

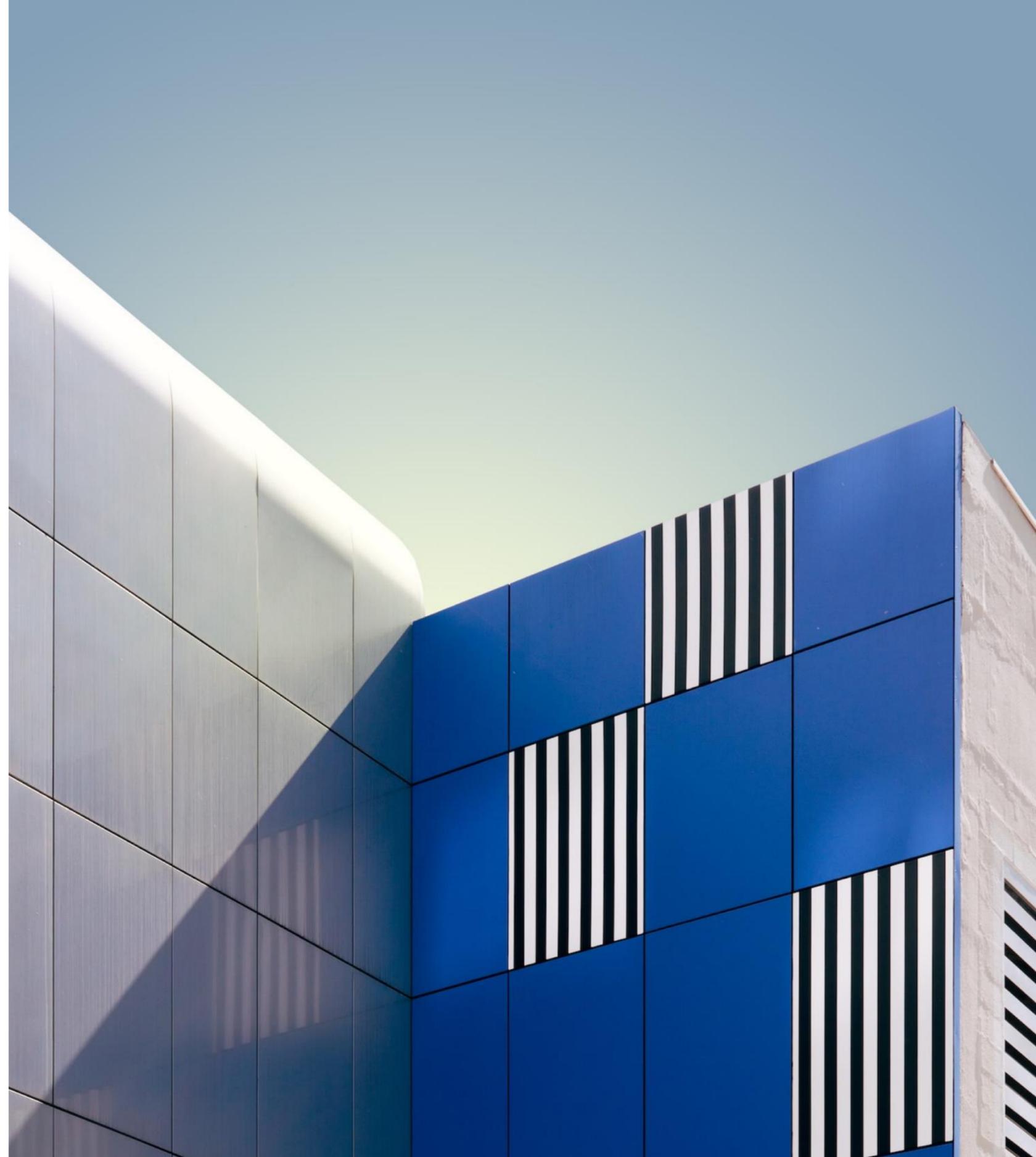


Abstract
Relazione attività 2023

I numeri dell'INPS (in milioni)



Flussi finanziari di cassa 2023



Flussi finanziari anno 2023 (in miliardi)



RISCOSSIONI

€ 395,86 mld

Rispetto al 2022 **+ 4,43%**

PAGAMENTI

€ 396,86 mld

Rispetto al 2022 **+ 7,36%**



Le **disponibilità complessive** si attestano a **€ 39,9 mld.**

CONTRIBUTI TOTALI

€ 214,6 mld

Rispetto alle previsioni

+ 4,65%

Rispetto al 2022

+ 4,44%



Contributi lavoratori dipendenti (in miliardi)

I **contributi previdenziali dei lavoratori dipendenti** (UniEmens) risultano **pari a € 123,4 mld**, con un incremento di € 6,7 mld

Nel raffronto con l'anno precedente, l'**incremento** è anche da attribuire, **per circa 4,9 mld di euro**, a:



Differenziale tra 2023 e 2022 per **conguagli passivi per prestazioni** (in particolare, per i maggiori conguagli passivi nel 2022 per quota covid malattia e assegni per il nucleo familiare), per un **importo totale di circa 2 mld**

