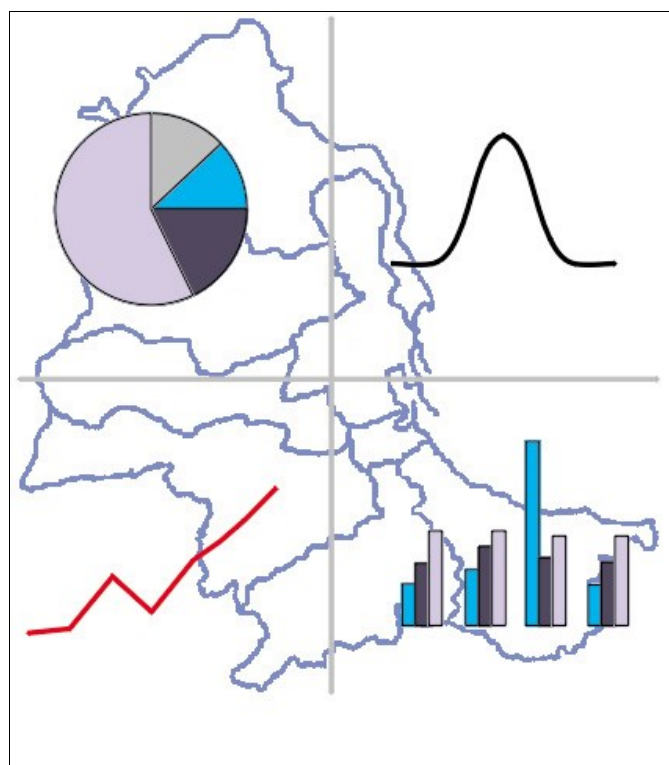




CARTA DEI SERVIZI



UFFICIO STATISTICA

Aggiornata a maggio 2023

INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi

1. Introduzione
2. Caratteristiche di questa Carta

A. Norme e Principi

1. Principi fondamentali
2. Il Codice italiano delle statistiche ufficiali
3. Principali riferimenti normativi

B. Presentazione dell'Ufficio Statistica

1. Finalità, missione, caratteristiche, attività e organizzazione dell'Ufficio Statistica
2. Articolazione delle attività: cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso del servizio:
Informazioni statistiche sulla Città di Palermo
3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso (Tabella 1)

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente
2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, e indagini di soddisfazione

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento (Tabella 2)

Cos'è la Carta dei Servizi

Introduzione

La Carta dei Servizi dell'Ufficio Statistica ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini.

Caratteristiche di questa Carta

La **Carta dei Servizi dell'Ufficio Statistica** descrive i servizi erogati ai cittadini in materia di informazioni statistiche sulla Città di Palermo, allo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne.

In particolare l'Ufficio Statistica, facente parte del Sistema statistico nazionale, attraverso la propria Carta dei Servizi definisce le modalità e i tempi per richiedere informazioni statistiche riguardanti l'ammontare della popolazione della Città di Palermo o di sue partizioni (es. Circoscrizioni, Quartieri, Unità di primo livello), elaborazioni relative ad aspetti socio-demografici della Città e informazioni statistiche relative all'andamento dell'indice dei prezzi al consumo.

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune tabelle relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Le variazioni avverranno attraverso la compilazione di alcune tabelle di aggiornamento annuali:

- **TABELLA 1:** per gli aggiornamenti degli standard qualitativi dei servizi erogati
- **TABELLA 2:** per gli aggiornamenti delle informazioni utili (Responsabili del servizio e del procedimento, recapiti, orari, ...)
- **TABELLA 3:** relativa alla misurazione dei risultati conseguiti e alla verifica del rispetto degli standard prefissati
- **TABELLA 4:** relativa alla misurazione dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai progetti di miglioramento

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi dell'Ufficio Statistica si ispira ai seguenti principi:

- **Uguaglianza**

È garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini utenti.

- **Imparzialità**

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni e eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

- **Continuità**

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitate al minimo i tempi di disservizio.

