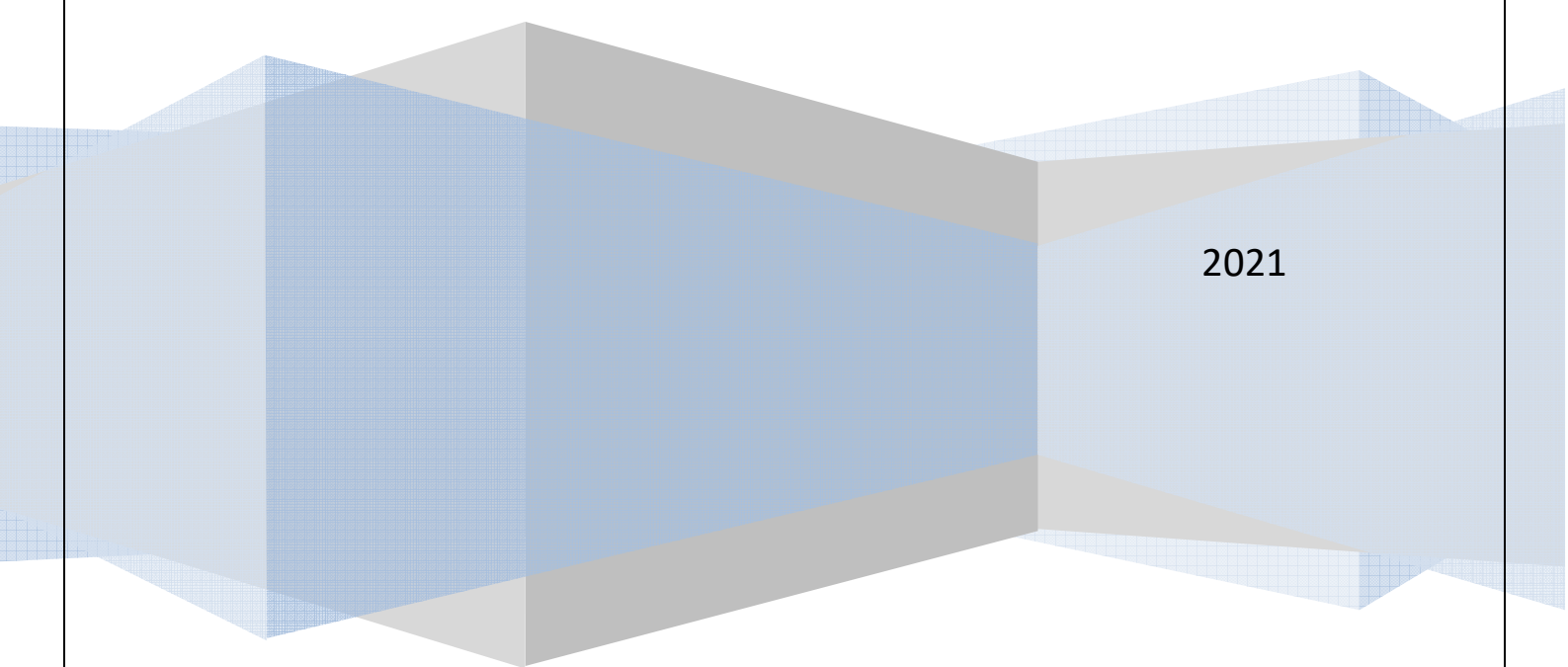




Direzione Generale
Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

CARTA DEI SERVIZI

Statistica e Toponomastica



2021

1.	La Carta dei Servizi.....	3
2.	Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica	3
3.	Stakeholder.....	5
4.	Organizzazione	5
5.	Servizi forniti.....	7
6.	Il sistema qualità, i fattori e gli indicatori	9
7.	Principi e valori	10
8.	Le pubblicazioni	13
9.	Rapporti con gli utenti e suggerimenti per il miglioramento	13
10.	Aggiornamento della Carta dei Servizi	14

Comune di Firenze

Direzione Generale

Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica - Statistica e Toponomastica

Carta dei Servizi

Rev. 0 del 30/06/2021

La Dirigente del Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

Chiara Marunti

1. La Carta dei Servizi

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.

2. Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

Il Servizio Pianificazione Controllo e Statistica ha competenza in materie relative a:

- Ufficio Comunale di Statistica
Costituito in attuazione delle disposizioni del Decreto Legislativo 322 del 1989, non è destinato solamente all'assolvimento delle funzioni che, per legge, deve svolgere nell'ambito delle competenze del Sindaco quale Ufficiale di Governo, essenzialmente dedicate all'effettuazione di rilevazioni per conto dell'ISTAT, ma anche raccolta di dati ed elaborazioni funzionali alla conoscenza della realtà cittadina.
- Toponomastica e numerazione civica
Si impegna nell'attività di verifica e rispondenza degli archivi di numerazione civica al dato territoriale, anche al fine di fornire una base informativa sempre più valida per le relative elaborazioni statistiche, a partire dai censimenti generali. La toponomastica cittadina è gestita nel rispetto della normativa specifica, del regolamento comunale per la toponomastica e nel rispetto degli indirizzi politici sulla custodia della memoria della città.
- Pianificazione e controllo
Si occupa di attività amministrative trasversali all'Ente attinenti alla programmazione (predisposizione del Documento Unico di Programmazione e del Piano esecutivo di gestione) e al sistema dei controlli interni (controllo di gestione e controllo strategico), nel rispetto della normativa specifica nazionale e del regolamento comunale sui controlli.

Il Servizio di contatto con il pubblico viene svolto dalla P.O. Statistica e Toponomastica, che, per

legge, svolge rilevazioni per conto di ISTAT, ma si dedica anche alla raccolta di dati e a elaborazioni, funzionali alla conoscenza della realtà cittadina, fornendole anche a privati. Recepisce, inoltre, le richieste di numerazione civica e quelle in merito alla toponomastica cittadina.

Per quanto riguarda la normativa di riferimento, le procedure e la modulistica, si rimanda al sito internet del Comune di Firenze.

3. Stakeholder

Sono riconducibili ai soggetti esterni e interni all'Amministrazione che sono o possono essere interessati ai servizi erogati e alle modalità con cui interagiscono con la struttura. A titolo esemplificativo ne indichiamo alcuni:

- *Organi istituzionali (es. ISTAT, Ministeri, Regione, Città Metropolitana, ecc.)*
- *Cittadini*
- *Aziende*
- *Amministratori e Direzioni del Comune di Firenze*
- *Enti e strutture esterne all'Amministrazione:*

4. Organizzazione

Dirigente:

