

CARTA DEI SERVIZI

PER GLI UTENTI
DELL'INFORMAZIONE STATISTICA
E **STANDARD DI QUALITÀ**
GARANTITI

Publicato il **28 settembre 2022**, aggiornato il **15 aprile 2024**

ISTAT - DIREZIONE CENTRALE PER LA COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE E SERVIZI
AI CITTADINI E AGLI UTENTI

SOMMARIO

| | |
|--|-----------|
| 1. I FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI | 3 |
| 1.1 Cos'è la Carta dei servizi dell'Istat | 3 |
| 1.2 Normativa di riferimento | 3 |
| 1.3 Principi generali sull'erogazione dei servizi | 4 |
| 1.4 Validità e aggiornamento della Carta | 4 |
| 1.5 Valutazione dei servizi effettuata dagli utenti | 5 |
| 2. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI AGLI UTENTI | 6 |
| 2.1 I compiti e la missione dell'Istat | 6 |
| 2.2 I servizi disponibili e i canali di accesso | 6 |
| 3. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI | 8 |
| 3.1 Sportello per i cittadini | 8 |
| 3.2 Informazioni e assistenza per l'accesso e l'utilizzo dei dati..... | 9 |
| 3.3 Elaborazioni personalizzate..... | 9 |
| 3.4 Assistenza nella ricerca di dati europei armonizzati (ESDS) | 10 |
| 3.5 Biblioteca | 10 |
| 3.6 Archivio storico | 11 |
| 3.7 Ricerche storiche e bibliografiche | 12 |
| 3.8 Rilascio di microdati (file di dati elementari)..... | 13 |
| 3.9 Laboratorio per l'Analisi dei Dati ELEMENTARI (ADELE) | 14 |
| 3.10 Acquisto della produzione editoriale..... | 16 |
| 3.11 Sportello per i media | 16 |
| 3.12 Servizio per il calcolo rivalutazioni monetarie | 17 |
| 3.13 Sito web istituzionale www.istat.it | 18 |
| 4. I RAPPORTI CON GLI UTENTI SUL TERRITORIO | 19 |

1. I FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Cos'è la Carta dei servizi dell'Istat

La Carta dei servizi della diffusione e comunicazione dell'Istituto nazionale di statistica è lo strumento attraverso il quale vengono dichiarati, in modo trasparente ed esaustivo, i servizi forniti, le modalità per usufruirne, gli impegni rispetto agli utenti e gli standard di qualità garantiti.

In particolare, per ciascun servizio erogato all'utenza sono individuate quattro diverse dimensioni della qualità – tempestività, accessibilità, trasparenza ed efficacia – e relativi indicatori, per ognuno dei quali viene definito un valore programmato.

1.2 Normativa di riferimento

1993. In Italia, il termine “Carta dei Servizi” viene introdotto per la prima volta nel 1993 in un documento del Dipartimento della Funzione Pubblica che stabilisce i principi a cui devono essere uniformati i servizi pubblici.

1994. Il 27 gennaio 1994 viene emanata la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, che definisce *servizi pubblici* quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati.

1995. Successivamente, con la Legge n. 273/1995, all'art. 2 “Qualità dei servizi pubblici” si parla di adozione di schemi generali di riferimento per l'adozione di carte dei servizi da parte di enti erogatori di servizi.

1999. Il D.Lgs. n. 286/1999 riordina e potenzia gli strumenti di monitoraggio e valutazione dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59. In particolare, l'articolo 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi” promuove il miglioramento della qualità e il perseguimento della partecipazione degli utenti nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi.

2009. Con il D.Lgs. n. 150/2009 viene istituita la CiVIT, la Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche, nata con il compito di garantire l'efficienza e la trasparenza del lavoro svolto nelle pubbliche amministrazioni (oggi la CiVIT è diventata l'ANAC, l'Autorità Nazionale Anti Corruzione e per la valutazione e la trasparenza delle pubbliche amministrazioni).

2010. L'anno successivo la CiVIT emana la Delibera n. 88/2010 contenente le “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”.

2012. La Delibera n. 3/2012 della CiVIT, contenente le “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”, prevede che l'elenco dei servizi resi al cittadino e i relativi standard di qualità debbano confluire nella Carta dei servizi, lo strumento principale per la riforma in materia di qualità dei servizi pubblici.

2012. Il Decreto-legge n. 1/2012, convertito con modificazioni nella Legge n. 27/2012, valorizza ulteriormente l'efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante e

prescrive alle amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria Carta dei servizi recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

2013. Anche il D.Lgs. n.33/2013, all'art. 32, prescrive alle pubbliche amministrazioni e ai gestori di pubblici servizi di pubblicare la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi erogati.

