



Istituto Nazionale di Statistica

CENSIMENTO DELLE ISTITUZIONI NON PROFIT

**SCHEDA DEL TRACCIATO RECORD DEL FILE DEI MICRODATI RELATIVO
ALLE ATTIVITÀ DEL NUMERO VERDE**
(versione provvisoria)

1. File di microdati per il monitoraggio delle chiamate al Numero Verde

Il file dei microdati dovrà contenere le informazioni di dettaglio sulla singola chiamata entrante nel servizio di Numero Verde.

Ciascun record del file dovrà corrispondere ad una chiamata entrante e contenere le seguenti informazioni sulla stessa:

- *Identificativo chiamata in entrata*
- *Data e ora*
- *Codice Operatore*
- *Identificativo Istituzione Chiamante* (Codice univoco Istituzione)
- Informazioni anagrafiche Istituzione (da anagrafica fornita da Istat):
 - *Denominazione Istituzione*
 - *Codice Fiscale*
 - *Forma giuridica*
 - *PEC*
 - *E-mail*
 - *Indirizzo*
 - *CAP*
 - *Regione*
 - *Codice Regione*
 - *Provincia*
 - *Codice provincia*
 - *Comune*
 - *Codice Comune*
 - *Telefono*
- Informazioni Referente chiamante:
 - *Nome*
 - *Cognome*
 - *Ruolo nell'Istituzione*
 - *Recapito telefonico*
 - *Recapito email*
- *Motivo del contatto* (1. richiesta appuntamento/ 2. modifica appuntamento/3. annullamento appuntamento/4. Altro motivo)
- *Esito del contatto* (1. richiesta evasa /2. Richiesta evasa con invio segnalazione ad Istat /3.richiesta non evasa per caduta di linea o problemi di sistema/4 Non evasa per altro motivo)
- *Durata della chiamata (in secondi)*

2. File di microdati per il monitoraggio email gestite nell'ambito delle attività del Numero Verde

Per le e-mail pervenute al servizio da parte delle istituzioni, il file di microdati dovrà contenere le seguenti informazioni:

- *Identificativo e-mail in arrivo*
- *Data e ora ricezione*

- Codice operatore
- Identificativo utente (codice univoco Istituzione)
- Informazioni anagrafiche Istituzione (da anagrafica fornita da Istat):
 - *Denominazione Istituzione*
 - *Codice Fiscale*
 - *Forma giuridica*
 - *PEC*
 - *E-mail*
 - *Indirizzo*
 - *CAP*
 - *Regione*
 - *Codice Regione*
 - *Provincia*
 - *Codice provincia*
 - *Comune*
 - *Codice Comune*
 - *Telefono*
- Motivo (1. richiesta appuntamento/ 2. modifica appuntamento/3. annullamento appuntamento/4. Altro motivo)
- Esito (1. richiesta evasa /2. Richiesta evasa con invio segnalazione ad Istat /3. richiesta non evasa per problemi di sistema/4. Non evasa per altro motivo)
- Data e ora invio e-mail

Il file di microdati dovrà essere fornito ad Istat giornalmente, con aggiornamento al giorno lavorativo precedente.