- **Chiarezza e trasparenza**

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

- **Efficacia ed efficienza**

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti e, quindi, attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

- **Partecipazione**

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

2. Il Codice italiano delle statistiche ufficiali

L'Ufficio Statistica fa parte del Sistema statistico nazionale (Sistan), previsto dalla Legge n. 400 del 1988 e istituito con il D.Lgs. n. 322/1989. Pertanto, oltre che ispirarsi ai principi fondamentali sopra enunciati, nello svolgimento delle proprie attività applica anche i principi del Codice italiano per la qualità delle statistiche ufficiali, adottato dal Comitato di indirizzo e coordinamento dell'informazione statistica (Comstat) con la direttiva n. 12/2021, in sostituzione della precedente edizione (direttiva n. 10/2010).

Il nuovo Codice è articolato in 3 Macroaree, 16 Principi e 61 Criteri, e tiene conto delle novità introdotte a livello europeo, in primo luogo la revisione operata nel 2017 del Codice delle statistiche europee (European Statistics Code of Practice). Inoltre, sono considerate anche due rilevanti atti del Parlamento Europeo e del Consiglio: la Direttiva 2019/1024 sul riutilizzo dei dati aperti, e il Regolamento (UE) 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche nel trattamento dei dati personali.

Il nuovo Codice rappresenta una significativa testimonianza dell'attenzione posta dall'Istat agli aspetti della qualità nei confronti della variegata realtà del Sistan, che raccoglie enti di diversi livelli territoriali, di differenti dimensioni e aree geografiche, caratterizzati da eterogenei contesti socio-economici.

Principi e Criteri

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 coordinamento e la cooperazione, il mandato per la rilevazione dei dati, l'adeguatezza delle risorse, l'impegno a favore della qualità, la riservatezza statistica, l'imparzialità e l'obiettività.

PRINCIPIO 1 - INDIPENDENZA PROFESSIONALE

La responsabilità delle Amministrazioni per la funzione statistica e l'indipendenza professionale degli Uffici di Statistica (US) assicurano la credibilità della statistica ufficiale.

CRITERI

- 1.1 Tutte le Amministrazioni pubbliche, a partire dai propri vertici, debbono essere consapevoli della rilevanza della funzione statistica e assumerne la piena responsabilità.
- 1.2 L'indipendenza professionale degli US da ogni interferenza esterna, politica o di altra natura, nello sviluppo, nella produzione e nella diffusione delle statistiche è sancita dalla legge e dalla regolamentazione interna.
- 1.3 I responsabili degli US sono scelti sulla base di criteri di elevata professionalità e riconosciuta competenza al fine di garantire la necessaria autorevolezza.
- 1.4 I programmi dei lavori statistici e il loro stato di attuazione/avanzamento sono resi pubblici.
- 1.5 Le diffusioni di dati statistici sono calendarizzate e distinte dalle comunicazioni politiche.

PRINCIPIO 1bis - COORDINAMENTO E COOPERAZIONE

Gli Uffici di Statistica collaborano attivamente all'interno del sistema statistico nazionale al fine di garantire lo sviluppo, la produzione e la diffusione di statistiche ufficiali.

CRITERI

- 1bis.1 Gli US coordinano l'attività statistica della propria amministrazione.

1bis.2 Essi mantengono e sviluppano costantemente la collaborazione con l'Istat e con altri soggetti del Sistema statistico nazionale ai fini del coordinamento della produzione statistica, la condivisione delle buone pratiche, lo scambio dei risultati, il riuso dei dati.

PRINCIPIO 2 - MANDATO PER LA RILEVAZIONE DI DATI E L'ACCESSO AI DATI

Gli Uffici di Statistica hanno un chiaro mandato giuridico in base al quale vengono raccolte informazioni ai fini dell'elaborazione delle statistiche ufficiali.

CRITERI

- 2.1 Il mandato per la rilevazione di dati provenienti da più fonti e per l'accesso a tali informazioni ai fini dello sviluppo, della produzione e della diffusione delle statistiche ufficiali è sancito dalla legge.
- 2.2 Le unità economiche, le famiglie e i cittadini in generale possono essere obbligati a fornire i dati ai fini della produzione delle statistiche ufficiali.
- 2.3 Gli US sono autorizzati ad accedere tempestivamente e gratuitamente ai dati amministrativi in possesso di enti pubblici e privati e a utilizzarli per statistiche utili ai fini istituzionali dell'ente di appartenenza.
- 2.4 Gli US partecipano sin dalla fase iniziale alla progettazione e all'evoluzione delle diverse fonti amministrative al fine di renderle più adeguate all'uso statistico.
- 2.5 È facilitato l'accesso ad altri dati, ad esempio detenuti a titolo privato, garantendo al contempo la tutela del segreto statistico e la protezione dei dati.