2014. Infine il Decreto-legge n. 90/2014, convertito con modificazioni nella Legge n. 114/2014, prevede "Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari".

1.3 Principi generali sull'erogazione dei servizi

La Carta dei servizi dell'Istat, ispirandosi alla 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 dei servizi nel rispetto dei principi di:

UGUAGLIANZA. L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti: parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

IMPARZIALITÀ. Il servizio viene erogato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.

CONTINUITÀ. Il servizio è continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio vengono limitati al minimo.

CHIAREZZA E TRASPARENZA. All'utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA. Viene perseguito l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali.

ACCESSIBILITÀ. Il servizio è reso garantendone la fruizione a chiunque, senza discriminazioni, indipendentemente da eventuali limitazioni fisiche, tecnologiche o ambientali.

PARTECIPAZIONE. Il confronto continuo con gli utenti viene assicurato attraverso segnalazioni e suggerimenti, lo strumento del reclamo e le rilevazioni sulla soddisfazione.

1.4 Validità e aggiornamento della Carta

La Carta dei servizi dell'Istat ha validità pluriennale e viene aggiornata in caso di variazioni rispetto a quanto indicato.

Il presente documento è stato pubblicato il 28 settembre 2022 e aggiornato il 15 aprile 2024.

1.5 Valutazione dei servizi effettuata dagli utenti

In un'ottica di miglioramento continuo e di ricerca dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'Istituto realizza e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere, l'Istat conduce annualmente, a partire dal 2013, una rilevazione di *user satisfaction*. L'obiettivo è di misurare il grado di soddisfazione rispetto ad alcuni prodotti e servizi offerti sul sito istituzionale, di comprendere l'evoluzione delle esigenze informative e di individuare il profilo degli utilizzatori della statistica ufficiale.

Inoltre, al fine di consentire il miglioramento dei servizi e dei prodotti offerti, è presente su ogni pagina del sito www.istat.it un'apposita funzione per raccogliere i *feedback* degli utenti relativamente a tempestività, chiarezza e pertinenza di ogni singolo contenuto.

2. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI AGLI UTENTI

2.1 I compiti e la missione dell'Istat

L'Istat, Istituto nazionale di statistica, è ente pubblico di ricerca per la produzione dell'informazione statistica ufficiale nonché ente di indirizzo e coordinamento del Sistema statistico nazionale (D. Lgs. n. 322/1989 - istitutivo del Sistema statistico nazionale - e successive modifiche e integrazioni).

Fondato nel 1926, l'Istituto ha costantemente seguito, misurato e analizzato i fenomeni collettivi e le tappe fondamentali che hanno trasformato l'Italia, operando in continua interazione con il mondo accademico e scientifico.

La sua missione istituzionale è servire la collettività attraverso la produzione e la comunicazione di informazioni statistiche, analisi e previsioni di elevata qualità. Queste sono realizzate in piena autonomia, sulla base di rigorosi principi etico-professionali e dei più avanzati standard scientifici adottati a livello europeo.

Per supportare i processi decisionali di tutti i soggetti della società (cittadini, amministratori pubblici, settori produttivi), l'Istituto promuove la cultura statistica e favorisce lo sviluppo della conoscenza della realtà ambientale, economica, demografica e sociale dell'Italia, ai diversi livelli territoriali.

L'Istat opera nel rispetto rigoroso della privacy dei rispondenti, protegge la confidenzialità dei dati ricevuti e svolge le proprie attività in modo trasparente e indipendente.

2.2 I servizi disponibili e i canali di accesso

Nel diffondere l'informazione statistica l'Istituto si rivolge a diverse tipologie di utenti: ai cittadini che vogliono essere informati sui numeri del Paese, alle imprese a cui occorrono dati sulla realtà economica, ai decisori pubblici per supportarli nelle scelte e facilitarli nella valutazione delle politiche adottate, agli organismi internazionali, ai ricercatori, agli studenti, ai rispondenti delle rilevazioni, ai media.

