Costi contabilizzati per i servizi agli utenti e ai rispondenti

Anno 2024

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 dei servizi offerti dall'Istat attraverso il "Punto unico di contatto". La piattaforma, realizzata in *cloud* e disponibile in versione desktop e mobile, fornisce una soluzione unica per esporre i servizi 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) e Carta d'Identità Elettronica (CIE).

L'introduzione della nuova piattaforma ha comportato indubbi 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 articolata in diverse fasi:

- nel corso del 2022 sono stati attivati i servizi a supporto degli utenti dell'informazione statistica;
- a partire dal secondo semestre del 2023 sono state avviate le attività per la progettazione e messa in esercizio della sezione dedicata ai servizi di supporto alle rilevazioni statistiche;
- nel 2024 il processo di sviluppo è stato completato e, a partire dal 2 luglio 2024, il Punto Unico di Contatto - per gli utenti dell'informazione statistica e i rispondenti alle rilevazioni dell'Istat - è on line all'indirizzo https://contact.istat.it.

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, della 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 sia le evolutive dei servizi per gli utenti sia le nuove funzionalità messe a punto per il servizio dedicato ai rispondenti.

Tavola 1. Personale impiegato nei servizi erogati tramite Punto Unico di Contatto. Anno 2024

Profilo	Livello professionale	Numero di risorse	Percentuale di impiego
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	70
Primo ricercatore	II	1	20
Primo tecnologo	II	1	20
Primo tecnologo	II	2	5
Ricercatore	III	1	15
Tecnologo	III	2	15
Ricercatore	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	3	15
Collaboratore T.E.R.	IV	2	10
Collaboratore T.E.R.	V	3	15
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	20
Collaboratore T.E.R.	IV	2	10
Collaboratore T.E.R.	V	2	10
Collaboratore T.E.R.	VI	2	50
Collaboratore T.E.R.	VI	1	25
Sportello per i media			
Tecnologo	III	1	2
Collaboratore T.E.R.	IV	2	10
Collaboratore T.E.R.	V	2	10
Funzionario di amministr.	V	1	5
Sportello per i cittadini			
Collaboratore T.E.R.	IV	1	20
Collaboratore T.E.R.	V	1	20
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 2024

Servizio di assistenza ai rispondenti	Importo (IVA esclusa)
Costo degli operatori per le attività inbound e outbound	771.996,04 €

Tavola 3. Costi contabilizzati per la messa in esercizio del Punto Unico di Contatto. Anno 2024

Infrastruttura informatica a supporto	Importo (IVA esclusa)
Costo per lo sviluppo della piattaforma	1.610.857,86 €
Costo delle licenze per l'utilizzo della piattaforma	1.102.640,39 €