Dr.ssa Chiara Marunti

Tel. 055 3282219-20

chiara.marunti@comune.fi.it

P.O. Statistica e Toponomastica

Dr. Gianni Dugheri

Tel. 055 3282222

gianni.dugheri@comune.fi.it

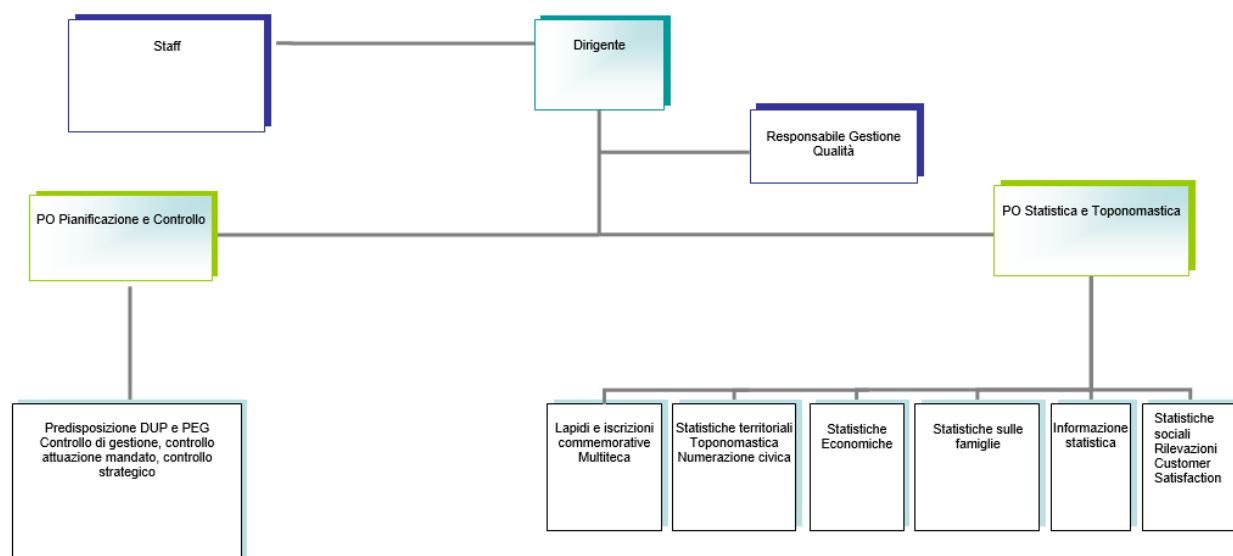
P.O. Pianificazione e Controllo

Dr. Paolo Locci

Tel. 055 2768483

paolo.locci@comune.fi.it

Organigramma



Dove siamo (Statistica e Toponomastica)

Via Alesso Baldovinetti n. 3 - 50143 Firenze

Recapiti:

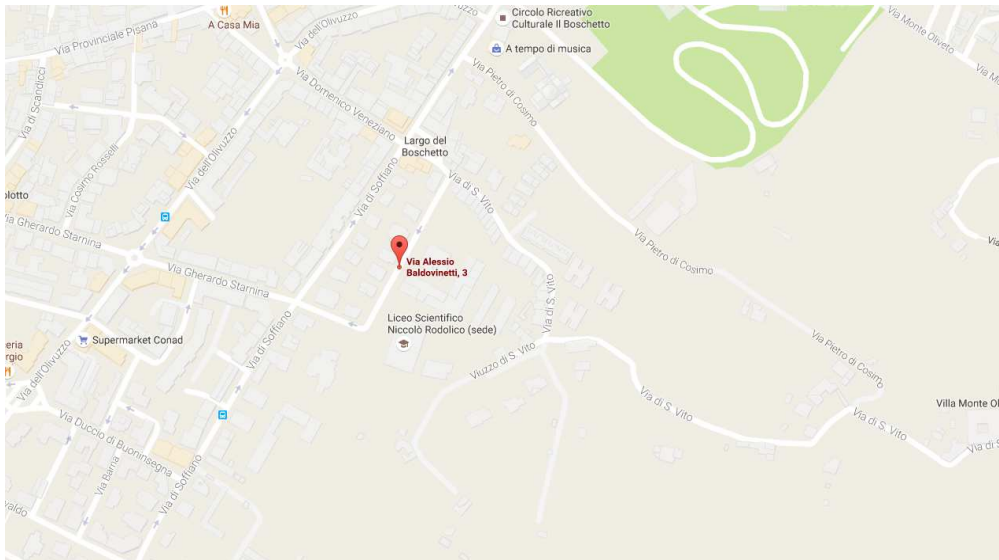
Tel: 055 3282216/9 - Fax: 055 3282221 – e-mail: statistica@comune.fi.it

Come arrivare

In auto: da Via Antonio del Pollaiolo, 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.



5. Servizi forniti

L'Ufficio realizza ed eroga numerosi servizi, alcuni di questi si ripetono nel tempo ed hanno metodiche di gestione costanti, mentre altri possono essere occasionali o avere metodi attuativi diversi, in relazione ai particolari obiettivi che si vogliono perseguire o per soddisfare specifiche richieste degli stakeholders.