Per rispondere alle esigenze conoscitive dei diversi pubblici sono disponibili 13 **servizi** differenziati:

1. Sportello per i cittadini
2. Informazioni e assistenza per l'accesso e l'utilizzo dei dati
3. Fornitura di elaborazioni personalizzate
4. Assistenza nella ricerca di dati europei armonizzati (ESDS)
5. Biblioteca per la consultazione delle pubblicazioni
6. Archivio storico per la consultazione dei principali documenti prodotti dall'Istat
7. Supporto per ricerche storiche e bibliografiche
8. Rilascio di microdati (file di dati elementari)
9. Accesso al Laboratorio per l'Analisi dei Dati ELEMENTARI (ADELE)

10. Informazioni e acquisto di volumi in edizione cartacea

11. Supporto ai media

12. Servizio per il calcolo delle variazioni monetarie (Rivaluta)

13. Sito web istituzionale per l'accesso all'informazione statistica prodotta dall'Istituto.

I **canali** per accedere ai servizi di comunicazione e diffusione sono:

- La piattaforma del Contact Centre
- La posta elettronica
- Le sedi su tutto il territorio nazionale per la consultazione di volumi e banche dati e per l'accesso al Laboratorio ADELE
- I siti web di diffusione.

3. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

L'Istat si impegna a erogare i servizi di diffusione e comunicazione rispettando diversi standard di qualità, in linea con quanto previsto dalla delibera CiVIT n. 3/2012:

- o EFFICACIA - rispondenza tra servizio erogato e bisogno individuato
- o TEMPESTIVITÀ - tempo intercorrente tra la richiesta del servizio e la presa in carico
- o TRASPARENZA - disponibilità delle informazioni necessarie per usufruire del servizio
- o CONTINUITÀ - capacità di garantire l'erogazione del servizio senza interruzioni.

Di seguito vengono descritti i servizi di diffusione e comunicazione elencati nel paragrafo 2.2. Per ciascuno sono individuati gli standard qualità che l'Istat si impegna a garantire.

3.1 Sportello per i cittadini

Attraverso lo sportello dedicato ai cittadini è possibile porre all'Istat quesiti di natura informativa sull'organizzazione, le attività e le rilevazioni in corso; segnalare eventuali malfunzionamenti o fornire *feedback* e suggerimenti.



Il servizio è disponibile attraverso la piattaforma del Contact Centre all'indirizzo <https://contact.istat.it>, selezionando la voce "Sportello per i cittadini".

Nello specifico, le questioni per cui contattare lo sportello per i cittadini sono:

- o informazioni generali sul funzionamento dell'Istat e su eventi istituzionali;
- o informazioni sulle rilevazioni in corso;
- o domande relative a procedure concorsuali o tirocini formativi;
- o invio di reclami o proposte su come migliorare i servizi;
- o segnalazioni di malfunzionamenti riscontrati sui siti web istituzionali;
- o informazioni sulle modalità di licenza d'uso delle statistiche pubblicate;
- o richieste d'uso del marchio-logo Istat e di patrocinio gratuito.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

| SERVIZIO | DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ | |
|---------------------------|--------------------------|--|---------------------------|
| SPORTELLO PER I CITTADINI | Efficacia | Richieste trattate | 100% |
| | Tempestività | Presa in carico della richiesta | Entro 5 giorni lavorativi |
| | Trasparenza | Disponibilità di informazioni (anche in lingua inglese) per usufruire del servizio | 100% |
| | Continuità | Servizio garantito tutti i giorni lavorativi | 100% |

3.2 Informazioni e assistenza per l'accesso e l'utilizzo dei dati

L'Istat offre supporto personalizzato per la ricerca di dati statistici, la navigazione delle banche dati, l'approfondimento dell'informazione anche metodologica.



Il servizio è disponibile attraverso la piattaforma del Contact Centre all'indirizzo <https://contact.istat.it>, selezionando la voce "Assistenza nella ricerca dati".

L'utente può scegliere fra i diversi servizi disponibili: supporto nella ricerca di dati, anche censuari e cartografici, aggiornamento di valori monetari con valenza giuridica, informazioni e note metodologiche, segnalazioni di errori o incongruenze nei dati. Ogni richiesta viene registrata con un numero progressivo e presa in carico da un operatore specializzato.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

| SERVIZIO | DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ | |
|-----------------------------------|--------------------------|--|---------------------------|
| ASSISTENZA NELLA RICERCA DEI DATI | Efficacia | Richieste trattate | 100% |
| | Tempestività | Presa in carico della richiesta | Entro 2 giorni lavorativi |
| | Trasparenza | Disponibilità di informazioni (anche in lingua inglese) per usufruire del servizio | 100% |
| | Continuità | Servizio garantito tutti i giorni lavorativi | 100% |

3.3 Elaborazioni personalizzate

Per specifiche necessità di informazione statistica prodotta ma non diffusa dall'Istat, è possibile richiedere un'elaborazione personalizzata. Le elaborazioni vengono effettuate dai servizi di produzione dell'Istat, in osservanza del Codice italiano delle statistiche ufficiali e delle disposizioni legislative sul segreto statistico e la tutela dei dati personali.



