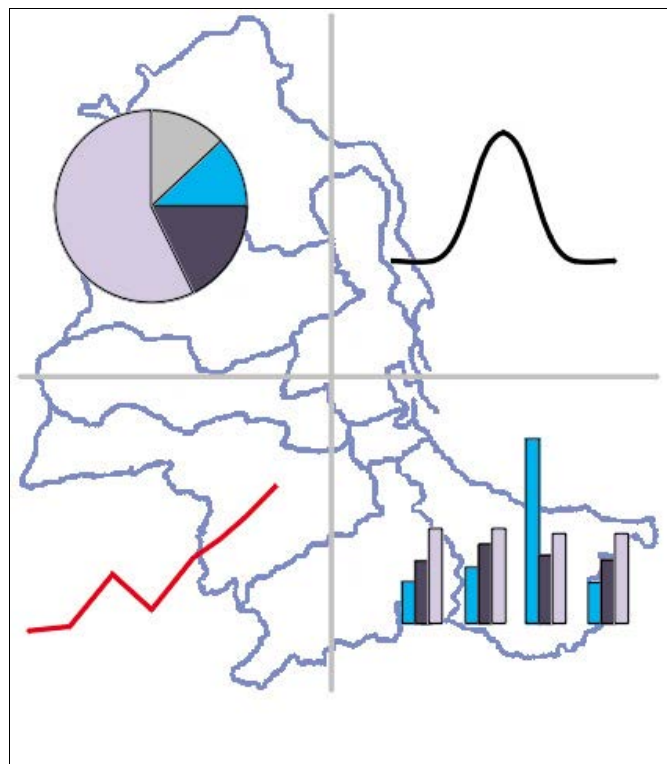




CARTA DEI SERVIZI



UNITÀ DI STAFF STATISTICA

Aggiornata a Settembre 2016

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'Unità di Staff Statistica

1. Finalità, missione, caratteristiche, attività e organizzazione dell'Unità di Staff Statistica
2. Articolazione delle attività: cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso del servizio:
Informazioni statistiche sulla Città di Palermo (Fac-simile modulo richiesta informazioni statistiche)
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'Unità di Staff 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'Unità di Staff 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'Unità di Staff 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'Unità di Staff 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'Unità di Staff Statistica fa parte del Sistema statistico nazionale, 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 delle statistiche ufficiali, emanato dal Comitato di indirizzo e coordinamento dell'informazione statistica (Comstat) con la direttiva n.10 del 17 marzo 2010, concepito in perfetta coerenza con quello europeo, il Code of practice on european statistics.

Il Codice Italiano delle statistiche ufficiali 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, come di seguito riportato.

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.

1. **Indipendenza professionale**

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

2. **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.

3. **Adeguatezza delle risorse**

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

4. **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.

5. **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.

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.



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.

7. Solida metodologia

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

8. 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.

9. Onere non eccessivo sui rispondenti

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

10. 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.

11. Pertinenza

Le statistiche ufficiali devono soddisfare le esigenze degli utenti.

12. Accuratezza e attendibilità

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

13. Tempestività e puntualità

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

14. 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.

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.



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'Unità di Staff 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. 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'Unità di Staff Statistica

1. Missione, finalità, caratteristiche, organizzazione e attività dell'Unità di Staff Statistica

1.1. Presentazione dell'Unità di Staff Statistica

L'Unità di Staff 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'Unità di Staff 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'Unità di Staff Statistica cura l'elaborazione e la pubblicazione on line sul sito istituzionale, sezione Pubblicazioni statistiche (<https://www.comune.palermo.it/statistica.php>) dell'Annuario di Statistica Panormus, dei fascicoli di Informazioni Statistiche, di Statistica Flash, di StatNews e dei Prezzi al consumo.

Panormus, 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. Panormus 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.

StatNews è un prodotto editoriale finalizzato ad approfondire e commentare le principali analisi statistiche realizzate in Italia in cui sono pubblicati dati riguardanti anche il Comune di Palermo.

Prezzi al consumo viene diffuso ogni mese, nel rispetto del calendario Istat. All'interno della pubblicazione, sensibilmente arricchita negli ultimi anni, 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'Unità di Staff 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'Unità di Staff 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 Area delle Relazioni Istituzionali, Sviluppo e Innovazione
Settore Sviluppo Strategico
Unità di Staff Statistica
Via del Quattro Aprile, 4 - 90133 Palermo
tel. 091/7405610 - fax 091/7408512
e-mail: statistica@comune.palermo.it
PEC: statistica@cert.comune.palermo.it

Giorni e orari di apertura al pubblico:
lunedì: 9:00-12:30
mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30
venerdì: 9:00-12:30

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'Unità di Staff Statistica oppure inviata via PEC, E-mail, fax 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'Unità di Staff 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,
- **fax**, al numero 091.7408512
- **posta ordinaria**, all'indirizzo:
Comune di Palermo
Settore Sviluppo Strategico
Unità di Staff Statistica
Via del Quattro Aprile, 4 - 90133 Palermo

Quanto costa Il servizio è erogato in forma totalmente gratuita



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'Unità di Staff Statistica si sente impegnata 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'Unità di Staff 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, utilizzando l'apposito modulo riportato in facsimile e disponibile presso la sede dell'Unità di Staff o scaricabile dal sito istituzionale del Comune (<https://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=52>). Le proposte, le segnalazioni e i reclami possono essere presentati direttamente all'Unità di Staff Statistica.

