CERTIFIED
ISO 9001

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Generale
Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

Statistica e Toponomastica

Approvazione con DD 2025/06364 del 4 settembre 2025

COMUNE DI FIRENZE

INDICE

1 - IL VALORE DEL SERVIZIO **3**
1.1 - Principi e finalità
1.2 - Uguaglianza ed imparzialità
1.3 - Continuità
1.4 - Partecipazione
1.5 - Efficacia ed efficienza

2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO **7**
2.1 - Caratteristiche
2.2 - EQ Statistica e Toponomastica
2.3 - EQ Pianificazione e Controllo
2.4 - Organizzazione
2.5 - Stakeholders
2.6 - Canali di accesso
2.7 - Contatti

3 - STANDARD DI QUALITÀ **12**

4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO **14**
4.1 - Reclami
4.2 - Modalità di partecipazione degli utenti
4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza
4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

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

1.1 - Principi e finalità

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

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, 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, 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, che 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, con la quale 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, deve essere 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 rap-

porto diretto sia tramite il canale ufficiale rappresentato dall'Ufficio relazioni con il pubblico (URP).

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, gGli 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.

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, diffusione delle statistiche in maniera tempestiva e con puntualità.
d) Coerenza e confrontabilità, 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.

1.2 - Uguaglianza ed imparzialità

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

1.3 - 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.

1.4 - 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 Pianificazione Controllo e Statistica si impegna a rispondere agli utenti, acquisendo periodicamente dati sulla loro soddisfazione, tramite questionario distribuito agli utenti.
È assicurato un agevole accesso agli uffici del Servizio aperti al pubblico, 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. Il Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica 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).

1.5 - Efficacia ed efficienza

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.

2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

2.1 - Caratteristiche

Il Servizio Pianificazione Controllo e Statistica si suddivide in due posizioni di Elevata Qualificazione (EQ), Statistica e Toponomastica, Pianificazione e Controllo. Solo la EQ Statistica e Toponomastica svolge un servizio a contatto con il pubblico.

2.2 - EQ Statistica e Toponomastica

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.

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 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
- Rilascio degli open data sulla piattaforma dell'Amministrazione comunale
- Gestione operativa delle attività connesse ai censimenti

Ufficio 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.
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 georefe-

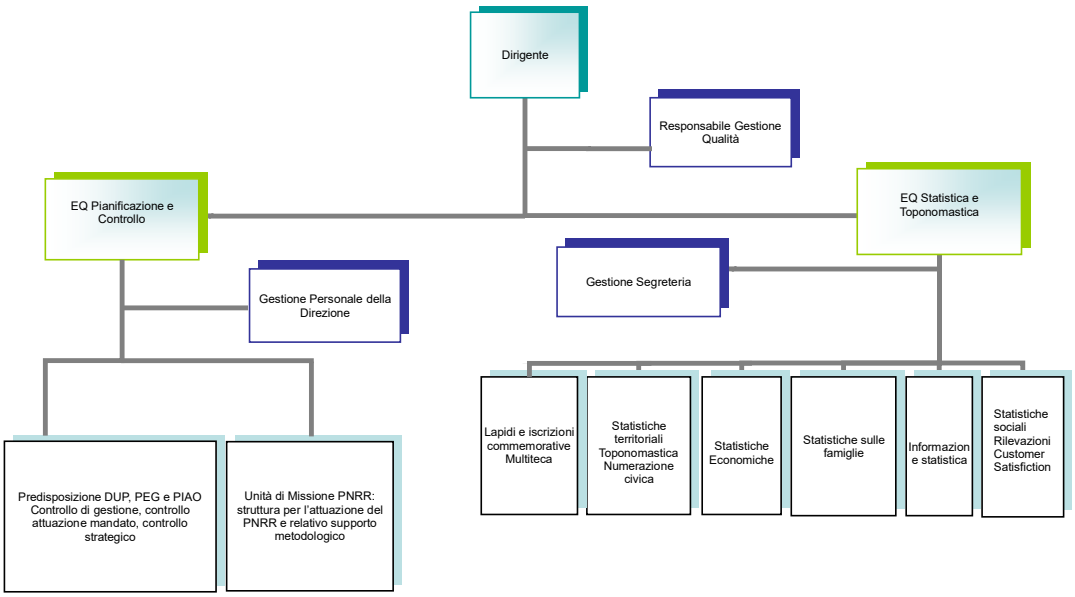
renziata delle iscrizioni commemorative e tenuta dell'Archivio nazionale dei numeri civici e delle strade urbane (ANNCSU).
- Provvedimenti di natura dirigenziale relativi all'attribuzione, eliminazione e modifica della numerazione civica delle aree di circolazione e relativa comunicazione agli interessati. 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.

2.3 - EQ Pianificazione e Controllo

Ufficio Pianificazione e controllo
Si occupa di attività amministrative trasversali all'Ente attinenti alla programmazione (predisposizione del Documento Unico di Programmazione e del Piano integrato di attività e organizzazione) e al sistema dei controlli interni (controllo di gestione e controllo strategico), nel rispetto della normativa specifica nazionale e del regolamento comunale sui controlli.

