

La **carta dei servizi**
della **diffusione**
e **comunicazione all'utenza**

INDICE

Fondamenti della Carta dei servizi

- Cos'è la Carta dei servizi 2
- Principi fondamentali generali 2
- Principali riferimenti normativi 2
- Validità e aggiornamento 3

La carta dei servizi della diffusione e comunicazione all'utenza

- Compiti e missione dell'Istat 4
- Presentazione delle attività e dei servizi all'utenza 4
- I servizi all'utenza e gli standard di qualità 5
 - Contact centre 6
 - Info Point 7
 - Sportello telematico per i cittadini 8
 - Sportello per i giornalisti 9
 - Laboratorio per l'analisi dei dati elementari (ADELE) 10
 - Biblioteca 11
 - European Statistical Data Support (ESDS) 12
 - Archivio storico 13

Altri canali di diffusione e comunicazione all'utenza

- Sportelli sul territorio 14
- Sito internet 14

Rapporti con gli utenti

- Procedure di reclamo 15
- Valutazione dei servizi effettuata dagli utenti 15

Fondamenti della Carta dei servizi

▪ Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi della diffusione e comunicazione all'utenza è il documento attraverso il quale l'Istituto nazionale di statistica, nella veste di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Nella Carta dei servizi l'Istat comunica agli utenti, in modo trasparente e completo, i servizi che fornisce, il modo per usufruirne e gli standard di qualità garantiti.

▪ Principi fondamentali generali

La Carta, ispirandosi ai principi definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, si pone l'obiettivo di assicurare l'erogazione di servizi nel rispetto di:

Uguaglianza: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti;

Imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;

Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, andranno limitati 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;

Efficienza ed efficacia: il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prestazione.

▪ Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi della diffusione e comunicazione all'utenza sono:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

D.lgs 286/1999, *Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59* e, in particolare, l'articolo 11 *Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi*.

D.lgs. 150/2009, Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

D.lgs. 198/2009, Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.

Delibera CIVIT 88/2010, Linee guida per la definizione degli standard di qualità, emanata ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198.

Delibera CIVIT 3/2012, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs. 150/2009.

▪ **Validità e aggiornamento**

La seguente Carta descrive e assume impegni solo relativamente ai servizi di diffusione e comunicazione all'utenza.

La Carta ha validità pluriennale. Verrà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni rispetto a quanto indicato.

La Carta dei servizi della diffusione e comunicazione all'utenza

▪ **Compiti e missione dell'Istat**

L'Istituto nazionale di statistica, fondato nel 1926, è il principale produttore di statistica ufficiale a supporto dei cittadini e dei decisori pubblici.

I compiti dell'Istat sono fissati dal d.lgs n. 322 del 1989 - istitutivo del Sistema statistico nazionale - e successive modifiche e integrazioni, dal DPR n. 166 del 2010, dal DPCM del 28 aprile 2011 e dai principi internazionali e dell'Unione Europea. L'assetto organizzativo è ulteriormente delineato dall'Atto organizzativo generale (AOG1) *Linee fondamentali di organizzazione e funzionamento dell'Istituto nazionale di statistica.*

La missione dell'Istituto è servire la collettività attraverso la produzione, la diffusione e la comunicazione di informazioni statistiche, analisi e previsioni di elevata qualità. Queste devono essere realizzate in piena autonomia e sulla base di rigorosi principi etico-professionali e dei più avanzati standard scientifici.

▪ **Presentazione delle attività e dei servizi all'utenza**

"Diffondere e comunicare in modo efficace l'informazione statistica e le analisi realizzate per favorire la conoscenza della realtà economica, sociale e ambientale dell'Italia e migliorare i processi decisionali dei soggetti privati e delle istituzioni pubbliche" costituisce uno degli obiettivi strategici di lungo termine dell'Istat.

Nel diffondere informazione statistica l'Istituto si rivolge a diverse categorie di utenza: ai cittadini che vogliono essere informati sui numeri del Paese, alle imprese a cui occorrono dati sulla realtà economica, ai decisori pubblici per facilitarli nella valutazione delle politiche adottate e per supportarli nelle scelte,

agli organismi internazionali, ai ricercatori che necessitano di classificazioni ed elaborazioni ad hoc, agli studenti, ai rispondenti delle indagini in corso e ai media.