Il servizio è disponibile attraverso la piattaforma del Contact Centre all'indirizzo <https://contact.istat.it>, selezionando la voce "Elaborazioni personalizzate".

Le elaborazioni personalizzate vengono fornite a pagamento. Sulla base di ciascuna richiesta, l'Istat verifica la fattibilità dell'elaborazione e stila il preventivo di spesa. Il richiedente può accettare o rifiutare il preventivo senza alcun onere o impegno da parte sua. Il costo di ogni elaborazione è normato dalla "Delibera dei Prezzi" vigente al momento della richiesta e fa riferimento all'impegno in termini di ore-lavoro, delle risorse umane, dell'hardware e del software necessari per produrre l'elaborato richiesto.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

| SERVIZIO | DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ | |
|-----------------------------|--------------------------|--|---------------------------|
| ELABORAZIONI PERSONALIZZATE | Efficacia | Richieste trattate | 100% |
| | Tempestività | Presenza in carico della richiesta | Entro 2 giorni lavorativi |
| | Trasparenza | Disponibilità di informazioni (anche in lingua inglese) per usufruire del servizio | 100% |
| | Continuità | Servizio garantito tutti i giorni lavorativi | 100% |

3.4 Assistenza nella ricerca di dati europei armonizzati (ESDS)

Lo European Statistical Data Support (ESDS) fa parte di un network europeo coordinato da Eurostat che consente l'accesso a dati statistici armonizzati e comparabili relativi agli Stati membri dell'Unione Europea.

L'Istat gestisce la sezione in lingua italiana dell'ESDS e garantisce l'invio di una prima risposta entro 48 ore dalla presa in carico. Gli standard di qualità sono definiti da Eurostat.



Il servizio è disponibile attraverso la piattaforma del Contact Centre all'indirizzo <https://contact.istat.it>, selezionando la voce "Eurostat user support".

3.5 Biblioteca

La Biblioteca consente la consultazione sia delle pubblicazioni edite dall'Istat, dagli Istituti nazionali di statistica e dagli Enti internazionali, sia delle opere di carattere generale nell'ambito delle scienze statistiche, economiche e sociali.

La Biblioteca della sede centrale di Roma, in Via Cesare Balbo n. 16, è aperta al pubblico su prenotazione dal lunedì al venerdì, ore 9:30-15:30 | tel. +39 06 4673.2380.



Il servizio di prenotazione è disponibile attraverso la piattaforma del Contact Centre all'indirizzo <https://contact.istat.it>, selezionando la voce "Dati storici".

La Biblioteca offre i seguenti servizi di orientamento e ricerca:

- o accesso diretto alle opere presenti in Sala (principali repertori, pubblicazioni recenti dell'Istat e di Eurostat);

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

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

| SERVIZIO | DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ | |
|---|--------------------------|--|---------------------------|
| ACCOGLIENZA E ASSISTENZA DIRETTA PRESSO LA BIBLIOTECA | Efficacia | Richieste trattate | 100% |
| | Tempestività | Tempi di attesa per opere custodite nei magazzini | Entro 15 minuti |
| | | Tempi di attesa per documenti collocati nel deposito decentrato | Entro 2 giorni lavorativi |
| | Trasparenza | Disponibilità di informazioni (anche in lingua inglese) per usufruire del servizio | 100% |
| | Continuità | Servizio garantito tutti i giorni lavorativi secondo gli orari indicati | 100% |

Si fa presente che la Biblioteca è convenzionata per svolgere il servizio di prestito interbibliotecario nazionale e internazionale; la richiesta può essere formulata inviando una email a biblio@istat.it.

Il prestito dei libri è riservato esclusivamente ai dipendenti dell'Istituto nazionale di statistica in servizio; la richiesta può essere formulata inviando una email a biblio@istat.it.

3.6 Archivio storico

L'Archivio storico conserva e mette a disposizione degli studiosi tutti i principali documenti prodotti dall'Istituto e inventariati. Sito in Via Cesare Balbo n. 16 a Roma, è aperto al pubblico su prenotazione dal lunedì al venerdì, ore 9:30-15:30 | tel. +39 06 4673.2380.



L'accesso all'archivio storico è su prenotazione previa compilazione del modulo di richiesta ([pdf](#) | [odt](#)) da inviare via email a biblio@istat.it.