PRINCIPIO 3 - ADEGUATEZZA DELLE RISORSE

Le risorse a disposizione dell'Ufficio di statistica devono essere sufficienti a soddisfare le necessità della statistica ufficiale.

CRITERI

- 3.1 Le risorse umane, finanziarie e tecniche sono adeguate, in termini sia quantitativi sia qualitativi, a soddisfare le esigenze di produzione e diffusione della statistica.
- 3.2 Il campo di applicazione, il livello di dettaglio e i costi delle statistiche sono commisurati alle esigenze.
- 3.3 Sono in atto procedure idonee a valutare eventuali richieste di nuove statistiche in rapporto ai costi e procedure che consentono di verificare la possibilità di eliminare o ridurre alcune di esse nell'intento di liberare risorse.

PRINCIPIO 4 - IMPEGNO A FAVORE DELLA QUALITÀ

La qualità delle statistiche prodotte è un imperativo per i produttori di statistica ufficiale, che possono individuare sistematicamente e regolarmente i punti di forza e di debolezza al fine di migliorare costantemente la qualità dei processi e dei prodotti statistici.

CRITERI

- 4.1 La responsabilità della qualità è attribuita all'ufficio di statistica dell'Amministrazione centrale dello stato che ne assicura la gestione e il monitoraggio.
- 4.2 Sono in atto procedure per pianificare, monitorare e migliorare la qualità dei processi statistici, compresa l'integrazione di dati provenienti da più fonti.
- 4.3 La qualità dei prodotti è monitorata e valutata tenendo conto delle complesse relazioni tra alcune dimensioni della qualità, quali per esempio tempestività e accuratezza.
- 4.4 È prevista una periodica e approfondita valutazione dei principali processi e prodotti statistici con il ricorso, se del caso, anche a esperti esterni.

4.5 Iniziative formative e informative sulla qualità sono regolarmente programmate e attuate.

PRINCIPIO 5 - RISERVATEZZA STATISTICA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

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.

CRITERI

- 5.1 La riservatezza statistica e la protezione dei dati personali sono garantite dalle norme nazionali e internazionali.
- 5.2 All'atto dell'assunzione o assegnazione all'US, il personale sottoscrive un documento in cui si impegna a rispettare la protezione dei dati personali e il segreto statistico.
- 5.3 Sono previste sanzioni in caso di violazione del segreto statistico e del Regolamento europeo in materia di privacy.
- 5.4 Al personale sono fornite linee guida e istruzioni in merito alla protezione dei dati personali e alla tutela del segreto statistico durante l'intero processo statistico. Iniziative formative e informative sulla riservatezza sono regolarmente programmate e attuate.
- 5.5 Sono in atto misure normative, amministrative, tecniche e organizzative a tutela della sicurezza e dell'integrità dei dati statistici e della loro trasmissione, in conformità con le migliori pratiche, con gli standard internazionali e con la normativa europea e nazionale.
- 5.6 Si applicano protocolli rigorosi agli utilizzatori esterni che accedono a microdati statistici a fini di ricerca.

PRINCIPIO 6 - IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ

L'Ufficio di Statistica 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.

CRITERI

- 6.1 Le statistiche ufficiali sono prodotte su basi scientifiche e su tecniche oggettive. La scelta delle fonti di dati e dei metodi, nonché le decisioni in merito alla diffusione si basano su considerazioni di natura statistica.
- 6.2 Gli errori rilevati nelle statistiche pubblicate sono corretti il più presto possibile e comunicati; revisioni o modifiche di rilievo delle metodologie sono rese note in anticipo; le informazioni sulle fonti di dati nonché sui metodi e sulle procedure applicati sono disponibili a tutti.
- 6.3 Tutti gli utilizzatori hanno contemporaneamente pari accesso alle diffusioni statistiche. L'accesso privilegiato da parte di utilizzatori esterni prima della diffusione è limitato, debitamente giustificato, controllato e reso noto.
- 6.4 Le analisi e i commenti resi nei prodotti editoriali e nell'ambito di conferenze stampa ed eventi sono obiettivi e imparziali.