Per venire incontro alle esigenze conoscitive delle diverse tipologie di pubblico sono stati differenziati e moltiplicati i canali di accesso ai dati:

- **Contact centre**, assistenza telematica per la richiesta di elaborazioni personalizzate e guida nella ricerca di dati;
- **Info Point**, assistenza diretta per la ricerca di dati e metadati;
- **Sportello telematico per i cittadini**, assistenza telematica ai cittadini relativamente a informazioni di carattere generale;
- **Sportello per i giornalisti**, assistenza ai giornalisti sui dati prodotti dall'Istituto;
- **Laboratorio ADELE**, risposta a esigenze specifiche di analisi espresse da ricercatori e studiosi;
- **Biblioteca**, accesso alle pubblicazioni edite dall'Istat e dagli Istituti di statistica delle altre nazioni, dagli Enti nazionali e internazionali;
- **European Statistical Data Support (ESDS)**, assistenza telematica relativamente ai dati statistici dei 27 Stati membri dell'Unione europea;
- **Archivio storico**, consultazione dei principali documenti prodotti dall'Istat;
- **Sportelli sul territorio**, accesso all'informazione statistica ufficiale, assistenza di personale specializzato, possibilità di acquisto dei prodotti Istat;
- **Sito internet**, accesso privilegiato all'informazione statistica prodotta dall'Istituto.

I servizi all'utenza e gli standard di qualità

Di seguito vengono descritti i servizi disponibili per ciascun canale di diffusione dei dati statistici. Per permettere agli utenti di valutare la qualità dei servizi resi sono stati individuati per ogni canale alcuni "standard", cioè livelli di qualità, che l'Istat dichiara di garantire.

L'Istat si impegna a migliorare progressivamente e aggiornare gli standard di qualità nel corso degli anni.

Contact centre

Servizio telematico

Orario di servizio: dal lunedì al venerdì - 9:30-16:00

Il Contact centre è un servizio di assistenza per via telematica accessibile dal sito Istat e attivabile attraverso la compilazione di un form.

Tramite il Contact center è possibile richiedere i seguenti servizi:

- elaborazioni personalizzate;
- fornitura di dati elementari;

- guida nella ricerca e nella selezione dei dati statistici rilasciati dall'Istat;
- fornitura di iperlink e file non disponibili sul sito web dell'Istat;
- assistenza telefonica;
- chiarimenti di natura tecnica e metodologica.

Maggiori informazioni sul servizio di Contact centre sono disponibili alla pagina del sito: <https://contact.istat.it//Index.php>

Standard di qualità del servizio

Servizio	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
Elaborazioni personalizzate	Modalità di accesso	Continuità del servizio via web
	Trasparenza del servizio erogato	Possibilità di seguire via web le fasi di trattamento delle richieste
	Efficacia del servizio	100% di richieste trattate
Fornitura di dati elementari	Modalità di accesso	Continuità del servizio via web
	Trasparenza del servizio erogato	Possibilità di seguire via web le fasi di trattamento delle richieste
	Efficacia del servizio	100% di richieste trattate
Supporto nella ricerca di dati Istat	Modalità di accesso	Tramite form sul web
	Tempi di risposta	100% di richieste trattate entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta
	Trasparenza del servizio erogato	Possibilità di seguire via web le fasi di trattamento delle richieste
	Efficacia del servizio	100% di richieste trattate

Info Point

Servizio in presenza

Roma - Via Cesare Balbo, 11a

tel. +39 06.4673.3102; fax +39 06.4673.3101

Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì – 9:30-13:30

giovedì - 9:30-16:00

L'Info Point è la struttura multifunzionale preposta a supportare l'utenza nella ricerca dei dati e metadati prodotti dall'Istat.

L'Info Point offre i seguenti servizi:

- accoglienza e assistenza diretta al pubblico nella ricerca dei dati;
- guida all'utilizzo del sistema "Rivaluta" per il rilascio di documentazione ufficiale sugli indici dei prezzi e delle retribuzioni contrattuali;

- incontri dedicati a illustrare compiti, prodotti e servizi dell'Istat e del Sistema statistico nazionale.