A titolo esemplificativo elenchiamo alcune tematiche e servizi effettuati:

- Gestione amministrativa e contabile
- Rilevazioni e adempimenti previsti del Programma Statistico Nazionale
- Censimenti generali
- Rilevazione dei Prezzi al Consumo
- Supporto statistico all'attività dell'Amministrazione Comunale
- Redazione dell'introduzione al Documento Unico di Programmazione (DUP)
- Annuario Statistico e Pubblicazioni
- Statistiche Territoriali
- Portale statistico
- Centro Indagini Statistiche
- Gestione ordinamento ecografico e onomastica cittadina
- Lapidi e iscrizioni commemorative
- Assegnazione della numerazione civica
- Supporto all'Amministrazione Comunale nei provvedimenti amministrativi in materia di onomastica

5.1 Area Statistica

All'interno della PO Statistica e Toponomastica, l'area statistica si occupa delle seguenti attività:

- 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
- Gestione delle rilevazioni e progetti di ricerca autonomamente realizzate dall'Amministrazione Comunale
- Supporto tecnico statistico e collaborazione ai progetti di ricerca
- Produzione mensile del Bollettino, un focus di dati statistici con tabelle ricorrenti e indagini ad hoc condotte dall'ufficio
- Analisi dei big data provenienti dai gestori della telefonia mobile per rilevare l'effettiva presenza di varie tipologie di utilizzatori della città
- 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
- Gestione operativa delle attività connesse ai censimenti

Il decreto "Digitalia" ha introdotto innovazioni rilevanti in merito: il censimento permanente della popolazione e delle abitazioni che produrrà annualmente a livello comunale e sub comunale dati prima disponibili solo ogni dieci anni. Tali risultati, in previsione dell'avvio dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) come banca dati di interesse nazionale, saranno utilizzati anche per una corretta tenuta e manutenzione dell'anagrafe.

5.2 Area Toponomastica e numerazione civica

All'interno della PO Statistica e Toponomastica, l'area toponomastica si occupa delle seguenti attività:

- Predisposizione atti di Giunta per la denominazione toponomastica delle aree di circolazione, dei luoghi pubblici in genere (giardini, impianti sportivi, etc) e per l'approvazione di lapidi e iscrizioni commemorative. Comunicazioni e acquisizione autorizzazione Prefettura.
- Compiti di segreteria della Commissione Consultiva per la Toponomastica, compresa l'istruttoria delle pratiche, la redazione dei verbali e la tenuta dell'elenco dei toponimi approvati.

- Aggiornamento online stradario amministrativo e stradario storico
- Aggiornamento Anagrafe Comunale degli Immobili, banca dati georeferenziata delle iscrizioni commemorative e tenuta dell'Archivio nazionale dei numeri civici e delle strade urbane (ANNCSU).
- Provvedimenti di natura dirigenziale relativi all'attribuzione, eliminazione e modifica della numerazione civica delle aree di circolazione e relativa comunicazione agli interessati. Tale attività è svolta in genere su domanda del cittadino, ma anche su iniziativa. La registrazione della numerazione civica è effettuata sia attraverso apposito programma informatico che ne consente la georeferenziazione sia mediante schedario cartaceo.
- Attività di collocazione di lapidi e iscrizioni commemorative decise dal Comune di Firenze, tramite affidamento di servizio a ditte specializzate del settore.
- Gestione dell'attività della Multiteca Ugo Giusti.

6. Il sistema qualità, i fattori e gli indicatori

L'Ufficio, certificato UNI EN ISO 9001, assicura che le modalità operative, gli strumenti e la normativa di riferimento siano 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.

L'ottenimento della certificazione è una dimostrazione dell'impegno nel migliorare i propri servizi, proprio come auspicato dai valori presenti nel "Codice Italiano delle Statistiche ufficiali" emanato dal Comstat con la direttiva n. 10 del 17 marzo 2010 e anche dai principi ispiratori riscontrabili nelle normative che hanno promosso la Carta dei Servizi e il federalismo fiscale, richiamati nel dettaglio nel successivo paragrafo 7.

Non possono esservi Carte dei Servizi senza l'obiettivo di misurare, per quanto possibile, la qualità del servizio erogato. Questa misurazione può essere fatta identificando i fattori di qualità e gli standard della 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** e per lo scorso anno sono stati tutti rispettati.

