consultiva per la Toponomastica, compresa l'istruttoria delle pratiche e la redazione dei relativi verbali.

> Provvedimenti di comunicazione dei nuovi toponimi e acquisizione delle autorizzazioni della Prefettura in relazione alle intitolazioni toponomastiche.

> Tenuta e aggiornamento dell'elenco dei toponimi approvati dalla Commissione Toponomastica e non ancora attribuiti a un'area di circolazione, con indicazione del verbale della Commissione Toponomastica in cui è stato approvato e degli elementi più significativi del toponimo stesso (a esempio la "tipologia" del personaggio: storico, scrittore, musicista, etc).

> Tenuta e aggiornamento dello stradario amministrativo, quale elenco ufficiale delle aree di circolazione del Comune di Firenze.

L'elenco è consultabile nel portale web della Toponomastica e riporta anche ulteriori dati, quali il Codice di Avviamento Postale, nonché l'appartenenza all'area di un determinato Consiglio di Quartiere.

> Tenuta e aggiornamento dello stradario storico, quale elenco delle aree di circolazione con indicazione dei dati storici (origine del nome, precedenti denominazioni dello stesso tratto, etc).

> Tenuta e aggiornamento della banca dati georeferenziata delle lapidi e iscrizioni commemorative.

> Aggiornamento della banca dati georeferenziata Anagrafe Comunale degli Immobili.

> Provvedimenti di natura dirigenziale relativi all'attribuzione, eliminazione e modifica della numerazione civica delle aree di circolazione e relativa comunicazione agli interessati.

L'attività istruttoria per l'assegnazione e modifica della numerazione civica è svolta in genere su domanda del cittadino ma anche su iniziativa del Servizio Statistica e toponomastica.

La gestione della numerazione civica è svolta tramite apposito programma informatico che consente la relativa georeferenziazione dei numeri civici. La registrazione degli stessi è effettuata anche su schedario cartaceo.

Si evidenzia che la georeferenziazione dei numeri civici consente l'associazione di qualsiasi archivio contenente la variabile indirizzo e la conseguente possibilità di sviluppo di analisi statistiche territoriali per ogni tipo di porzione del territorio comunale.

> Provvedimenti di autorizzazione a soggetti esterni all'Ente per la collocazione di lapidi e iscrizioni commemorative, tramite acquisizione del parere della Commissione Toponomastica, vincolante in particolare per quanto attiene al testo dell'iscrizione.

> Attività di collocazione di lapidi e iscrizioni commemorative decise dal Comune di Firenze, nonché eventuali interventi di conservazione delle stesse, tramite affidamento di servizio a ditte specializzate del settore.

> Gestione dell'attività della Multiteca Ugo Giusti

Si evidenzia infine che:

> L'Ufficio collabora al progetto ITER.NET della Regione Toscana, relativo alla georeferenziazione della numerazione civica dei Comuni partecipanti al progetto.

> L'Ufficio partecipa al Progetto Archivio Nazionale Numeri Civici Strade Urbane (ANNCSU) coordinato da Istat in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate.

Gli standard di qualità assicurati agli utenti sono:

- Rilascio attestazioni entro 15 gg. dalla richiesta
- Rilascio nuovi numeri civici entro 30 gg. dalla richiesta
- Catalogazione nuova pubblicazione entro 3 gg. dall'arrivo
- Consegna materiale richiesto da utente entro 3 gg.

LE PUBBLICAZIONI

La pubblicazione dei lavori svolti dal Servizio rappresenta una importantissima fonte di informazione sia per l'Amministrazione Comunale, sia per i cittadini sia per ogni altro stakeholder.

Per la consultazione delle pubblicazioni si rimanda al sito web dell'Ufficio:

http://statistica.fi.it/opencms/opencms/MenuPrincipale/Menu/Documenti_e_Pubblicazioni/index.html

Da giugno 2014 è pubblicato l'annuario statistico on line all'indirizzo <http://annuario.comune.fi.it/> che sostituisce quello cartaceo.

Toponomastica e numerazione civica

La Numerazione civica a Firenze (versione italiano/inglese) – sito internet Ufficio

Atlante Stradale 2010 – CD

Atlante Stradale 2010 – versione cartacea

Stradario Storico e Amministrativo – sito internet Ufficio

E' in fase di pubblicazione la nuova versione web dello Stradario Storico, che permetterà di avere informazioni toponomastiche permanentemente aggiornate e interfacciate con la collezione di carte storiche, nonché di visualizzare le aree strade presenti in un determinato periodo storico.

Stradario Storico e Amministrativo – versione cartacea

Stradario Amministrativo – sito internet Ufficio

“Il rimembrar delle passate cose” (raccolta delle iscrizioni commemorative presenti su parte del territorio comunale) – versione cartacea

RAPPORTI CON GLI UTENTI E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Il Servizio Statistica e toponomastica del Comune di Firenze assicura la gestione di tutti i reclami e di tutti i suggerimenti che contribuiscano a migliorare continuamente i servizi erogati.

A questo proposito, qualora siano segnalati episodi di disservizio, accertatane la fondatezza, l'utente può ottenere quale forma di indennizzo, la copia di una delle pubblicazioni del Servizio.

Ogni reclamo o segnalazione, non in forma anonima, deve essere formulata per iscritto e inviata al seguente indirizzo e-mail: statistica@comune.fi.it. Il Servizio assicura una risposta entro 20 gg lavorativi all'utente che desidera ricevere un feedback.

AGGIORNAMENTO PERIODICO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Servizio Statistica e toponomastica del Comune di Firenze è aggiornata a seguito di ogni modifica delle attività del servizio ed è rivista periodicamente, almeno una volta all'anno, in occasione del Riesame della Direzione al fine di valutare la costante idoneità degli indicatori di performance definiti dall'organizzazione.