
La Carta dei servizi
della diffusione
e della comunicazione
agli utenti

MAGGIO 2021

INDICE

1. I FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
Cos'è la Carta dei servizi	3
Principi generali	3
Principali riferimenti normativi	3
Validità e aggiornamento	4
2. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI AGLI UTENTI	5
Compiti e missione dell'Istat	5
Le attività e i servizi	5
3. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI AGLI UTENTI	7
Sportello al cittadino	7
Contact centre	7
European Statistical Data Support (ESDS)	8
Sportello per i giornalisti	9
Laboratorio per l'analisi dei dati elementari (ADELE)	10
File per la ricerca MFR	11
Biblioteca	12
Archivio storico	13
4. GLI ALTRI CANALI DI DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	13
Sportelli sul territorio	13
Sito web istituzionale	14
Prodotti editoriali	15
5. I RAPPORTI CON GLI UTENTI	16
Procedure di reclamo	16
Valutazione dei servizi effettuata dagli utenti	16

1. I FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi della diffusione e comunicazione dell'Istituto nazionale di statistica è la guida ai servizi per gli utenti.

Nella Carta dei servizi l'Istat comunica agli utenti, in modo trasparente e esaustivo, i servizi che fornisce, le modalità per usufruirne, i propri impegni rispetto agli utenti e gli standard di qualità garantiti.

Principi generali

La Carta, anche 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, i tempi di disservizio andranno 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 e efficacia:** il servizio è reso garantendo criteri di efficienza e efficacia attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prestazione.
- **Accessibilità:** il servizio è reso garantendo criteri di accessibilità attraverso una articolata e differenziata offerta di accesso ai diversi servizi.
- **Partecipazione:** il confronto continuo con gli utenti viene assicurato attraverso segnalazioni e suggerimenti, lo strumento del reclamo e le indagini di soddisfazione degli utenti.

Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi della diffusione e comunicazione agli utenti sono:

- **D.Lgs. n. 33/2013 modificato dal D.Lgs. n. 97/2016, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla Legge n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione),** codifica l'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi.
- **Decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1 (c.d. decreto "Cresci-Italia"), convertito con modificazioni nella Legge n. 27/2012** ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante. all'art.32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.
- **D.Lgs. n. 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.**
- **D.Lgs. n. 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. n. 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*. In particolare, l'articolo 11 *Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi* mira a promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione degli utenti nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA.
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.
- **Delibera della Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle Amministrazioni Pubbliche (CIVIT) n. 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.
- **Delibera della Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle Amministrazioni Pubbliche (CIVIT) n. 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.

Validità e aggiornamento

La Carta ha validità pluriennale e viene aggiornata in caso di variazioni rispetto a quanto indicato.

2. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI AGLI UTENTI

Compiti e 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 del 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.

Le attività e i servizi

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 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:

- **Sportello al cittadino:** assistenza ai cittadini attraverso l'email comunica@istat.it, per informazioni di carattere generale sull'Istituto, sulla reperibilità dei documenti, sulle indagini, sul sito Istat, per fornire un feedback su come migliorare il servizio.
- **Contact centre:** attraverso una piattaforma web dedicata, il servizio offre assistenza alla ricerca di dati disponibili, ricerche storiche ed elaborazioni personalizzate e la fornitura di file di dati elementari.
- **European Statistical Data Support (ESDS):** assistenza ai dati statistici dell'ufficio statistico dell'Unione europea (Eurostat).
- **Sportello per i giornalisti:** assistenza ai giornalisti sui dati prodotti dall'Istituto.
- **Laboratorio per l'Analisi dei Dati Elementari (ADELE):** offre alla comunità scientifica la possibilità di condurre in autonomia analisi statistiche sui microdati, nel rispetto della normativa sulla riservatezza dei dati personali.
- **File per la ricerca MFR:** rilascio di file di dati elementari, privi di elementi identificativi diretti, cui sono stati applicati metodi di controllo per la tutela della riservatezza.
- **Biblioteca:** accesso alle pubblicazioni edite dall'Istat e dagli Istituti di statistica delle altre nazioni, dagli Enti nazionali e internazionali.