6.1 Fattori, indicatori e standard Area Statistica

- Numero di indagini di customer/Numero indagini complessive (50%)
- Numero interviste effettuate (100%)
- Intervallo di tempo fra inizio indagine e consegna rapporto (3 mesi)
- Committenti indagini soddisfatti/Indagini effettuate (95%)
- Percentuale di famiglie intervistate non inferiore al 50%
- Tempo medio di risposta relativo alle richieste dati dall'esterno (15 gg)
- Numero decurtazioni per mancata partecipazione dei rilevatori a corsi formazione Istat (0)

6.2 Fattori, indicatori e Standard Area Toponomastica e numerazione civica

- Rilascio attestazioni entro 15 gg. dalla richiesta
- Rilascio nuovi numeri civici entro 30 gg. dalla richiesta
- Questionario customer satisfaction con valutazione non inferiore ad “abbastanza”

7. Principi e valori

Gli elementi fondanti della politica della qualità 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**

7.1 Contesto istituzionale

I fattori istituzionali e organizzativi influiscono in modo rilevante sull'efficienza e sulla credibilità della statistica ufficiale. Al contesto istituzionale afferiscono i seguenti principi:

a) Indipendenza professionale

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

b) 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.

c) Adeguatezza delle risorse

Le risorse a disposizione devono essere sufficienti a soddisfare le necessità della statistica ufficiale.

d) 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.

e) 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.

f) Imparzialità e obiettività

In ottemperanza alla normativa che contraddistingue l'erogazione di un pubblico servizio e in funzione di uno specifico valore dell'organizzazione, sono prodotte e diffuse statistiche ufficiali nel rispetto dell'indipendenza scientifica, nonché in maniera obiettiva, professionale e trasparente, assicurando pari trattamento a tutti gli utilizzatori.

g) Accessibilità alla struttura

E' assicurato un agevole accesso agli uffici 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.

h) Diritto di informazione

Sono resi 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).

7.2 I 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:

a) Solida metodologia

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

b) 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.

c) Onere non eccessivo sui rispondenti

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

d) Efficienza rispetto ai costi

Le risorse devono essere utilizzate in maniera efficiente.

e) 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.

f) 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. Viene monitorata la soddisfazione degli utenti tramite somministrazione di un questionario.

7.3 Produzione statistica

L'Ufficio si impegna a osservare i principi che afferiscono al contesto della produzione statistica ufficiale:

a) Pertinenza

Soddisfare le esigenze degli utenti.

b) Accuratezza e attendibilità

Rispecchiare la realtà in maniera accurata e attendibile.

c) Tempestività e puntualità

Diffuse delle statistiche in maniera tempestiva e con puntualità.

d) Coerenza e confrontabilità

Comparabilità e coerenza delle statistiche, sia a livello temporale che territoriale; dovrebbe essere possibile combinare i dati correlati provenienti da fonti diverse e farne un uso congiunto.

e) Accessibilità e chiarezza

Presentazione delle statistiche in forma chiara e comprensibile, disponibili e accessibili con imparzialità, con i relativi metadati e le necessarie istruzioni.

f) Continuità

Deve essere assicurata con continuità la raccolta, produzione ed elaborazione dei dati di competenza rispetto agli standard di qualità definiti e senza interruzioni, salvo quelle legate a imprevedibili malfunzionamenti degli impianti tecnologici e/o del sistema informatico o del sistema di raccolta stesso. Nel caso in cui si manifestino disservizi, l'Ufficio 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.

8. Le pubblicazioni

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

Open data

<http://opendata.comune.fi.it/>

Statistica

<https://www.comune.fi.it/statistica>

Annuario

https://opendata.comune.fi.it/?q=metarepo/categoryinfo&id=Annuario_Statistico

Toponomastica

<https://www.comune.fi.it/toponomastica>

Stradario Amministrativo

<https://opendata.comune.fi.it/?q=metarepo/datasetinfo&id=Toponimi>

Stradario Storico

<http://stradariostorico.comune.fi.it/>

9. Rapporti con gli utenti e suggerimenti per il miglioramento

La PO 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.

Ogni reclamo o segnalazione, non in forma anonima, deve essere formulato per iscritto e inviata al seguente indirizzo e-mail: pianificazione.qualitaestatistica@comune.fi.it, oppure PEC: statistica@pec.comune.fi.it. Viene assicurata una risposta entro 20 gg lavorativi all'utente che desidera ricevere un feedback.

10. Aggiornamento della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è aggiornata a seguito di ogni modifica delle attività 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.