In particolare, l'Archivio storico offre i servizi di:

- o consultazione dei fondi archivistici fino al quarantennio precedente (i documenti, conservati in depositi decentrati, sono messi a disposizione il quinto giorno lavorativo successivo alla richiesta);

- o assistenza di un archivista per informazioni specifiche;
- o spedizione agli utenti delle copie dei documenti di interesse - in presenza di informazioni precise e univoche sul documento - previo rimborso spese.

Maggiori informazioni sono disponibili all'indirizzo <http://www.istat.it/it/informazioni-e-servizi/per-gli-utenti/archivio-storico>.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

| SERVIZIO | DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ | |
|---|--------------------------|---|---------------------|
| ACCOGLIENZA E ASSISTENZA DIRETTA PRESSO L'ARCHIVIO STORICO | Efficacia | Richieste trattate | 100% |
| | Tempestività | Tempi di attesa per la consultazione dei documenti | 5 giorni lavorativi |
| | Trasparenza | Disponibilità di una guida per usufruire del servizio | 100% |
| | Continuità | Servizio garantito tutti i giorni lavorativi secondo gli orari indicati | 100% |

3.7 Ricerche storiche e bibliografiche

Oltre all'accoglienza e all'assistenza diretta, la Biblioteca dell'Istat offre supporto per ricerche bibliografiche, storiche e archivistiche.



Il servizio è disponibile attraverso la piattaforma del Contact Centre all'indirizzo <https://contact.istat.it>, selezionando la voce "Dati storici".

Ciascuna richiesta viene registrata con un numero progressivo, presa in carico da un operatore esperto del settore entro 5 giorni lavorativi dalla registrazione e seguita fino a quando non viene soddisfatta. L'assistenza è prevista sia in lingua italiana sia in lingua inglese per gli utenti stranieri.

Per specifiche necessità è possibile richiedere la digitalizzazione di un'opera o di parte di essa, che viene eseguita in ottemperanza alla legge sul diritto d'autore e a pagamento. Si tratta infatti di lavorazioni che comportano un'attività aggiuntiva di produzione.

Infine, è possibile richiedere elaborazioni personalizzate su dati storici, per le quali l'Istat verifica la fattibilità e stila il preventivo di spesa. Il richiedente può accettare o rifiutare il preventivo senza alcun impegno o onere da parte sua. Il costo di ogni elaborazione è normato dalla "Delibera dei Prezzi" vigente al momento della richiesta e fa riferimento all'impegno, in termini di ore-lavoro, delle risorse umane, dell'hardware e del software necessari per produrre l'elaborato richiesto.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

| SERVIZIO | DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ | |
|--|--------------------------|--|---------------------------|
| ASSISTENZA NELLA RICERCA DI DATI STORICI E BIBLIOGRAFICI | Efficacia | Richieste trattate | 100% |
| | Tempestività | Presenza in carico della richiesta | Entro 5 giorni lavorativi |
| | Trasparenza | Disponibilità di informazioni (anche in lingua inglese) per usufruire del servizio | 100% |
| | Continuità | Servizio garantito tutti i giorni lavorativi | 100% |

3.8 Rilascio di microdati (file di dati elementari)

Per soddisfare specifiche esigenze di studio e ricerca o per scopi statistico-scientifici l'Istat rende disponibili gratuitamente i file di dati elementari su individui, famiglie e imprese provenienti dalle sue rilevazioni. Ai dati vengono applicati metodi di controllo per la tutela della riservatezza.



Il servizio è disponibile attraverso la piattaforma del Contact Centre all'indirizzo <https://contact.istat.it>, selezionando la voce "Rilascio di microdati".

Le tipologie di microdati disponibili sono diverse e vengono rilasciate a fronte dell'esistenza di specifici requisiti per la richiesta.

File standard. Riguardano alcune rilevazioni statistiche su individui e famiglie. Il trattamento di protezione della riservatezza applicato a questi file ne limita in parte i contenuti informativi rispetto ai file di origine. La richiesta può essere avanzata esclusivamente da:

- o professore universitario
- o ricercatore o figura assimilabile
- o assegnista di ricerca, socio di società scientifica
- o responsabile di ente/struttura di ricerca riconosciuto
- o dipendente di ente/struttura di ricerca riconosciuto che svolge attività di ricerca
- o dottorando o altro soggetto con collaborazione di ricerca formalizzata con l'ente
- o studente solo se tesista della laurea magistrale (attività di ricerca per tesi di laurea).