- **Archivio storico:** consultazione dei principali documenti prodotti dall'Istat.
- **Centri di informazione statistica sul territorio:** accesso all'informazione statistica ufficiale, alla documentazione e assistenza di personale specializzato.
- **Sito internet:** accesso all'informazione statistica prodotta dall'Istituto.
- **Diffusione e vendita di prodotti editoriali:** il servizio rende disponibili le pubblicazioni edite dall'Istat.

3. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI AGLI UTENTI

Di seguito vengono descritti i servizi disponibili per ciascun canale di diffusione e comunicazione dei dati statistici. Per permettere agli utenti di valutare la qualità dei servizi resi per ogni canale sono individuati alcuni “standard” (livelli di qualità) che l’Istat garantisce.

L’Istat si impegna a migliorare progressivamente e aggiornare gli standard di qualità.

Sportello al cittadino

È il servizio di assistenza 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 e loro utilizzo (citazione delle fonti);
- informazione sui dati già diffusi, calendario delle diffusioni e sugli eventi istituzionali;
- informazioni di carattere generale sulle indagini statistiche e assistenza per l’accesso alle piattaforme di raccolta dati;
- invio di segnalazioni per malfunzionamenti tecnici del sito istituzionale, piattaforme di diffusione e servizi on line;
- invio di reclami tramite un apposito modulo;
- invio di proposte su come migliorare il servizio.

Maggiori informazioni sono disponibili alla pagina del sito: <https://www.istat.it/it/informazioni-e-servizi/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 dall’invio della richiesta
	Informazioni	Disponibilità di informazioni in lingua inglese

Contact centre

Servizio on line | *Orario di servizio: dal lunedì al venerdì ore 9:00-16:00*

Il Contact centre è un servizio di assistenza on line in italiano ed inglese, accessibile dal sito Istat attraverso una piattaforma informatica (<https://contact.istat.it>), in seguito a registrazione e compilazione di un form per le richieste di Dati nazionali. La richiesta viene registrata con un numero progressivo e le comunicazioni con l’operatore avvengono tramite la piattaforma. È possibile scegliere sia i diversi servizi che più rispondono alle richieste degli utenti sia i centri di assistenza o d’informazione statistica a cui rivolgersi.

Tramite il Contact centre è possibile richiedere i seguenti servizi:

- informazioni e assistenza personalizzata per la ricerca e l'utilizzo di dati:
 - assistenza nella ricerca di dati statistici;
 - informazioni sui dati (anche note metodologiche);
 - ricerche storiche e bibliografiche;
 - dati censuari e cartografici;
 - aggiornamento dei valori monetari o altri adeguamenti con valenza giuridica;
- elaborazioni personalizzate (a pagamento);
- file di dati elementari per gli Uffici del Sistan;
- File Standard.

Le elaborazioni personalizzate sono estrazioni di dati o ricerche bibliografiche che comportano una attività aggiuntiva di produzione. Esse vengono fornite a pagamento, previa accettazione del relativo preventivo da parte dell'utente richiedente. Il prezzo è parametrato al tempo effettivo di lavorazione (50,00 Euro per ora o frazioni).

È possibile inoltre inviare segnalazioni sui dati e suggerimenti su come migliorare il servizio.

Maggiori informazioni sul servizio sono disponibili all'indirizzo web: <https://www.istat.it/it/informazioni-e-servizi/per-gli-utenti>

Standard di qualità del servizio

Servizio	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
Contact centre	Modalità di accesso	Continuità del servizio on line
	Trasparenza del servizio	Possibilità di seguire on line le fasi di trattamento delle richieste
	Tempi di risposta	Risposta di presa in carico entro 2 giorni lavorativi dall'invio della richiesta
	Efficacia del servizio	100% di richieste trattate

European Statistical Data Support (ESDS)

Servizio on line | *Orario di servizio: dal lunedì al venerdì ore 9:30-16:00*

Lo European Statistical Data Support (ESDS) fa parte di un network europeo coordinato da Eurostat. L'ESDS 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. L'Istat gestisce la sezione in lingua italiana.