Maggiori informazioni sul servizio sono disponibili alla pagina del sito:
<http://www.istat.it/it/informazioni/per-gli-utenti/sportelli-sul-territorio>

Standard di qualità del servizio

Servizio	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
Accoglienza e assistenza diretta al pubblico nella ricerca dei dati	Orario di apertura	100% rispetto degli orari indicati
	N° operatori dedicati all'utenza	Presenza di 2 operatori dedicati all'utenza
	Tempi di attesa	In tempo reale
	Tempi di risposta	In tempo reale
Guida all'utilizzo del sistema "Rivaluta" per il rilascio di documentazione ufficiale sugli indici dei prezzi e delle retribuzioni contrattuali	Orario di servizio	100% rispetto degli orari indicati
	N° operatori dedicati all'utenza	Presenza di 2 operatori dedicati all'utenza
	Tempi di attesa	In tempo reale
	Tempi di risposta	In tempo reale

Sportello telematico per i cittadini

Servizio telematico

e-mail: comunica@istat.it

Lo Sportello per i cittadini è un servizio di assistenza per via telematica a cui si accede attraverso l'indirizzo di posta elettronica comunica@istat.it.

Lo Sportello offre i seguenti servizi:

- informazioni generali sul funzionamento dell'Ente;
- informazioni generali sulle modalità possibili di accesso ai dati;
- informazioni di carattere generale sulle indagini statistiche;
- informazioni di carattere generale sul sito e sulla reperibilità dei documenti.

È possibile inoltre inviare feedback su come migliorare il servizio.

Maggiori informazioni sono disponibili alla pagina del sito:

<http://www.istat.it/it/informazioni/per-gli-utenti>

Standard di qualità del servizio

Servizio	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
Assistenza agli utenti	Efficacia del servizio	100% di richieste trattate
	Tempi di risposta	Entro 1 giorno lavorativo successivo alla richiesta
	Informazioni	Disponibilità di informazioni in lingua inglese

Sportello per i giornalisti

Servizio telematico e in presenza

tel. +39 06.4673.2243-2244; fax +39 06.4673.2240

e-mail: ufficiostampa@istat.it

Orario di servizio: dal lunedì al venerdì – 9:00-19:00

Lo staff dell'Ufficio stampa dell'Istat è a disposizione dei giornalisti per rispondere, direttamente o attraverso i servizi di produzione competenti, alle richieste di dati e approfondimenti su tematiche di interesse.

Lo Sportello giornalisti offre i seguenti servizi:

- assistenza alla navigazione e alla ricerca delle informazioni nelle banche dati;
- risposte in italiano e inglese a richieste di informazioni pervenute via telefono sui dati prodotti dall'Istituto;
- risposte in quattro lingue (italiano, inglese, francese e tedesco) a richieste di informazioni pervenute attraverso la pagina del Contact centre riservata ai media (i dati sono in italiano, per alcune tipologie è disponibile la traduzione inglese);
- fornitura di elaborazioni ad hoc, previa valutazione della singola richiesta in merito alla disponibilità dei dati;
- supporto alla realizzazione di interviste e fornitura di dati per programmi televisivi e radiofonici;
- invio dell'agenda settimanale delle diffusionsi previa richiesta di inserimento nella mailing list, (tramite la casella di posta ufficiostampa@istat.it, oppure attraverso il Contact centre);
- invio del Calendario dei comunicati stampa su richiesta (tramite la casella di posta ufficiostampa@istat.it, oppure attraverso il Contact centre).