File di microdati per la ricerca (MFR). Riguardano alcune rilevazioni statistiche relative a individui, famiglie e imprese. Si tratta di file di dati elementari, privi di elementi identificativi diretti, cui sono stati applicati metodi di controllo per la tutela della riservatezza. Possono farne richiesta, previa presentazione di un progetto di ricerca, esclusivamente soggetti appartenenti a organizzazioni riconosciute come "ente di ricerca" dal Comstat o da Eurostat, che siano:

- o professore universitario
- o ricercatore o figura assimilabile
- o assegnista di ricerca
- o socio di società scientifiche
- o responsabile di ente/struttura di ricerca
- o dipendente di ente/struttura di ricerca che svolge attività di ricerca
- o dottorando o altro soggetto con collaborazione di ricerca formalizzata con l'ente.

File per il Sistan. Sono dati elementari cui non vengono applicati ulteriori metodi di controllo per la tutela della riservatezza. Le finalità della richiesta possono essere l'attuazione del Programma statistico nazionale oppure l'esecuzione di trattamenti connessi all'attività istituzionale o all'ambito territoriale del soggetto richiedente. I file per il Sistan sono riservati agli Enti o Uffici di statistica facenti parte del Sistema statistico nazionale (Sistan). Possono farne richiesta sia il Responsabile dell'ufficio di statistica dell'ente del Sistan sia altro soggetto da lui autorizzato/delegato; in entrambi i casi il modulo di richiesta deve essere sottoscritto dal Responsabile dell'ufficio di statistica.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

| SERVIZIO | DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ | |
|-----------------------|--------------------------|--|---------------------------|
| RILASCIO DI MICRODATI | Efficacia | Richieste trattate | 100% |
| | Tempestività | Presa in carico della richiesta | Entro 5 giorni lavorativi |
| | Trasparenza | Disponibilità di informazioni (anche in lingua inglese) per usufruire del servizio | 100% |
| | Continuità | Servizio garantito tutte le settimane lavorative | 96%* |

* Il servizio è interrotto parzialmente nel mese di agosto

Informazioni di dettaglio sulle procedure da seguire per la richiesta dei file di microdati sono disponibili sul sito dell'Istat all'indirizzo <https://www.istat.it/it/dati-analisi-e-prodotti/microdati>.

3.9 Laboratorio per l'Analisi dei Dati ELEMENTARI (ADELE)

L'accesso al Laboratorio ADELE viene consentito esclusivamente per la realizzazione di un progetto di ricerca a ricercatori appartenenti a organizzazioni (università, istituti, enti di ricerca) riconosciute come "ente di ricerca" dal Comstat o da Eurostat.

Il Laboratorio ADELE è presente sia presso la sede centrale dell'Istat (Roma, Via Cesare Balbo n. 16) sia presso tutte le sedi territoriali, fatta eccezione per l'Ufficio di statistica della Provincia autonoma di Bolzano. L'accesso al Laboratorio è garantito previo appuntamento dal lunedì al giovedì dalle 10:00 alle 16:00 e il venerdì dalle 10:00 alle 14:00.



Il servizio è disponibile attraverso la piattaforma del Contact Centre all'indirizzo <https://contact.istat.it>, selezionando la voce "Rilascio di microdati".

Presso il Laboratorio ADELE è consentito elaborare in autonomia:

- o i dati elementari raccolti e validati dall'Istat attraverso le rilevazioni condotte su individui, famiglie e imprese;
- o alcune basi di dati, che integrano fonti diverse, predisposte per promuovere l'ampliamento delle informazioni disponibili per l'utenza.

Agli studiosi che accedono al Laboratorio sono messi a disposizione numerosi strumenti software (SAS, STATA, R, SPSS). I risultati prodotti dalle analisi dei dati ed elaborazioni sono sottoposti a una valutazione da parte di soggetti esperti dell'Istat, che assicurano la tutela della riservatezza statistica prima del loro rilascio.