PROCESSI STATISTICI

Gli uffici di statistica seguono le linee guida, le buone pratiche e gli standard nazionali e internazionali per pianificare, produrre 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.

PRINCIPIO 7 - SOLIDA METODOLOGIA

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

CRITERI

- 7.1 Le metodologie applicate nella produzione statistica si ispirano a linee guida, standard e buone pratiche europee e internazionali e perseguono costantemente l'innovazione. Gli US mantengono e sviluppano la cooperazione con la comunità scientifica al fine di migliorare la metodologia e l'efficacia dei metodi applicati, nonché di promuovere l'uso di strumenti migliori.
- 7.2 Gli US applicano in maniera coerente concetti, definizioni, classificazioni standard adottate dall'Istituto nazionale di statistica.
- 7.3 Gli US si avvalgono di laureati nelle discipline pertinenti o personale comunque qualificato e attuano una politica di formazione professionale continua.

PRINCIPIO 8 - PROCEDURE STATISTICHE APPROPRIATE

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

CRITERI

- 8.1 Gli US collaborano con i detentori di dati amministrativi o di altro tipo per garantire la qualità dei dati. Con essi stipulano accordi per un comune impegno a utilizzarli per fini statistici.
- 8.2 Le indagini statistiche sono condotte sulla base di procedure trasparenti e testate attraverso indagini pilota.
- 8.3 I processi statistici sono, anche nella componente organizzativa, regolarmente documentati e monitorati e, qualora necessario, riveduti. Nel caso di produzione di dati soggetti a politica di revisione, si utilizzano procedure standard trasparenti e consolidate.

PRINCIPIO 9 - ONERE NON ECCESSIVO SUI RISPONDENTI

Il disturbo statistico deve essere proporzionato alle esigenze degli utenti e non deve essere eccessivo per i rispondenti.

CRITERI

- 9.1 L'US verifica la gravosità dell'onere per i rispondenti e valuta la possibilità di una sua riduzione nel tempo.
- 9.2 La gamma e il dettaglio della richiesta di dati ai rispondenti si limita a ciò che è assolutamente necessario.
- 9.3 L'onere di risposta è distribuito il più ampiamente possibile all'interno di ciascuna popolazione oggetto dell'indagine.
- 9.4 Affinché il disturbo statistico non sia eccessivo per i rispondenti, si fa ricorso a fonti di dati secondarie (in particolare, fonti amministrative e nuove fonti). In tutti i casi in cui è possibile, si evitano duplicazioni delle richieste.
- 9.5 Si incoraggia la condivisione, l'integrazione e il riuso dei dati, nel rispetto dei requisiti in materia di riservatezza e di protezione dei dati.

PRINCIPIO 10 - EFFICIENZA RISPETTO AI COSTI

Le risorse devono essere utilizzate in maniera efficiente.

CRITERI

- 10.1 I processi statistici sono progettati in modo da garantire soluzioni efficienti a parità di risultati.
- 10.2 L'utilizzo delle risorse da parte degli US è monitorato da misure interne o da misure esterne all'amministrazione. Gli US promuovono, condividono e attuano soluzioni standardizzate che migliorano l'efficacia e l'efficienza.
- 10.3 Le potenzialità in termini di produttività offerte dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione sono regolarmente sfruttate per migliorare i processi statistici.
- 10.4 Sono compiuti sforzi per migliorare le potenzialità statistiche delle fonti di dati amministrativi e delle altre fonti di dati e per limitare il ricorso a indagini dirette.

PRODOTTI STATISTICI

Le statistiche disponibili devono soddisfare le esigenze degli utilizzatori. Le statistiche rispettano le norme sulla qualità e rispondono alle esigenze 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.

PRINCIPIO 11 - PERTINENZA

Le statistiche ufficiali devono soddisfare le esigenze degli utenti.

CRITERI

- 11.1 Sono in atto procedure finalizzate alla consultazione degli utilizzatori, al monitoraggio della pertinenza e del valore delle statistiche esistenti rispetto alle esigenze degli utilizzatori, nonché all'analisi e alla previsione delle nuove esigenze informative e priorità espresse dagli utenti e dalle norme.
- 11.2 La soddisfazione degli utilizzatori è valutata a intervalli regolari ed è soggetta a controlli sistematici.