2.4 - Organizzazione

Il Servizio Pianificazione Controllo e Statistica fa parte della Direzione Generale, di seguito l'organigramma completo.



2.5 - Stakeholders

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

2.6 - Canali di accesso

La pagina ufficiale dell'Ufficio Statistica, si trova a questo link https://www.comune.fi.it/statistica dalla stessa è possibile la consultazione delle statistiche demografiche, delle pubblicazioni e dei pressi al consumo.
Per quanto riguarda la richiesta dati a questo link https://www.comune.firenze.it/servizi/anagrafe-e-stato-civile/statistica-richiesta-dati-statistici sono reperibili tutte le informazioni di accesso.

La pagina ufficiale dell'Ufficio Toponomastica è https://www.comune.fi.it/toponomastica dalla stessa è possibile selezionare le schede Servizi con tutte le informazioni per la richiesta di nuova numerazione civica, attestazione di numerazione civica e richiesta di apposizione di iscrizioni commemorative.
I servizi di rilascio di numerazione civica e di attestazione sono soggetti a imposta di bollo.

Gli uffici della EQ Statistica e Toponomastica sono in
Via Alesso Baldovinetti n. 3 - 50143 Firenze

Recapiti:
Tel: 055 3282216/9
mail: statistica@comune.fi.it
Gli uffici sono aperti dal lunedì al giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00, in altri orari su appuntamento.

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.

2.7 - Contatti

Dirigente:
Dr.ssa Chiara Marunti
Tel: 055 3282219-20
chiara.marunti@comune.fi.it

EQ Statistica e Toponomastica
Dr. Gianni Dugheri
Tel: 055 3282222
gianni.dugheri@comune.fi.it

EQ Pianificazione e Controllo
Dr. Paolo Locci
Tel: 055 2768483
paolo.locci@comune.fi.it

3 - STANDARD DI QUALITÀ

Il Servizio Pianificazione Controllo e Statistica, 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. 12 del 16 dicembre 2021 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.

N.	INDICATORE	VALORE GARANTITO
1	Area statistica: numero di indagini di customer/Numero indagini complessive	50%
2	Area statistica: Numero interviste effettuate /Numero interviste prefissate per ogni indagine	100%
3	Area statistica: Intervallo di tempo fra inizio indagine e consegna rapporto	3 mesi
4	Area statistica: Committenti indagini soddisfatti/Indagini effettuate	95%
5	Area statistica: Percentuale di famiglie intervistate rispetto al campione prefissato nelle indagini	Non inferiore al 50%
6	Area statistica: Tempo medio di risposta relativo alle richieste dati dall'esterno	15 gg
7	Area statistica: Numero decurtazioni per mancata partecipazione dei rilevatori a corsi formazione Istat	0
8	Area toponomastica: Tempo massimo di rilascio attestazioni	15 gg
9	Area toponomastica: Tempo massimo di rilascio nuovi numeri civici	30 gg
10	Area toponomastica: Valutazione da Questionario customer satisfaction	Non inferiore ad abbastanza

4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO

4.1 - Reclami

La EQ 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 inviato al seguente indirizzo mail: statistica@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.

4.2 - Modalità di partecipazione degli utenti

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.
Le pubblicazioni relative all'Ufficio di Statistica sono consultabili a questi link:
https://www.comune.firenze.it/statistiche-demografiche
https://www.comune.fi.it/pagina/statistica/pubblicazioni
https://www.comune.firenze.it/prezzi-al-consumo
L'Annuario Statistico è pubblicato nelle pagine open data del Comune di Firenze:
https://opendata.comune.fi.it/page_category_show?id=Annuario_Statistico

Relativamente all'Ufficio Toponomastica, questi i link con le fonti informative offerte:
Stradario Amministrativo del Comune di Firenze
https://opendata.comune.fi.it/page_dataset_show?id=Toponimi

mentre lo **Stradario Storico** è visualizzabile al link:
http://stradariostorico.comune.fi.it

4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

Relativamente all'Ufficio Statistica viene effettuata una valutazione di soddisfazione del servizio svolto in relazione alle indagini effettuate, mentre per l'Ufficio Toponomastica viene effettuata un'indagine di gradimento del servizio su tutti gli utenti che hanno richiesto, variato ed eliminato un numero civico.

4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

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.

Ultimo aggiornamento: settembre 2025

BELVEDERE
FRANCO ZEFFIRELLI
1923 - 2019
REGISTA SCENOGRAFO

QUI NACQUE
MARGHERITA HACK
1922 - 2013
ASTROFISICA DIVULGATRICE SCIENTIFICA ATTIVISTA
LA CITTA' DI FIRENZE POSE NEL CENTENARIO DELLA NASCITA

Impaginazione
Ufficio Comunicazione
Comune di Firenze

COMUNE DI FIRENZE