Il servizio è accessibile, in seguito a registrazione, attraverso la compilazione di un form presente sul sito Eurostat: <https://ec.europa.eu/eurostat/help/support>.

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

Gli standard di servizio sono definiti da Eurostat.

Sportello per i giornalisti

Servizio telematico e in presenza | *Orario di servizio: dal lunedì al venerdì ore 9:00-19:00*

tel. +39 06.4673.2243-2244

e-mail: ufficiostampa@istat.it

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); la casella ufficiostampa@istat.it;
- 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, attraverso il Contact centre, oppure il canale Telegram Istat, Comunicati Stampa);
- invio del calendario dei comunicati stampa su richiesta (tramite la casella di posta ufficiostampa@istat.it, attraverso il Contact centre oppure il canale Telegram Istat comunicati stampa).

Maggiori informazioni sul servizio sono disponibili alla pagina del sito: <http://www.istat.it/it/informazioni-e-servizi/per-i-giornalisti> o sulla [App Istat Sala Stampa](#).

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 agli utenti	Presenza costante di almeno 1 operatore dedicato agli utenti
	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 agli utenti	Presenza costante di almeno 1 operatore dedicato agli utenti
	Efficacia del servizio	100% di richieste trattate

Laboratorio per l'analisi dei dati elementari (ADELE)

Il Laboratorio ADELE è presente sia presso la sede centrale dell'Istat (Roma, via Cesare Balbo, 16) che in tutte le [sedi regionali](#), fatta eccezione per l'Ufficio di Statistica della Provincia autonoma di Bolzano. L'accesso è garantito previo appuntamento da richiedere ai Centri di Informazione Statistica (<https://www.istat.it/it/informazioni-e-servizi/per-gli-utenti/sportelli-sul-territorio>).

Servizio in presenza

Roma - Via Cesare Balbo, 16

e-mail: rilasciomicrodati@istat.it

Orario di servizio (previo appuntamento da concordare tramite e-mail): dal lunedì al giovedì ore 10:00-16:00, venerdì ore 10:00-14:00

Il Laboratorio ADELE è a disposizione dei ricercatori di università, istituti, enti di ricerca per effettuare, in prima persona, analisi statistiche su microdati d'indagine dell'Istat.

L'accesso al Laboratorio ADELE può essere consentito esclusivamente per la realizzazione di uno specifico progetto di ricerca da parte di ricercatori appartenenti a organizzazioni riconosciute quale Ente di ricerca dal Comstat o che risultino inserite nell'elenco degli Enti di ricerca riconosciuti da Eurostat.

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

- i dati elementari raccolti e validati dall'Istat attraverso le rilevazioni condotte 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).

Modalità di accesso:

- invio della richiesta alla casella di posta rilasciomicrodati@istat.it. La richiesta deve essere completa di progetto di ricerca e redatta sugli appositi modelli, disponibili sul sito dell'Istat all'indirizzo www.istat.it/it/dati-analisi-e-prodotti/microdati#adele;
- valutazione del progetto da parte del Comitato Istat per la valutazione delle richieste di dati elementari;
- autorizzazione della richiesta di accesso da parte del Presidente dell'Istat;
- prenotazione degli appuntamenti al Laboratorio per effettuare le elaborazioni. Gli accessi al Laboratorio possono avvenire indifferentemente nella sede di Roma o in una delle sedi presenti sul territorio.

Alla fine delle elaborazioni, i risultati prodotti e oggetto di pubblicazione sono sottoposti alla valutazione da parte dell'Istat per assicurare la tutela della riservatezza statistica, in conformità alle regole previste.