PRINCIPIO 12 - ACCURATEZZA E ATTENDIBILITÀ

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

CRITERI

- 12.1 I dati raccolti alla fonte, i dati integrati, i risultati intermedi e i prodotti statistici finali sono regolarmente valutati e validati.
- 12.2 Gli errori di campionamento e gli errori non campionari sono misurati e sistematicamente documentati conformemente agli standard europei e internazionali.
- 12.3 Le revisioni sono regolarmente analizzate al fine di migliorare i dati raccolti alla fonte, i processi statistici e i prodotti.

PRINCIPIO 13 - TEMPESTIVITÀ E PUNTUALITÀ

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

CRITERI

- 13.1 La tempestività ottempera agli standard di diffusione nazionali e internazionali.
- 13.2 La periodicità delle statistiche tiene conto il più possibile delle richieste degli utilizzatori. Qualsiasi cambiamento del calendario di diffusione previsto è motivato e reso noto in anticipo ed è fissata una nuova data per la diffusione.

- 13.3 Risultati provvisori possono essere diffusi qualora ritenuto utile, a condizione che siano sufficientemente accurati e affidabili a livello aggregato.

PRINCIPIO 14 - COERENZA E CONFRONTABILITÀ E INTEGRAZIONE

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

CRITERI

- 14.1 Le statistiche sono elaborate sulla base di standard comuni con riguardo al campo di applicazione, alle definizioni, alle unità e alle classificazioni nelle diverse indagini e fonti di dati.
- 14.2 Le statistiche ufficiali sono coerenti al loro interno, ossia non presentano incongruenze quando prodotte nell'ambito di uno stesso processo produttivo statistico.
- 14.3 Le statistiche ricavate da fonti di dati diverse o caratterizzate da una diversa periodicità sono confrontate e armonizzate.
- 14.4 La comparabilità nel tempo e nello spazio delle statistiche prodotte è il più possibile assicurata. Nel caso di interruzioni nelle serie temporali dei dati, queste sono opportunamente segnalate agli utenti.

PRINCIPIO 15 - 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.

CRITERI

- 15.1 Le statistiche ufficiali e i relativi metadati sono presentati e documentati in una forma che facilita la corretta interpretazione e confronti appropriati.
- 15.2 Le statistiche ufficiali sono ben evidenziate in sezioni dedicate nei siti web delle amministrazioni.
- 15.3 I servizi di diffusione utilizzano metodi, piattaforme e tecnologie dell'informazione e della comunicazione moderni, nonché gli standard in materia di open data.
- 15.4 L'accesso ai microdati è consentito a fini di ricerca ed è regolamentato da protocolli specifici oltre che dalle norme vigenti.

3. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- D.Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”. Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.

I principali riferimenti normativi specifici dell'Ufficio Statistica sono:

- Legge 16 novembre 1939, n. 1823 Istituzione di uffici di statistica nei comuni con popolazione di centomila o più abitanti (artt. 1-3)
- Legge 23 agosto 1988, n. 400, e successive modificazioni - Disciplina dell'attività di Governo e ordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri (art. 24)
- D.Lgs. 6 settembre 1989, n. 322 - Norme sul Sistema statistico nazionale e sulla riorganizzazione dell'Istituto nazionale di statistica, ai sensi dell'art.24 della legge 23 agosto 1988, n. 400
- Istituto nazionale di statistica. Deliberazione 15 ottobre 1991 - Disposizioni per gli uffici di statistica del Sistema statistico nazionale, loro organizzazione o loro eventuale riorganizzazione (Direttiva n. 1/Comstat)
- Istituto nazionale di statistica. Deliberazione 15 ottobre 1991. - Disposizioni per l'organizzazione ed il funzionamento degli uffici di statistica dei comuni (Direttiva n. 2/Comstat)
- Istituto nazionale di statistica. Deliberazione 20 aprile 2004, n. 9 - Criteri e modalità per la comunicazione dei dati personali nell'ambito del Sistema statistico nazionale. (Direttiva n. 9/Comstat)
- Istituto nazionale di statistica. Deliberazione 16 dicembre 2021, n. 12 – Codice italiano per la qualità delle statistiche ufficiali. (Direttiva n. 12/Comstat)
- Istituto nazionale di statistica. Circolare 8 agosto 1994, n. 1/SISTAN - Organizzazione e funzionamento degli uffici di statistica dei comuni: applicazione della direttiva n. 2 del Comitato di indirizzo e coordinamento dell'informazione statistica (Circolare n. 1/Sistan)
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 9 maggio 2001. - Circolazione dei dati all'interno del Sistema statistico nazionale
- D.L. n. 179 del 18/10/2012 (convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221), art. 3 - Censimento permanente della popolazione e delle abitazioni e Archivio nazionale dei numeri civici delle strade urbane