Maggiori informazioni sul servizio sono disponibili alla pagina del sito:

<http://www.istat.it/it/informazioni/per-i-giornalisti>

Standard di qualità del servizio

Servizio	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
Assistenza ai giornalisti nella ricerca dei dati	Orario di apertura	100% rispetto degli orari indicati
	N° operatori dedicati all'utenza	Presenza costante di almeno 1 operatore dedicato all'utenza
	Disponibilità di informazioni in altre lingue	Presenza negli orari di apertura di almeno 1 operatore che conosca la lingua inglese e francese
	Tempi di attesa	In tempo reale se i dati sono già diffusi
	Tempi di risposta	In tempo reale se i dati sono già diffusi
Fornitura di elaborazioni ad hoc	Orario di servizio	100% rispetto degli orari indicati
	N° operatori dedicati all'utenza	Presenza costante di almeno 1 operatore dedicato all'utenza
	Efficacia del servizio	100% di richieste trattate

Laboratorio per l'analisi dei dati elementari (ADELE)

Servizio in presenza

Roma - Piazza dell'Indipendenza, 4

fax +39 06.4667.8004

e-mail: adele@istat.it

Orario di servizio su appuntamento

per la sede di Roma compreso nelle seguenti fasce orarie: dal lunedì al giovedì dalle 9:30 alle 16:00, venerdì dalle 9:30 alle 14:00

Il Laboratorio ADELE è a disposizione dei ricercatori di università, istituti, enti di ricerca o organismi cui si applica il [Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi statistici e scientifici](#) (allegato A.3 del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196), per effettuare, in prima persona, analisi statistiche su microdati derivanti dalle indagini dell'Istituto.

Il Laboratorio ADELE offre la possibilità di elaborare autonomamente e in modo gratuito:

- i dati elementari raccolti e validati dall'Istat attraverso le diverse rilevazioni su individui, famiglie e imprese;
- alcune basi di dati, che integrano fonti diverse, predisposte al fine di promuovere l'ampliamento delle informazioni a livello di singola impresa.

Agli studiosi che accedono al Laboratorio vengono messi a disposizione numerosi strumenti software (SAS, Stata, R, SPSS).

Modalità di accesso:

- invio preventivo della richiesta alla casella e-mail adele@istat.it.
La richiesta deve essere completa di progetto di ricerca e redatta sull'apposito modulo, reperibile sul sito dell'Istat all'indirizzo <http://www.istat.it/it/informazioni/per-i-ricercatori/laboratorio-adele>;

- invio via fax o per posta del modulo firmato;
- autorizzazione del Presidente dell'Istat all'accesso;
- prenotazione degli appuntamenti per effettuare le elaborazioni (scrivendo alla Segreteria del Laboratorio all'indirizzo adele@istat.it). Gli appuntamenti si possono svolgere nella sede di Roma o in uno dei punti di accesso regionali presenti su tutto il territorio.

Alla fine delle elaborazioni, i risultati prodotti che si intendono divulgare vengono sottoposti ai controlli necessari per assicurare la tutela della riservatezza statistica, in conformità alle regole previste.

Maggiori informazioni sul servizio sono disponibili alla pagina del sito

<http://www.istat.it/it/informazioni/per-i-ricercatori/laboratorio-adele>

Standard di qualità del servizio

Servizio	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
Laboratorio ADELE	Orario di servizio	100% di rispetto degli orari indicati
	Numero di operatori dedicati all'utenza	Presenza costante di almeno 1 operatore dedicato all'utenza
	Tempi di risposta a richieste di informazioni	3 giorni lavorativi
	Autorizzazione e predisposizione all'accesso	10 giorni lavorativi
	Tempi di valutazione dell'output	5 giorni lavorativi
	Efficacia del servizio	100% di richieste trattate

Biblioteca

Servizio in presenza

Roma - Via Cesare Balbo, 16

tel. +39 06.4673.2380; fax +39 06.4673.2617

*Orario di apertura al pubblico: su prenotazione, da lunedì a mercoledì – 9:00-16:00
giovedì e venerdì – 9:00 – 13:30*

Chiusura estiva: la settimana in cui cade la festività del Ferragosto

La Biblioteca consente l'accesso sia alle pubblicazioni edite dall'Istat sia ad opere in materia statistica e socio-economica degli Istituti di statistica di tutto il mondo e degli Enti internazionali.