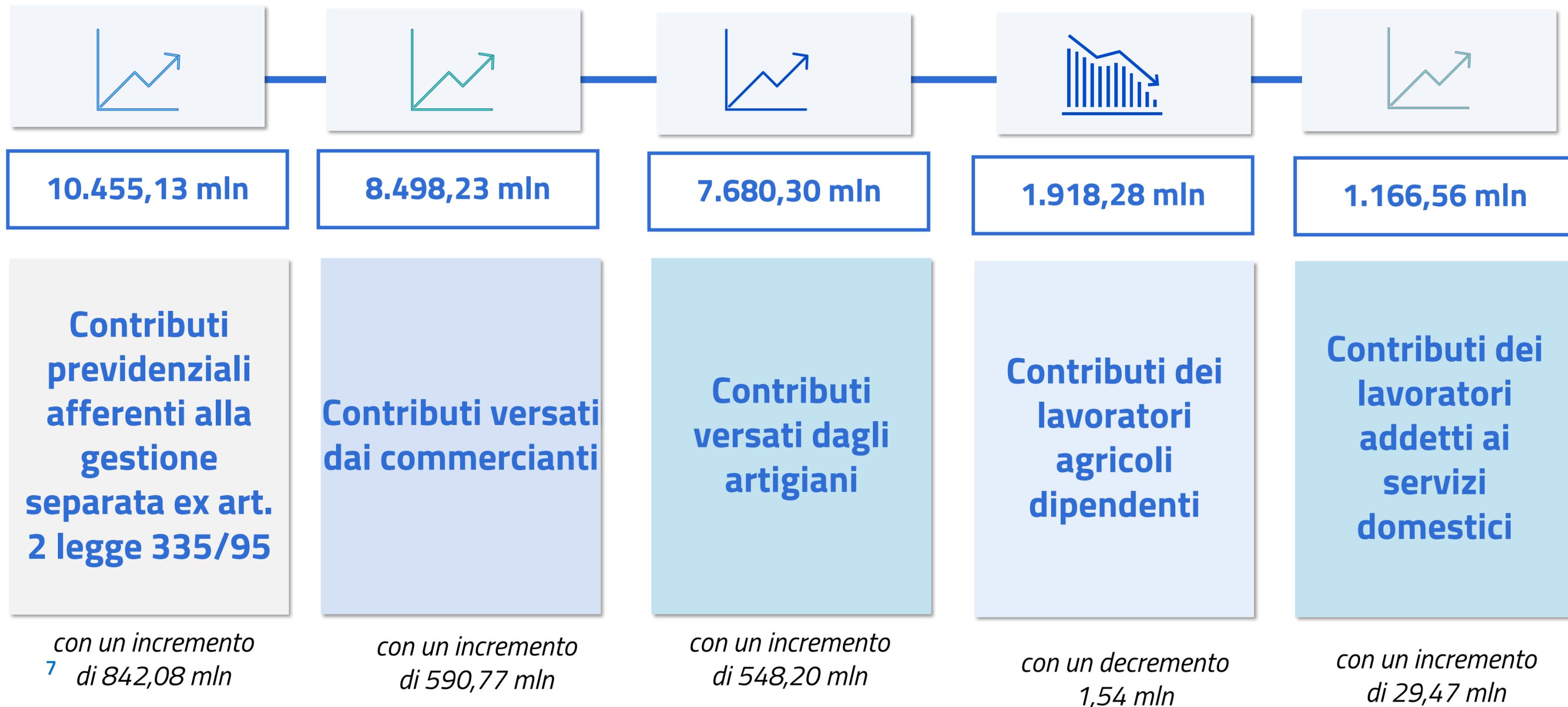


indennità di 200 euro corrisposte nel mese di agosto 2022 tramite DM ai lavoratori dipendenti privati, per **circa 2,26 mld**



indennità di 150 euro corrisposte nel mese di novembre 2022 tramite DM ai lavoratori dipendenti privati, per **circa 650 mln di euro**

Contributi (in milioni)



Contributi (in milioni)





Contributi della Gestione Pubblica (in miliardi)

I contributi della Gestione Pubblica sono pari a € 60,06 mld



Si registra un incremento di € 515,72 mln rispetto all'anno precedente

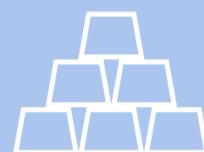
Prestazioni (in miliardi)



Prestazioni Istituzionali
complessive erogate

€ 317 mld

Incremento di
€ 20,5 mld rispetto al
2022



Pensioni in pagamento
(comprese le spettanze
agli invalidi civili)

€ 269,6 mld

+6,34% rispetto al 2022



Prestazioni temporanee
(bonus, Naspi, Assegno
Unico, ecc.)

€ 38,6 mld

con un **aumento di**
€ 3,5 mld rispetto al
2022 (+10,16%)

In evidenza:

- **Assegno unico** (+38% rispetto al 2022)
- **Naspi** (+12% rispetto al 2022)



I trasferimenti passivi

€ 65,5 mld

+11,8% rispetto al 2022

€ 56,9 mld relativi alle
ritenute Irpef.