L'Unità di Staff 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'Unità di Staff Statistica, il cui nominativo è riportato nella tabella 2.
Come farli pervenire	<p>I suggerimenti e le proposte di miglioramento possono essere presentati in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo disponibile presso la sede dell'Unità di Staff e scaricabile dal sito istituzionale del Comune (https://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=52).</p> <p>Il modulo può essere presentato:</p> <ul style="list-style-type: none">• direttamente presso la sede dell'Unità di Staff Statistica: Via del Quattro Aprile, 4 - 90133 Palermo Giorni e orari di apertura al pubblico: lunedì: 9:00-12:30 mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30• via PEC, all'indirizzo: statistica@cert.comune.palermo.it,• via E-mail, all'indirizzo: statistica@comune.palermo.it,• via fax, al numero 091.7408512• per posta ordinaria, all'indirizzo: Comune di Palermo Settore Sviluppo Strategico Unità di Staff Statistica Via del Quattro Aprile, 4 - 90133 Palermo
Cosa succede	<p>L'Unità di Staff Statistica si impegna a valutare attentamente tutti i suggerimenti e le proposte di miglioramento presentati.</p> <p>L'Unità di Staff 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.</p> <p>L'Unità di Staff Statistica si impegna a rispondere nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.</p>
Modulo dei suggerimenti / segnalazioni / reclami	<p>Per i suggerimenti e le proposte di miglioramento è possibile utilizzare l'apposito modulo, di cui si riporta il facsimile, disponibile presso la sede dell'Unità di Staff Statistica e scaricabile dal sito istituzionale del Comune</p> <p>http://servizionline.comune.palermo.it/portcitt/docs/documento/82053/suggerimenti_segnalazioni_reclami.pdf</p>



2.b Segnalazioni

A chi rivolgersi	Le segnalazioni di malfunzionamento o disservizio devono essere indirizzate al Responsabile dell'Unità di Staff Statistica, il cui nominativo è riportato nella tabella 2.
Come farle pervenire	Le segnalazioni possono essere presentate in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo disponibile presso la sede dell'Unità di Staff e scaricabile dal sito istituzionale del Comune http://servizionline.comune.palermo.it/portcitt/docs/documento/82053/suggerimenti_segna_lazioni_reclami.pdf
	<p>Il modulo può essere presentato:</p> <ul style="list-style-type: none">• direttamente presso la sede dell'Unità di Staff Statistica: Via del Quattro Aprile, 4 - 90133 Palermo Giorni e orari di apertura al pubblico: lunedì: 9:00-12:30 mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30• via PEC, all'indirizzo: statistica@cert.comune.palermo.it,• via E-mail, all'indirizzo: statistica@comune.palermo.it,• via fax, al numero 091.7408512• per posta ordinaria, all'indirizzo: Comune di Palermo Settore Sviluppo Strategico Unità di Staff Statistica Via del Quattro Aprile, 4 - 90133 Palermo
Cosa succede	<p>L'Unità di Staff 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.</p> <p>L'Unità di Staff Statistica si impegna inoltre a comunicare al segnalante le eventuali misure organizzative adottate per evitare che il malfunzionamento o il disservizio segnalato possa ripetersi.</p> <p>L'Unità di Staff Statistica si impegna a rispondere nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.</p>
Modulo dei suggerimenti / segnalazioni / reclami	Per le segnalazioni di malfunzionamento o disservizio è possibile utilizzare l'apposito modulo, di cui si riporta il facsimile, disponibile presso la sede dell'Unità di Staff Statistica e scaricabile dal sito istituzionale del Comune http://servizionline.comune.palermo.it/portcitt/docs/documento/82053/suggerimenti_segna_lazioni_reclami.pdf



2.c Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

A chi rivolgersi	I reclami devono essere indirizzati al Responsabile dell'Unità di Staff Statistica, il cui nominativo è riportato nella tabella 2.
Come farli pervenire	I reclami possono essere presentati in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo disponibile presso la sede dell'Unità di Staff e scaricabile dal sito istituzionale del Comune http://servizionline.comune.palermo.it/portcitt/docs/documento/82053/suggerimenti_segna_lazioni_reclami.pdf
	<p>Il modulo può essere presentato:</p> <ul style="list-style-type: none">• direttamente presso la sede dell'Unità di Staff Statistica: Via del Quattro Aprile, 4 - 90133 Palermo Giorni e orari di apertura al pubblico: lunedì: 9:00-12:30 mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30• via PEC, all'indirizzo: statistica@cert.comune.palermo.it,• via E-mail, all'indirizzo: statistica@comune.palermo.it,• via fax, al numero 091.7408512• per posta ordinaria, all'indirizzo: Comune di Palermo Settore Sviluppo Strategico Unità di Staff Statistica Via del Quattro Aprile, 4 - 90133 Palermo
Cosa succede	<p>La gestione dei reclami prevede che ciascun reclamo venga registrato in un'apposita tabella e che venga attentamente analizzato il contenuto del reclamo.</p> <p>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.</p> <p>L'Unità di Staff Statistica si impegna a rispondere nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.</p>
Modulo dei suggerimenti / segnalazioni / reclami	Per i reclami è possibile utilizzare l'apposito modulo, di cui si riporta il facsimile, disponibile presso la sede dell'Unità di Staff Statistica e scaricabile dal sito istituzionale del Comune http://servizionline.comune.palermo.it/portcitt/docs/documento/82053/suggerimenti_segna_lazioni_reclami.pdf

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.

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'Unità di Staff 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.