La Biblioteca offre i seguenti servizi:

- accesso diretto alle opere presenti in Sala (principali repertori, pubblicazioni recenti dell'Istat e di Eurostat);
- ricerche all'interno dei documenti presenti nel catalogo della biblioteca, tra quelli presenti nel patrimonio digitale di statistica ufficiale, tra le bibliografie inserite nel catalogo;

- assistenza di un bibliotecario per informazioni specifiche (ricerche bibliografiche complesse, consultazione di risorse elettroniche, reperimento di dati, consigli connessi con il lavoro di ricerca).

È possibile effettuare fotocopie (al costo di € 0,5 a fotocopia) nei limiti stabiliti dalla normativa vigente sul diritto d'autore, a condizione che il materiale non ne possa risultare danneggiato. È possibile effettuare scansioni dei documenti, previa autorizzazione del personale di sala.

Il prestito dei libri e il prestito interbibliotecario sono riservati ai dipendenti dell'Istituto nazionale di statistica in servizio.

Maggiori informazioni sul servizio sono disponibili alle pagine del sito

<http://www.istat.it/it/informazioni/per-gli-utenti/biblioteca>

<http://lipari.istat.it/SebinaOpac/SebinaYOU.do>

<https://contact.istat.it/Index.php>

Standard di qualità del servizio

Servizio	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
Accoglienza e assistenza diretta al pubblico	Orario di apertura	100% rispetto degli orari indicati
	N° operatori dedicati all'utenza	Presenza di 2 operatori
	Tempi di attesa per opere custodite nei magazzini	Entro 15 minuti
	Tempi di attesa per documenti collocati nel deposito decentrato	Entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta
Riproduzione materiale	Assistenza e trasparenza	Il personale informa sui costi e coadiuva gli utenti al momento della fotocopiatura/scansione

European Statistical Data Support (ESDS)

Servizio telematico

Orario di servizio: da lunedì a venerdì – 9:30-16:00

Lo European Statistical Data Support (ESDS) fa parte di un network europeo coordinato da Eurostat. Consente l'accesso a dati statistici armonizzati e comparabili relativi ai 27 Stati membri dell'Unione Europea, garantendo la qualità dei servizi offerti secondo gli standard decisi a livello comunitario.

Il servizio è accessibile agli utenti attraverso la compilazione di un form presente sia sul sito dell'Istat (https://contact.istat.it/richiesta_info.php) che sul sito di Eurostat ([https://ec.europa.eu/eurostat/xtnetassist/login.htm?module=IT\(=en\)](https://ec.europa.eu/eurostat/xtnetassist/login.htm?module=IT(=en))).

Maggiori informazioni sul servizio sono disponibili alla pagina del sito <http://www.istat.it/it/informazioni/per-gli-utenti/european-data-support>.

Standard di qualità del servizio

Servizio	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
Supporto nella ricerca di dati Eurostat	Modalità di accesso	Tramite form sul web
	Tempi di risposta	100% di richieste trattate entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta
	Trasparenza del servizio erogato	Possibilità di seguire via web le fasi di trattamento delle richieste
	Efficacia del servizio	100% di richieste trattate

Archivio storico

Servizio in presenza

Roma - Via Cesare Balbo, 16; Piazza Indipendenza, 4

tel. +39 06.4673.2380; fax +39 06.4673.2617

*Orario di apertura al pubblico: su prenotazione, da lunedì a mercoledì – 9:00-16:00
giovedì e venerdì – 9:00- 13:30*

L'Archivio storico conserva e mette a disposizione degli studiosi tutti i principali documenti prodotti dall'Istituto e fino ad ora inventariati.

L'Archivio storico offre i seguenti servizi:

- consultazione dei fondi archivistici fino al quarantennio precedente. I documenti, conservati in depositi decentrati, sono messi a disposizione il primo giorno lavorativo successivo alla richiesta;
- assistenza di un archivista per informazioni specifiche;
- spedizione agli utenti delle copie dei documenti di interesse – in presenza di informazioni precise e univoche sul documento - senza bisogno di recarsi presso le sedi Istat, previo rimborso spese.

È possibile effettuare fotocopie (al costo di € 0,5 a fotocopia) previa autorizzazione del responsabile.