Maggiori 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

Servizio	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
Laboratorio ADELE	Orario di servizio	100% di rispetto degli orari indicati
	Numero di operatori dedicati agli utenti	Presenza costante di almeno 1 operatore dedicato agli utenti
	Tempi di risposta a richieste di informazioni	5 giorni lavorativi
	Autorizzazione e predisposizione all'accesso	15 giorni lavorativi
	Tempi di valutazione dell'output	15 giorni lavorativi
	Efficacia del servizio	100% di richieste trattate

File per la ricerca MFR

Per soddisfare specifiche esigenze di ricerca scientifica l'Istat rende disponibili i file per la ricerca MFR, ossia file di dati elementari, privi di elementi identificativi diretti, cui sono stati applicati metodi di controllo per la tutela della riservatezza.

Il rilascio dei file MFR può essere richiesto esclusivamente per la realizzazione di uno specifico progetto di ricerca da parte di ricercatori appartenenti a organizzazioni riconosciute quale Ente di ricerca dal Comstat o che risultino inserite nell'elenco degli Enti di ricerca riconosciuti da Eurostat.

Modalità di rilascio:

- invio della richiesta alla casella di posta rilasciomicrodati@istat.it. La richiesta deve essere completa di progetto di ricerca e redatta sugli appositi modelli, disponibili sul sito dell'Istat all'indirizzo <https://www.istat.it/it/dati-analisi-e-prodotti/microdati#MFR>;
- valutazione del progetto di ricerca da parte del Comitato Istat per la valutazione delle richieste di dati elementari;
- rilascio dei file di microdati in formato testo attraverso una piattaforma dedicata per l'invio dei dati in sicurezza.

Maggiori informazioni sul servizio e sulle corrette procedure da seguire per la richiesta dei file per la ricerca MFR sono disponibili sul sito dell'Istat all'indirizzo: <https://www.istat.it/it/dati-analisi-e-prodotti/microdati#MFR>

Standard di qualità del servizio

Servizio	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
Fornitura MFR	Tempi di risposta per la presa in carico della richiesta	5 giorni lavorativi
	Valutazione del Comitato per le richieste di accesso ai dati elementari e rilascio dei microdati richiesti	15 giorni lavorativi
	Efficacia del servizio	100% di richieste trattate

Biblioteca

Servizio in presenza | Orario di apertura al pubblico su prenotazione: *dal lunedì al venerdì ore 9:30-15:30*

Roma- Via Cesare Balbo, 16

tel. +39 06.4673.2380

email: biblio@istat.it

La Biblioteca consente l'accesso sia alle pubblicazioni edite dall'Istat sia a 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 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 nel portale della biblioteca: <https://ebiblio.istat.it>

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 agli utenti	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 di materiali	Assistenza e trasparenza	Il personale coadiuva gli utenti al momento della fotocopiatura/scansione

Archivio storico

Servizio in presenza | *Orario di apertura al pubblico su prenotazione: dal lunedì al venerdì ore 9:30-15:30*

Roma - Via Cesare Balbo, 16

tel. +39 06.4673.2380

email: biblio@istat.it

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.

Maggiori informazioni sul servizio sono disponibili agli indirizzi <http://www.istat.it/it/informazioni-eservizi/per-gli-utenti/archivio-storico> e <http://www.istat.it/it/altri-servizi/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 agli utenti	Presenza di 1 operatore
	Tempi di attesa per la consultazione dei documenti	Un 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 di materiali	Trasparenza e assistenza	Il personale informa sui costi e coadiuva gli utenti al momento della fotocopiatura

4. GLI ALTRI CANALI DI DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Sportelli sul territorio

Presso le Sedi regionali dell'Istat operano i Centri di informazione statistica (CIS) le cui informazioni di dettaglio (città, indirizzo, posta elettronica, telefono, fax per privati, orari) sono disponibili all'indirizzo:

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

Servizio telematico

Gli addetti ai CIS rispondono attraverso il Contact centre nonché per posta elettronica alle richieste pervenute agli indirizzi indicati, per ciascuna Sede, nelle informazioni di dettaglio di cui sopra.