B. Presentazione dell'Ufficio Statistica

1. Missione, finalità, caratteristiche, organizzazione e attività dell'Ufficio Statistica

1.1. Presentazione dell'Ufficio Statistica

L'Ufficio Statistica del Comune di Palermo, facente parte del Sistema statistico nazionale, coniuga gli adempimenti legati allo svolgimento delle indagini e delle rilevazioni previste dal Programma statistico nazionale con l'attività volta alla elaborazione e diffusione di dati e informazioni statistiche sulla Città di Palermo, per offrire un valido supporto informativo all'Amministrazione della città e ai suoi cittadini.

Nell'ambito delle attività e dei compiti dell'Ufficio Statistica, rientra anche quello di Ufficio di collegamento del Sistema Statistico Nazionale con il pubblico, ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. n. 322/1989, con l'obiettivo di favorire l'accesso ai dati statistici. Le informazioni e i dati elaborati nell'ambito delle rilevazioni statistiche comprese nel Programma statistico nazionale sono infatti patrimonio della collettività e in quanto tali deve essere garantita la loro distribuzione per fini di studio e di ricerca a coloro che li richiedono.

Al fine di favorire la massima diffusione delle informazioni statistiche sulla Città di Palermo, l'Ufficio Statistica cura l'elaborazione e la pubblicazione on line sul sito istituzionale, sezione Palermo Statistica (<https://www.comune.palermo.it/palermo-statistica.php>) del Repertorio Statistico del Comune, dei fascicoli di Informazioni Statistiche, di Statistica Flash e dei Prezzi al consumo.

Il Repertorio Statistico, suddiviso in 10 capitoli, offre la più completa raccolta di dati e informazioni statistiche relativi alla città di Palermo e, in alcuni casi, alle sue 8 Circoscrizioni amministrative. Il Repertorio Statistico rappresenta un importante strumento di analisi e conoscenza della Città di Palermo, dei suoi abitanti, dell'ambiente, del tessuto economico, dei flussi turistici, dei sistemi di trasporto.

Informazioni Statistiche costituisce uno strumento di approfondita analisi dei fenomeni statistici relativi alla Città.

Statistica flash rappresenta uno strumento di rapida e sintetica rappresentazione dei fenomeni statistici relativi alla Città.

Prezzi al consumo viene diffuso ogni mese, nel rispetto del calendario Istat. All'interno della pubblicazione, oltre all'indice generale dei prezzi al consumo, vengono riportati anche gli indici per divisione di spesa, per tipologia di prodotto e per frequenza di acquisto.

Oltre alle informazioni statistiche diffuse attraverso le pubblicazioni, l'Ufficio Statistica offre anche il servizio di elaborazione e distribuzione su richiesta di specifiche informazioni statistiche riguardanti l'ammontare della popolazione della Città di Palermo o di sue partizioni (es. Circoscrizioni, Quartieri, Unità di primo livello), informazioni statistiche relative ad aspetti socio-demografici della Città e informazioni statistiche relative all'andamento dell'indice dei prezzi al consumo in Città.

2. Articolazione in dettaglio, delle attività: *cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso* del servizio: **Informazioni statistiche sulla Città di Palermo**