Maggiori informazioni sul servizio sono disponibili alle pagine del sito

<http://www.istat.it/it/informazioni/per-gli-utenti/archivio-storico>

<http://www.istat.it/it/modulistica>

Standard di qualità del servizio

Servizio	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
Accoglienza e assistenza al pubblico	Orario di apertura	100% rispetto degli orari indicati
	N° operatori dedicati all'utenza	Presenza di 1 operatore
	Tempi di attesa per la consultazione dei documenti	1 giorno lavorativo dalla formulazione della richiesta
	Forme di comunicazione agli utenti	Pubblicazione sul sito di una guida per l'orientamento degli utenti nell'attività di ricerca
Riproduzione materiale	Trasparenza e assistenza	Il personale informa sui costi e coadiuva gli utenti al momento della fotocopiatura

Altri canali di diffusione e comunicazione all'utenza

▪ Sportelli sul territorio

L'Istat è presente sul territorio nazionale tramite i Centri di informazione statistica (CIS).

Presso i CIS è possibile usufruire dei seguenti servizi:

- consultazione e acquisto di tutti i prodotti editoriali dell'Istituto;
- assistenza da parte del personale specializzato nella ricerca e selezione dei dati statistici;
- realizzazione di elaborazioni statistiche personalizzate;
- sottoscrizione di abbonamenti;
- assistenza a laureandi e dottorandi;
- assistenza nell'utilizzo delle banche dati on line Istat e Sistan;
- rilascio di certificazioni sugli indici dei prezzi e altri indicatori statistici.

Maggiori informazioni sono disponibili alla pagina del sito

<http://www.istat.it/it/informazioni/per-gli-utenti/sportelli-sul-territorio>

▪ Sito internet

Il sito www.istat.it, in italiano e in inglese, riveste un ruolo centrale per lo sviluppo della strategia complessiva di diffusione e comunicazione dell'Istituto fornendo ai singoli cittadini, ai giornalisti e ai decisori pubblici e privati informazioni chiare e facilmente fruibili.

L'accesso all'informazione statistica è garantito tramite banche dati, datawarehouse I.Stat, comunicati stampa, tavole di dati, pubblicazioni (formato pdf), biblioteca digitale.

In ottemperanza alla normativa vigente vengono anche diffusi sul sito i dati sulla trasparenza, il materiale relativo a concorsi e selezioni e ai bandi di gara.

Tramite il sito è possibile conoscere tutti gli eventi e le conferenze che l'Istat organizza o quelle a cui partecipa.

È inoltre disponibile una pagina contatti (<http://www.istat.it/it/contatti>) in cui trovare i riferimenti per ogni tipo di interazione.

Rapporti con gli utenti

▪ **Procedure di reclamo**

L'Istat si impegna a esaminare, con la massima attenzione e tempestività, i reclami pervenuti dagli utenti.

- Il reclamo deve essere presentato compilando l'apposito modulo - reperibile alle pagine del sito <http://www.istat.it/it/contatti> e <http://www.istat.it/it/modulistica> - e inviandolo all'indirizzo comunica@istat.it. Gli utenti sono invitati a fornire ogni informazione utile per un puntuale riscontro di quanto segnalato.

L'Istat si impegna a comunicare, entro i 30 giorni successivi alla ricezione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti e i provvedimenti adottati. Per casi di particolare complessità, il limite di tempo sopra indicato può essere superato (fino ad arrivare ad un massimo di 60 giorni); in tal caso, entro il limite dei primi 30 giorni, l'utente verrà comunque informato sullo stato dell'indagine.

Per i reclami, i suggerimenti o le richieste di informazioni ricevute in lingua straniera, l'Istat risponde in lingua inglese.

▪ **Valutazione dei servizi effettuata dagli utenti**

Al fine di consentire il miglioramento dei servizi offerti on line, è presente su ogni pagina del sito un area commenti per raccogliere la soddisfazione degli utenti relativamente all'utilità di ogni singolo contenuto. È inoltre disponibile un questionario sulla soddisfazione degli utenti rispetto all'utilizzo dei servizi erogati sul web istituzionale, attivato all'accesso del sito, che, erogato con cadenza periodica, rileva i giudizi degli utenti sui servizi al pubblico.