

Costi contabilizzati per i servizi agli utenti e ai rispondenti

Anno 2025

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

Si rendono disponibili i costi dei servizi offerti dall'Istat attraverso il "Punto unico di contatto". Si tratta di una piattaforma, realizzata in *cloud* e disponibile in versione desktop e mobile, attraverso cui vengono erogati i servizi di supporto verso gli utenti dei dati e i rispondenti alle rilevazioni. All'interno dello stesso ecosistema sono state introdotte innovative funzionalità: accesso multicanale (web, email, telefono, PEC), servizi digitali supportati dall'AI, integrazione del numero unico di pubblica utilità (1510), abilitazione dell'accesso tramite Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), Carta d'Identità Elettronica (CIE) e, più recentemente, *electronic IDentification, Authentication and trust Service* (eIDAS).

L'introduzione della nuova piattaforma, disponibile all'indirizzo <https://contact.istat.it>, ha comportato notevoli benefici non soltanto per gli utenti e i rispondenti, ma anche per gli operatori del servizio: ottimizzazione dei tempi di intervento, maggiore agilità operativa e miglioramento della qualità del lavoro.

La realizzazione del Punto unico di contatto si è sviluppata progressivamente nel corso di alcuni anni. Nel 2022 sono stati attivati i primi servizi a supporto degli utenti dell'informazione statistica; successivamente, a partire dal secondo semestre del 2023, sono state avviate le attività di progettazione e messa in esercizio della sezione dedicata ai servizi di supporto alle rilevazioni statistiche, attività completate a luglio 2024. Da quel momento il sistema è oggetto di evoluzioni continue, anche attraverso l'introduzione di elementi di intelligenza artificiale.

Per contabilizzare i costi dei servizi a utenti e rispondenti si rendono disponibili tre tavole.

Per quanto riguarda il personale interno impegnato nei servizi erogati tramite il Punto Unico di contatto, la **Tavola 1** riporta il profilo, il livello professionale, il numero di risorse e la percentuale di ciascuna impegnata nelle attività nel servizio.

La **Tavola 2** contiene i costi del servizio sostenuto per tutte le attività *inbound* e *outbound* a supporto sia delle rilevazioni correnti su imprese, istituzioni e famiglie sia dei censimenti permanenti della popolazione e abitazioni, delle imprese, delle istituzioni pubbliche, delle istituzioni non profit e dell'agricoltura.

I costi per le licenze e per i servizi di sviluppo sono esposti nella **Tavola 3**. Lo sviluppo comprende le evolutive dei servizi dedicati agli utenti e di quelli per i rispondenti.

Tavola 1. Personale impiegato nei servizi erogati tramite Punto Unico di Contatto. Anno 2025

Profilo	Livello professionale	Numero di risorse	Percentuale di impiego
Gestione ed evoluzione informatica della piattaforma			
Dirigente tecnologo	I	1	20
Collaboratore T.E.R.	VI	1	80
Collaboratore T.E.R.	IV	1	15
Assistenza ai rispondenti alle rilevazioni			
Tecnologo	III	1	20
Collaboratore T.E.R.	V	1	20
Assistenza nella ricerca dati ed elaborazioni personalizzate			
Dirigente tecnologo	I	1	50
Primo ricercatore	II	2	15
Primo tecnologo	II	1	15
Primo tecnologo	II	2	5
Ricercatore	III	1	5
Tecnologo	III	2	20
Collaboratore T.E.R.	IV	2	80
Collaboratore T.E.R.	IV	1	50
Collaboratore T.E.R.	IV	1	25
Collaboratore T.E.R.	IV	2	20
Collaboratore T.E.R.	IV	2	10
Collaboratore T.E.R.	V	1	15
Collaboratore T.E.R.	V	2	5
Collaboratore T.E.R.	VI	1	30
Assistenza nella ricerca di dati storici e bibliografici			
Dirigente tecnologo	I	1	10
Collaboratore T.E.R.	IV	1	40
Collaboratore T.E.R.	IV	1	30
Collaboratore T.E.R.	V	1	30
Rilascio di microdati			
Primo tecnologo	II	1	10
Tecnologo	III	1	20
Collaboratore T.E.R.	IV	2	40
Collaboratore T.E.R.	IV	1	30
Collaboratore T.E.R.	IV	1	25
Collaboratore T.E.R.	IV	1	20
Collaboratore T.E.R.	V	1	25
Collaboratore T.E.R.	V	1	10
Collaboratore T.E.R.	VI	3	50
Collaboratore T.E.R.	VI	1	10
Sportello per i media			
Tecnologo	III	1	2
Collaboratore T.E.R.	IV	3	5
Funzionario di amministr.	IV	1	5

Sportello per i cittadini			
Collaboratore T.E.R.	IV	1	70
Collaboratore T.E.R.	IV	1	20
Collaboratore T.E.R.	V	1	10
Vendita volumi			
Primo tecnologo	II	1	5
Gestione dei servizi di diffusione a carattere oneroso			
Primo tecnologo	II	1	55
Collaboratore T.E.R.	IV	2	10

Tavola 2. Costi contabilizzati per il servizio di supporto alle rilevazioni erogato tramite Punto Unico di Contatto. Anno 2025

Servizio di assistenza ai rispondenti	Importo in euro (IVA esclusa)
Costo degli operatori per le attività inbound e outbound	1.488.975,28

Tavola 3. Costi contabilizzati per la messa in esercizio del Punto Unico di Contatto. Anno 2025

Infrastruttura informatica a supporto	Importo in euro (IVA esclusa)
Costo per lo sviluppo della piattaforma	1.151.452,97
Costo delle licenze per l'utilizzo della piattaforma	1.697.488,67