

In linea di continuità con la telematizzazione di servizi, prestazioni e comunicazioni, avviata dall'INPS a partire dal 2010, oggi l'Istituto ha dato impulso a importanti interventi di **digitalizzazione e trasformazione digitale**, sviluppando i propri sistemi informatici e servizi digitali in coerenza con gli obiettivi del "Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione", dell'Agenda digitale italiana, dell'Agenda digitale europea e del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), al fine di offrire **servizi sempre più efficienti** sia attraverso interventi sull'infrastruttura digitale che mediante l'implementazione di soluzioni tecnologiche che ne facilitino l'accesso.

Nel porre al centro le relazioni con cittadini, assicurati, iscritti, aziende e intermediari, l'INPS opera in logica di *customer care* privilegiando:

- semplicità organizzativa;
- prossimità del servizio;
- disponibilità e competenza degli operatori;
- gestione integrale delle istanze.

Per assicurare la più ampia accessibilità ai servizi e alle prestazioni, oltre ad assicurare all'utenza l'accessibilità fisica, attraverso le proprie strutture territoriali, viene promossa e incoraggiata l'**accessibilità virtuale**, rendendo fruibile il maggior numero possibile di servizi attraverso i sistemi informatici.

L'utenza può disporre di una serie di canali fisici e virtuali:

- il **sistema di accoglienza delle strutture territoriali** (front end);
- i **patronati e altri intermediari autorizzati**: gli intermediari istituzionali (patronati) e convenzionati (CAF e professionisti) per lavoratori e pensionati;
- il **sito istituzionale** (www.inps.it) previa autenticazione del soggetto attraverso SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale), CIE (Carta di Identità Elettronica) e CNS (Carta Nazionale dei Servizi) e, in casi residuali, codice PIN (Personal Identification Number); per maggiori informazioni si veda il paragrafo "Accesso ai servizi telematici");
- il **Contact center multicanale**, che risponde al numero verde 803164 da telefono fisso e al numero 06 164164 da telefonia mobile a pagamento.