

## **CARTA DEI SERVIZI DELL'UFFICIO DIFFUSIONE INFORMAZIONE STATISTICA**

### **Principi generali**

L'informazione statistica prodotta nell'ambito del Sistema Statistico Nazionale costituisce un bene pubblico.

Compito primario dell'Ufficio di Diffusione dell'Informazione Statistica del Comune di Brescia è garantire l'accesso all'informazione statistica pubblica attraverso la massima diffusione della stessa.

### **Diritti degli utenti**

Tutti coloro che intendono acquisire ed utilizzare per qualsiasi finalità l'informazione statistica pubblica presso l'Ufficio di Diffusione dell'Informazione Statistica devono essere nelle condizioni ottimali per farlo.

L'Ufficio Diffusione deve garantire il rispetto dei principi di equità, trasparenza, semplicità e garantire certezza nei tempi di consegna delle informazioni richieste e nei costi.

### **Tutela dei dati personali e segreto statistico**

L'Ufficio Diffusione deve garantire la tutela dei dati personali degli utenti secondo quanto previsto dalla L. 675/96 e, nella diffusione dei dati individuali anonimi, o di elaborazione degli stessi, è vincolato al rispetto del segreto statistico previsto dall'art. 9 del Dls 322/89, da coordinare con le disposizioni circa l'accesso ai dati statistici di cui al successivo art. 10 del decreto citato.

Le richieste di accesso ai dati saranno valutate in relazione alle finalità dei richiedenti, dando priorità massima alle finalità di studio e ricerca.

### **Impegni assunti**

L'Ufficio Diffusione si impegna:

1. a fornire all'utenza ogni tipo di assistenza e consiglio finalizzato alla individuazione dei percorsi più adeguati ed economici per soddisfare le specifiche esigenze informative;
2. a fornire in tempo reale prodotti editoriali, servizi e certificazioni relative ai dati statistici al momento disponibili, anche a pagamento, secondo modalità e tempi da concordare;
3. per i servizi "a catalogo", a comunicare al richiedente entro due giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, costi e tempi dell'esecuzione del trattamento;
4. per le elaborazioni "ad hoc", a comunicare al richiedente entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, disponibilità, costi e tempi dell'esecuzione del trattamento.

## **Impegni dell'UFFICIO DIFFUSIONE**

- **Comunicazione esterna**
- **Tempi di attesa**
- **Accessibilità**

### **Comunicazione esterna**

Le comunicazioni scritte, rivolte ai cittadini e agli utenti, riportano l'indicazione dell'oggetto e sono redatte in linguaggio chiaro e sintetico.

Le comunicazioni riportano il nome, l'indirizzo, i numeri di telefono e di fax e l'indirizzo di posta elettronica della struttura che scrive, nonché la firma leggibile del responsabile della comunicazione e la sua qualifica.

Qualora la comunicazione scritta faccia riferimento a norme giuridiche, nei limiti del possibile, sarà riportato il testo della norma per le parti rilevanti.

### **Tempi di attesa**

L'Ufficio Diffusione si impegna a:

- prendere in considerazione i fax, le e-mail, le lettere entro due giorni dall'arrivo (ad eccezione dei periodi di chiusura dell'ufficio per ferie, festività, corsi aggiornamento);
- evadere ciascun ordine semplice entro 2 giorni lavorativi dal momento in cui la richiesta è stata presa in considerazione. Per ordine semplice si intende un ordine che può essere soddisfatto dai prodotti standardizzati riportati su catalogo o sul sito del comune;
- evadere ciascun ordine complesso entro dieci giorni lavorativi, informando l'utente sulla disponibilità dei dati, la data prevista di consegna, i costi. Per ordine complesso si intende un ordine che non può essere soddisfatto dai prodotti standardizzati riportati su catalogo o sul sito del comune perché i dati devono essere elaborati. I dati vengono rilasciati compatibilmente con le norme che tutelano il segreto statistico.

### **Accessibilità delle informazioni**

- **Sito web**
- **Biblioteca**

**Il sito web** contiene la maggior parte delle informazioni statistiche pubblicate dall'Ufficio.

L'Ufficio è impegnato ad accrescere il volume delle informazioni su Internet, a renderle disponibili a titolo gratuito, tempestivamente e agevolando l'accesso.

L'obiettivo perseguito è quello di fornire un'informazione aggiornata e precisa, esposta in modo chiaro e con linguaggio semplice.

Il principio dell'**usabilità** implica che le informazioni siano organizzate e strutturate in maniera da garantire la massima fruibilità.

**La Biblioteca** dell'ufficio offre i seguenti servizi:

- assistenza e consulenza nella ricerca e nella selezione delle informazioni;
- servizi di riproduzione;
- riorientare l'utenza verso altre strutture.