Finalità specifiche	L'Ufficio Statistica, con il Servizio di Informazioni statistiche sulla Città di Palermo, intende soddisfare tutte quelle richieste di informazioni che non trovano risposta nei dati e nelle informazioni contenuti nelle pubblicazioni statistiche elaborate e diffuse attraverso il sito istituzionale. Il servizio costituisce pertanto una consulenza statistica personalizzata.
Organizzazione	Gabinetto del Sindaco Staff Vice Capo di Gabinetto Ufficio Statistica Vicolo Palagonia all'Alloro, 12 - 90133 Palermo tel. 091/7408523 e-mail: statistica@comune.palermo.it PEC: statistica@cert.comune.palermo.it Giorni e orari di apertura al pubblico: Da lunedì a venerdì: 9:00-12:30 Il mercoledì anche 15:00-17:30
A chi è rivolto il servizio	Il Servizio si rivolge a tutti i cittadini, residenti o meno a Palermo, agli studenti, ai ricercatori, alle imprese, ai liberi professionisti, agli Enti pubblici o privati, ai Settori/Uffici dell'Amministrazione Comunale, e in generale a tutti coloro (persone fisiche o giuridiche) che hanno interesse a ricevere dati e informazioni statistiche sulla Città di Palermo
Requisiti per l'accesso	Per usufruire del servizio è necessario formulare una richiesta in forma scritta, che può essere presentata direttamente presso la sede dell'Ufficio Statistica oppure inviata via PEC, E-mail o posta ordinaria. Nella richiesta è necessario indicare le generalità del richiedente e specificare l'oggetto della richiesta
Cosa offriamo	Dati ed informazioni statistiche sulla Città di Palermo, quali ad esempio: • ammontare della popolazione residente dell'intera Città o di sue partizioni (Circoscrizioni, Quartieri, Unità di primo livello, o altre aree di particolare interesse, purché ben delimitate) • informazioni statistiche relative ad aspetti socio-demografici della Città, quali popolazione per sesso, stato civile, classi di età, titolo di studio, condizione professionale o non professionale, ecc. • informazioni statistiche relative all'andamento dei prezzi al consumo per l'intera collettività nazionale
Modalità di accesso fisica e multicanale	Il servizio può essere richiesto, oltre che direttamente presso la sede dell'Ufficio Statistica , nei giorni e negli orari sopra specificati, anche attraverso: • PEC, all'indirizzo: statistica@cert.comune.palermo.it, • E-mail, all'indirizzo: statistica@comune.palermo.it, • posta ordinaria, all'indirizzo: Comune di Palermo Staff Vice Capo di Gabinetto Ufficio Statistica Vicolo Palagonia all'Alloro, 12 - 90133 Palermo
Quanto costa	Il servizio è erogato in forma totalmente gratuita
Modulistica	Non è prevista modulistica

3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni “standard”, cioè livelli di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all’Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione (nei casi espliciti in cui è previsto un rimborso agli utenti), può avvenire tramite un rimborso di natura economica, quando previsto dai singoli regolamenti di funzionamento, reperibili e disponibili negli uffici.

Gli standard di servizio e relativi indicatori sono indicati nella TABELLA 1 e sono stati organizzati e suddivisi tra:

GENERALI cioè misurabili non dal singolo cittadino, ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;

SPECIFICI cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L’ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell’Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare proposte di miglioramento,
- di fare le segnalazioni di malfunzionamento o disservizio,
- di presentare reclami e di ricevere risposte.

L’Ufficio Statistica si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile: utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l’utente; cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento; conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio. L’Ufficio Statistica, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami e indagini di soddisfazione

Le proposte di miglioramento, le segnalazioni di malfunzionamento o disservizio e i reclami possono essere presentati in forma scritta. Le proposte, le segnalazioni e i reclami possono essere presentati direttamente all’Ufficio Statistica.

L'Ufficio Statistica si impegna a rispondere nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.

Gli utenti, grazie ai suggerimenti, alle segnalazioni e ai reclami presentati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

2.a Suggerimenti e proposte di miglioramento

A chi rivolgersi	I suggerimenti e le proposte di miglioramento devono essere indirizzati al Responsabile dell'Ufficio Statistica, il cui nominativo è riportato nella tabella 2.
Come farli pervenire	I suggerimenti e le proposte di miglioramento possono essere presentati in forma scritta. I suggerimenti e le proposte di miglioramento possono essere presentati: • direttamente presso la sede dell'Ufficio Statistica: Vicolo Palagonia all'Alloro, 12 - 90133 Palermo Giorni e orari di apertura al pubblico: Da lunedì a venerdì: 9:00-12:30 Il mercoledì anche 15:00-17:30 • via PEC, all'indirizzo: statistica@cert.comune.palermo.it, • via E-mail, all'indirizzo: statistica@comune.palermo.it, • per posta ordinaria, all'indirizzo: Comune di Palermo Staff Vice Capo di Gabinetto Ufficio Statistica Vicolo Palagonia all'Alloro, 12 - 90133 Palermo
Cosa succede	L'Ufficio Statistica si impegna a valutare attentamente tutti i suggerimenti e le proposte di miglioramento presentati. L'Ufficio Statistica si impegna inoltre a comunicare al proponente se il suggerimento/la proposta di miglioramento verrà adottato o meno, comunicando in quest'ultimo caso le motivazioni che hanno indotto a non introdurre quanto proposto. L'Ufficio Statistica si impegna a rispondere nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.
Modulo dei suggerimenti / segnalazioni / reclami	Non è prevista modulistica

