

Costi contabilizzati per i servizi agli utenti

Anno 2023

Pubblicazione ai sensi dell'art. 32, comma. 2, lett. a) e dell'art. 10, comma 5, D.Lgs n. 33/2013

Vengono riportati i costi relativi al 2023 dei servizi offerti dall'Istat attraverso il "Punto unico di contatto". La piattaforma, realizzata interamente in *cloud* e disponibile in versione desktop e mobile, è nata dall'esigenza di fornire una soluzione unica e multicanale per esporre i servizi dell'Istat verso gli stakeholder esterni. Il Punto unico di contatto si avvale dell'introduzione di innovative funzionalità all'interno dello stesso ecosistema: accesso multicanale semplificato, voce e servizi digitali supportati dall'AI, integrazione e messa in esercizio del numero unico di pubblica utilità (1510) che rende univocamente identificabile l'Istat dall'esterno, abilitazione dell'accesso anche tramite SPID/CIE (Sistema Pubblico di Identità Digitale e Carta d'Identità Elettronica).

L'introduzione della nuova piattaforma ha comportato diversi benefici anche per gli operatori del servizio: maggiore agilità operativa, ottimizzazione dei tempi di intervento e miglioramento della soddisfazione degli operatori.

La realizzazione del Punto unico di contatto si è articolata in diverse fasi. In primo luogo, nel corso del 2022 sono stati attivati i servizi a supporto degli utenti dell'informazione statistica: assistenza nella ricerca dati, rilascio di microdati, elaborazioni personalizzate, assistenza nella ricerca di dati europei armonizzati, supporto per ricerche storiche e archivistiche, vendita di volumi, supporto per i giornalisti, sportello dedicato ai cittadini. A partire dal secondo semestre del 2023 sono state avviate le attività per la progettazione e messa in esercizio del portale dedicato ai servizi di supporto alle rilevazioni statistiche.

I costi per le licenze e per i servizi di sviluppo, esposti nella tavola 1, sono comprensivi della quota parte dei costi dedicati al supporto per i rispondenti alle rilevazioni statistiche (sebbene il servizio sia entrato in esercizio soltanto a luglio 2024).

Per quanto riguarda il personale interno impegnato nei servizi all'utenza tramite il Punto Unico di contatto, la tavola 2 riporta il profilo, il livello professionale e la percentuale di attività nel servizio.

Tavola 1. Costi contabilizzati per la messa in esercizio del Punto Unico di Contatto. Anno 2023

Infrastruttura informatica a supporto	Importo (IVA esclusa)
Costo licenze della piattaforma del Punto Unico di Contatto	1.084.020,00€
Costo sviluppo della piattaforma*	586.604,17 €

* comprensivo delle evolutive del servizio per gli utenti e delle nuove funzionalità del servizio per i rispondenti

Personale impiegato nei servizi agli utenti erogati tramite Punto Unico di Contatto. Anno 2023

Profilo	Livello professionale	Numero di risorse	Percentuale di impiego
Assistenza nella ricerca dati ed elaborazioni personalizzate			
Dirigente Tecnologo	II	1	70
Ricercatore	III	1	30
Ricercatore	III	1	20
Ricercatore	III	1	5
Tecnologo	III	1	20
Tecnologo	III	2	15
Tecnologo	III	1	10
Tecnologo	III	1	5
Collaboratore T.E.R.	IV	1	90
Collaboratore T.E.R.	IV	1	70
Collaboratore T.E.R.	IV	1	30
Collaboratore T.E.R.	IV	2	20
Collaboratore T.E.R.	IV	1	15
Collaboratore T.E.R.	IV	2	10
Collaboratore T.E.R.	V	2	15
Collaboratore T.E.R.	V	2	10
Collaboratore T.E.R.	V	1	5
Collaboratore T.E.R.	VI	1	10
Assistenza nella ricerca di dati storici e bibliografici			
Dirigente Tecnologo	I	1	10
Collaboratore T.E.R.	IV	2	10
Collaboratore T.E.R.	V	1	10
Rilascio di microdati			
Primo tecnologo	II	1	85
Tecnologo	III	1	30
Collaboratore T.E.R.	IV	1	40
Collaboratore T.E.R.	IV	1	35
Collaboratore T.E.R.	IV	1	30
Collaboratore T.E.R.	IV	1	20
Collaboratore T.E.R.	V	1	30
Collaboratore T.E.R.	V	1	10
Collaboratore T.E.R.	VI	1	100
Collaboratore T.E.R.	VI	1	90
Collaboratore T.E.R.	VI	1	45
Sportello per i media			
Tecnologo	III	1	2
Collaboratore T.E.R.	IV	2	5
Collaboratore T.E.R.	V	1	5
Funzionario di amministr.az.	V	1	5
Sportello per i cittadini			
Collaboratore T.E.R.	IV	1	55
Collaboratore T.E.R.	IV	1	20
Funzionario di amministr.az.	V	1	33

Vendita volumi			
Tecnologo	III	1	5
Gestione dei servizi di diffusione a carattere oneroso			
Tecnologo	III	1	55
Collaboratore T.E.R.	IV	2	10