È possibile contattare gli addetti ai CIS anche tramite telefono negli orari indicati per ciascuna Sede.

Ricevimento del pubblico in presenza

Su appuntamento da fissare tramite posta elettronica o per telefono.

I Centri di informazione statistica forniscono chiarimenti e informazioni sulle attività e sulla produzione dell'Istat e del Sistema statistico nazionale (Sistan).

Presso i Centri di informazione statistica si può usufruire di una vasta gamma di servizi:

- consultazione dei prodotti editoriali e assistenza nell'utilizzo delle banche dati on line dell'Istituto;
- assistenza da parte di personale specializzato sia nella ricerca e selezione dei dati sia nella richiesta di elaborazioni statistiche personalizzate;
- assistenza a laureandi e dottorandi;
- accesso al Laboratorio per l'Analisi dei Dati ELEMENTARI (ADELE).

Standard di qualità del servizio

Servizio	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
Assistenza al pubblico	Orario di apertura per contatti telefonici e/o per fissare un eventuale appuntamento	100% rispetto degli orari indicati per ciascun CIS nelle informazioni di dettaglio
	Richieste inviate agli indirizzi di posta elettronica dei CIS	Presa in carico della richiesta entro 2 giorni lavorativi
Accoglienza e assistenza diretta al pubblico (su appuntamento)	Conferma dell'appuntamento	L'appuntamento sarà fissato entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta e si svolgerà entro i successivi 5 giorni utili
	Modalità di erogazione del servizio	Presso la sede Istat, con possibilità alternativa di assistenza su
Riproduzione di materiali	Assistenza	Il personale coadiuva gli utenti al momento della fotocopiatura/scansione

Sito web istituzionale

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.

Il sito istituzionale è la porta di accesso a tutta l'informazione statistica: i comunicati stampa, le tavole di dati, i microdati, le pubblicazioni in formato elettronico, le infografiche, i sistemi di visualizzazione, i calcolatori, le banche dati e la biblioteca digitale.

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

Inoltre, in ottemperanza alla normativa vigente, vengono anche diffusi sul sito i dati che alimentano la sezione Amministrazione trasparente che comprendono tra gli altri i concorsi e selezioni e i bandi di gara.

Standard di qualità del servizio

Servizio	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
Sito www.istat.it	Modalità di accesso	Continuità del servizio on line
	Trasparenza del servizio	Se un contenuto pubblicato sul sito viene sostituito, nella stessa pagina viene apposta una nota che specifica il giorno della sostituzione e il motivo
	Qualità del servizio	I contenuti sono tempestivamente aggiornati

Prodotti editoriali

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 e versioni a stampa.

Tutti i prodotti editoriali sono pubblicati on line sul sito dell'Istat e sono immediatamente disponibili a titolo gratuito.

I volumi prodotti in versione cartacea si possono consultare presso la biblioteca e i CIS, nonché acquistare inviando una richiesta attraverso la casella di posta editoria@istat.it

Maggiori informazioni sono disponibili all'indirizzo: <https://www.istat.it/it/dati-analisi-e-prodotti/pubblicazioni>

Standard di qualità del servizio

Servizio	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
Diffusione dei prodotti editoriali	Modalità di accesso	Diffusione attraverso il sito dell'Istat, in aree dedicate.
	Trasparenza del servizio	Avviso di pubblicazione attraverso il sito dell'Istat.
Vendita di volumi in versione a stampa	Modalità di accesso	Invio di richiesta tramite email: editoria@istat.it
	Trasparenza del servizio	Prezzi ed eventuali costi di spedizione sono esplicitati per ogni richiesta
	Qualità del servizio	Invio dei volumi cartacei con spedizione veloce, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione del pagamento.

5. I 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/altri-servizi/modulistica> e inviandolo all'indirizzo email 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 per raccogliere i feedback 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 sito istituzionale, attivato all'accesso del sito, che, erogato con cadenza periodica, rileva i giudizi degli utenti sui prodotti e servizi dell'Istat.