Ulteriori informazioni sul servizio e sulle corrette procedure da seguire per l'accesso al Laboratorio ADELE sono disponibili sul sito dell'Istat all'indirizzo <https://www.istat.it/it/dati-analisi-e-prodotti/microdati#adele>

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

| SERVIZIO | DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ | |
|-------------------|--------------------------|--|---------------------------|
| LABORATORIO ADELE | Efficacia | Richieste trattate | 100% |
| | Tempestività | Presa in carico della richiesta | Entro 5 giorni lavorativi |
| | | Autorizzazione e predisposizione all'accesso | 15 giorni lavorativi |
| | | Tempi di valutazione dell'output (dalla consegna) | 15 giorni lavorativi |
| | Trasparenza | Disponibilità di informazioni (anche in lingua inglese) per usufruire del servizio | 100% |
| | | Disponibilità di linee guida | 100% |
| | Continuità | Servizio garantito tutte le settimane lavorative su appuntamento | 92%* |

* Il servizio è interrotto durante tutto il mese di agosto e nella settimana di Natale

3.10 Acquisto della produzione editoriale

L'Istat promuove e valorizza l'attività di produzione e di ricerca e la condivisione dei risultati degli studi in materia di statistica ufficiale attraverso la realizzazione e la diffusione di diverse tipologie di pubblicazioni: ebook, web publishing collane scientifiche (Rivista di statistica ufficiale/Review of official statistics e Istat working papers) e versioni a stampa.

Tutti i prodotti editoriali sono disponibili a titolo gratuito sul sito dell'Istat all'indirizzo <https://www.istat.it/it/dati-analisi-e-prodotti/pubblicazioni>, possono essere consultati presso la Biblioteca centrale e presso i Centri di informazione statistica sul territorio nazionale. I soli volumi cartacei che riportano un prezzo di copertina sono destinati alla vendita.



Il servizio è disponibile attraverso la piattaforma del Contact Centre all'indirizzo <https://contact.istat.it>, selezionando la voce "Produzione editoriale".

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

| SERVIZIO | DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ | |
|-------------------------------------|--------------------------|--|----------------------------|
| VENDITA DELLA PRODUZIONE EDITORIALE | Efficacia | Richieste trattate | 100% |
| | Tempestività | Presenza in carico della richiesta | Entro 5 giorni lavorativi |
| | | Invio dei volumi (dalla effettiva ricezione del pagamento) | Entro 10 giorni lavorativi |
| | Trasparenza | Disponibilità di informazioni (anche in lingua inglese) per usufruire del servizio | 100% |
| | Continuità | Servizio garantito tutti i giorni lavorativi | 100% |

3.11 Sportello per i media

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 sui temi di interesse.



Il servizio è disponibile dal lunedì al venerdì, ore 9:00-19:00, attraverso la piattaforma del Contact Centre all'indirizzo <https://contact.istat.it>, selezionando la voce "Sportello per i media"; inviando una email a ufficiostampa@istat.it; telefonando ai numeri +39 06 673.2243 e 06 4673.2244.

Lo Sportello per i media offre i seguenti servizi:

- o assistenza alla navigazione e alla ricerca delle informazioni nelle banche dati;

- risposte in italiano e inglese a richieste di informazioni sui dati prodotti dall'Istituto;
- fornitura di elaborazioni ad hoc, previa valutazione della singola richiesta in merito alla disponibilità dei dati;
- fornitura di dati e supporto alla realizzazione di interviste agli esperti Istat e alla stesura di articoli per testate radio, tv, web e cartacee;
- invio dell'agenda settimanale delle diffusioni previa richiesta di inserimento nella mailing list e invio del calendario dei comunicati stampa su richiesta.

Per maggiori informazioni sul servizio è possibile consultare il sito dell'Istat all'indirizzo <http://www.istat.it/it/informazioni-e-servizi/per-i-giornalisti> o l'app [Sala Stampa](#).

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

| SERVIZIO | DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ | |
|------------------------|--------------------------|---|----------------|
| SPORTELLLO PER I MEDIA | Efficacia | Richieste trattate | 100% |
| | Tempestività | Presenza in carico della richiesta | In tempo reale |
| | Trasparenza | Disponibilità di informazioni (anche in lingua inglese e francese) per usufruire del servizio | 100% |
| | Continuità | Servizio garantito tutti i giorni lavorativi | 100% |

3.12 Servizio per il calcolo rivalutazioni monetarie

Rivaluta è un servizio web gratuito per il calcolo delle variazioni percentuali degli indici utilizzati per i fini previsti dalla legge e il rilascio della relativa documentazione ufficiale.



Il servizio per il calcolo delle variazioni degli indici e per il rilascio della documentazione è disponibile all'indirizzo <https://rivaluta.istat.it/Rivaluta>.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

| SERVIZIO | DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ | |
|-------------------|--------------------------|--|------|
| SERVIZIO RIVALUTA | Tempestività | Contenuti tempestivamente aggiornati | 100% |
| | Trasparenza | Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio | 100% |
| | Continuità | Servizio garantito tutti i giorni dell'anno | 100% |

Gli indici disponibili sono: prezzi al consumo per l'intera collettività (Nic), prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (Foi), prezzi alla produzione dell'industria, costo di costruzione di un fabbricato residenziale, costo di costruzione di tronchi stradali, retribuzioni contrattuali.