2.b Segnalazioni

A chi rivolgersi	Le segnalazioni di malfunzionamento o disservizio devono essere indirizzate al Responsabile dell'Ufficio Statistica, il cui nominativo è riportato nella tabella 2.
Come farle pervenire	Le segnalazioni possono essere presentate in forma scritta. Le segnalazioni possono essere presentate: • direttamente presso la sede dell'Ufficio Statistica: Vicolo Palagonia all'Alloro, 12 - 90133 Palermo Giorni e orari di apertura al pubblico: Da lunedì a venerdì: 9:00-12:30 Il mercoledì anche 15:00-17:30 • via PEC, all'indirizzo: statistica@cert.comune.palermo.it, • via E-mail, all'indirizzo: statistica@comune.palermo.it, • per posta ordinaria, all'indirizzo: Comune di Palermo Staff Vice Capo di Gabinetto Ufficio Statistica Vicolo Palagonia all'Alloro, 12 - 90133 Palermo
Cosa succede	L'Ufficio Statistica si impegna a valutare attentamente tutte le segnalazioni di malfunzionamento o disservizio presentate, e a porre in essere tutte le eventuali misure organizzative necessarie per evitare che il malfunzionamento o il disservizio segnalato possa ripetersi. L'Ufficio Statistica si impegna inoltre a comunicare al segnalante le eventuali misure organizzative adottate per evitare che il malfunzionamento o il disservizio segnalato possa ripetersi. L'Ufficio Statistica si impegna a rispondere nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.
Modulo dei suggerimenti / segnalazioni / reclami	Non è prevista modulistica

2.c Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

A chi rivolgersi	I reclami devono essere indirizzati al Responsabile dell'Ufficio Statistica, il cui nominativo è riportato nella tabella 2.
Come farli pervenire	I reclami possono essere presentati in forma scritta. I reclami possono essere presentati: • direttamente presso la sede dell'Ufficio Statistica: Vicolo Palagonia all'Alloro, 12 - 90133 Palermo Giorni e orari di apertura al pubblico: Da lunedì a venerdì: 9:00-12:30 Il mercoledì anche 15:00-17:30 • via PEC, all'indirizzo: statistica@cert.comune.palermo.it, • via E-mail, all'indirizzo: statistica@comune.palermo.it, • per posta ordinaria, all'indirizzo: Comune di Palermo Staff Vice Capo di Gabinetto Ufficio Statistica Vicolo Palagonia all'Alloro, 12 - 90133 Palermo
Cosa succede	La gestione dei reclami prevede che ciascun reclamo venga registrato in un'apposita tabella e che venga attentamente analizzato il contenuto del reclamo. Per ciascun reclamo ammissibile, riferito cioè agli impegni e standard di qualità di cui alla presente Carta dei Servizi, deve essere adottata una risoluzione o una proposta di azione correttiva, e la stessa deve essere comunicata al cittadino che ha presentato il reclamo. L'Ufficio Statistica si impegna a rispondere nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.
Modulo dei suggerimenti / segnalazioni / reclami	Non è prevista modulistica

2.d Indagini di soddisfazione dell'utente

Secondo quanto indicato nel Piano della Qualità del Comune di Palermo, potranno essere effettuate rilevazioni per verificare il gradimento del servizio erogato presso la cittadinanza, tramite indagini di customer satisfaction rivolte a tutti coloro che hanno usufruito del servizio.

2.e Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini, verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio, infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno una volta all'anno dall'Ufficio Statistica, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento

I nominativi dei responsabili dell'erogazione del servizio, i recapiti, le sedi e gli orari di erogazione, ecc. sono indicati nella TABELLA 2.