3.13 Sito web istituzionale www.istat.it

Il sito web dell'Istat, disponibile in lingua italiana e inglese, riveste un ruolo centrale per lo sviluppo della strategia di diffusione e comunicazione dell'Istituto fornendo ai singoli cittadini, ai giornalisti e ai decisori pubblici e privati informazioni chiare e facilmente fruibili.



Il sito web istituzionale è disponibile all'indirizzo <https://www.istat.it>.

Il sito rappresenta la porta di accesso a tutta l'informazione statistica diffusa attraverso diversi canali: i comunicati stampa, le tavole di dati, i microdati, le pubblicazioni in formato elettronico, le infografiche, le audizioni e i contributi al Parlamento, le statistiche sperimentali, i sistemi di visualizzazione, i calcolatori, le banche dati e la biblioteca digitale.

Inoltre, gli eventi e le conferenze che l'Istat organizza trovano spazio con una pagina dedicata che raccoglie tutti i materiali.

In ottemperanza alla normativa vigente, vengono anche diffuse le informazioni che alimentano la sezione Amministrazione trasparente che comprendono, tra gli altri, i concorsi, le selezioni e i bandi di gara (<https://www.istat.it/it/amministrazione-trasparente>).

Attraverso il sito istituzionale, all'indirizzo <https://www.istat.it/it/altri-servizi/modulistica>, i cittadini possono reperire la modulistica per esercitare il diritto di reclamo, di accesso civico e di accesso ai documenti amministrativi.

Un servizio di newsletter offre la possibilità di ricevere ogni lunedì tutti gli aggiornamenti del sito web istituzionale della settimana precedente e di non perdere le ultime informazioni su dati, eventi, pubblicazioni, concorsi, bandi di gara e altri aggiornamenti. È possibile iscriversi a #IstatNewsletter all'indirizzo <https://www.istat.it/it/iscriviti-a-istatnewsletter>.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

| SERVIZIO | DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ | |
|--------------------------|--------------------------|---|--------|
| | | Descrizione | Valore |
| SITO WEB WWW.ISTAT.IT | Tempestività | Contenuti tempestivamente aggiornati | 100% |
| | Trasparenza | In caso di sostituzione di un contenuto già pubblicato, viene apposta una nota che specifica giorno e motivo della sostituzione | 100% |
| | Continuità | Servizio garantito tutti i giorni dell'anno | 100% |

4. I RAPPORTI CON GLI UTENTI SUL TERRITORIO

Alcuni dei servizi descritti nei paragrafi precedenti sono disponibili anche presso le sedi regionali dell'Istat: qui operano i Centri di informazione statistica (CIS) il cui personale fornisce chiarimenti e informazioni sulle attività e sulla produzione dell'Istat e del Sistema statistico nazionale (Sistan).

In particolare, il servizio dei CIS è rivolto ai cittadini che necessitano di supporto trovare dati di statistica ufficiale, come, ad esempio, studenti laureandi e dottorandi.

In particolare, presso i CIS si può usufruire di una vasta gamma di servizi "in presenza" (con possibilità alternativa di assistenza su piattaforma online):

- o assistenza nell'utilizzo delle banche dati online dell'Istituto;
- o assistenza nella ricerca e selezione dei dati;
- o consultazione per visionare prodotti editoriali;
- o accesso su appuntamento al Laboratorio per l'Analisi dei Dati ELEMENTARI (ADELE).

Il servizio è disponibile su appuntamento in tutte le regioni contattando gli addetti ai CIS tramite gli indirizzi di posta elettronica. Le informazioni di dettaglio sono disponibili all'indirizzo <https://www.istat.it/it/informazioni-e-servizi/per-gli-utenti/sportelli-sul-territorio>.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

| SERVIZIO | DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ | |
|--|--------------------------|--|---------------------------|
| ACCOGLIENZA E ASSISTENZA DIRETTA PRESSO I CIS | Efficacia | Richieste trattate | 100% |
| | Tempestività | Presa in carico della richiesta | Entro 2 giorni lavorativi |
| | | Conferma dell'appuntamento | Entro 3 giorni lavorativi |
| | Trasparenza | Disponibilità di informazioni per usufruire del servizio | 100% |
| | Continuità | Servizio garantito tutti i giorni lavorativi su appuntamento | 100% |