Le assunzioni nel 2023



L'incremento del personale

AI 31/12/2022



AI 31/12/2023



+3.409
+14,63%

Nell'anno 2023, a fronte di n. **1.434 pensionamenti** sono state **assunte n. 4.791 risorse**

Personale INPS per area e genere

AREA	AL 31/12/2022			AL 31/12/2023		
	F	M	TOTALE	F	M	TOTALE
DIRIGENTI	172	233	405	157	224	381
MEDICI E PROFESSIONISTI	509	408	917	511	414	925
PERSONALE DELLE AREE PROFESSIONALI	12.929	9.028	21.957	15.160	10.219	25.379
INSEGNANTI	14	10	24	18	9	27
TOTALE	13.624	9.679	23.303	15.846	10.865	26.712

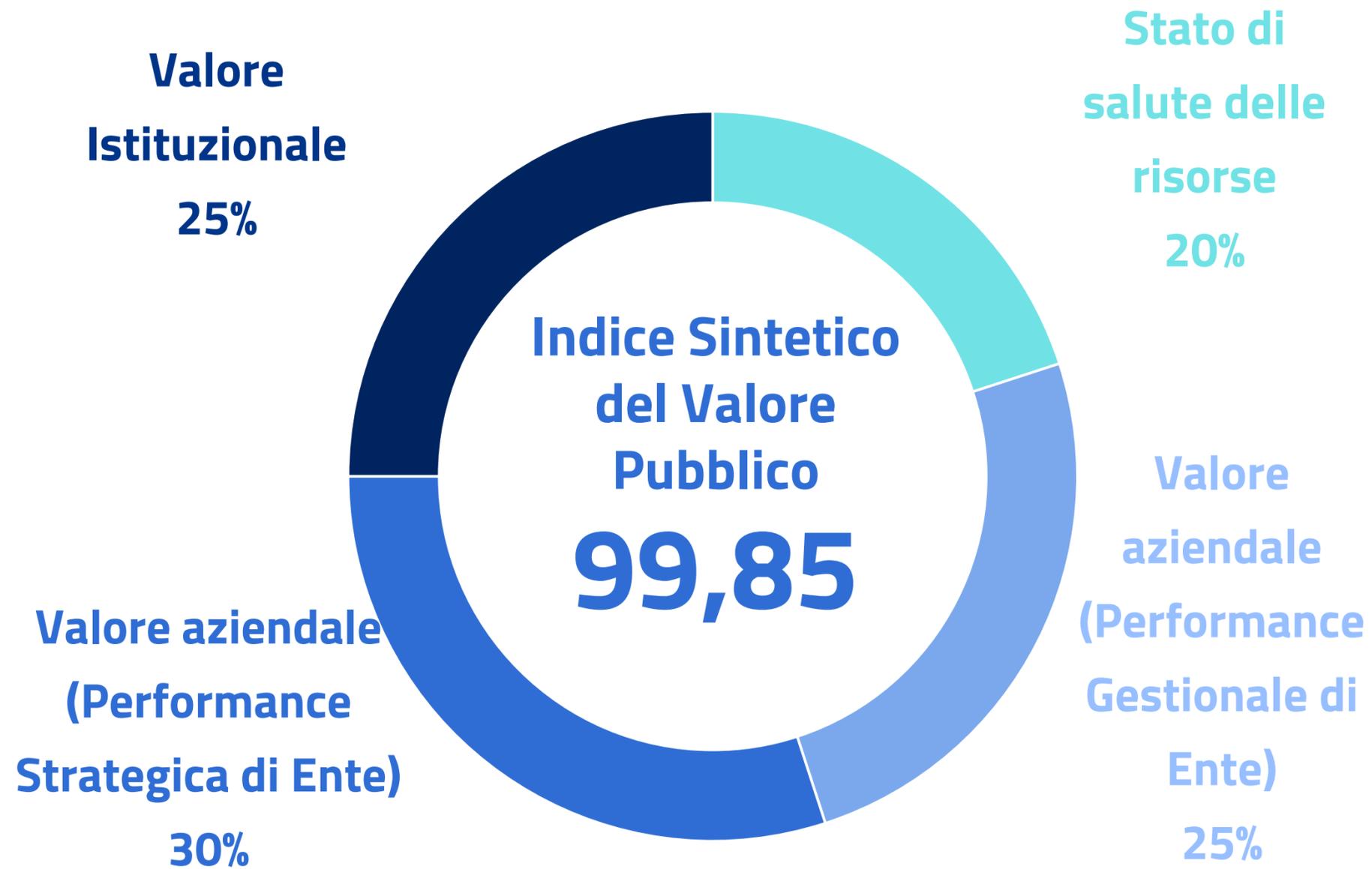
I risultati del 2023



Il Valore pubblico



L'aumento del livello di benessere economico e sociale, generato dall'Istituto nell'anno 2023 è stato misurato dall'«**Indice sintetico del Valore Pubblico**», determinato da:

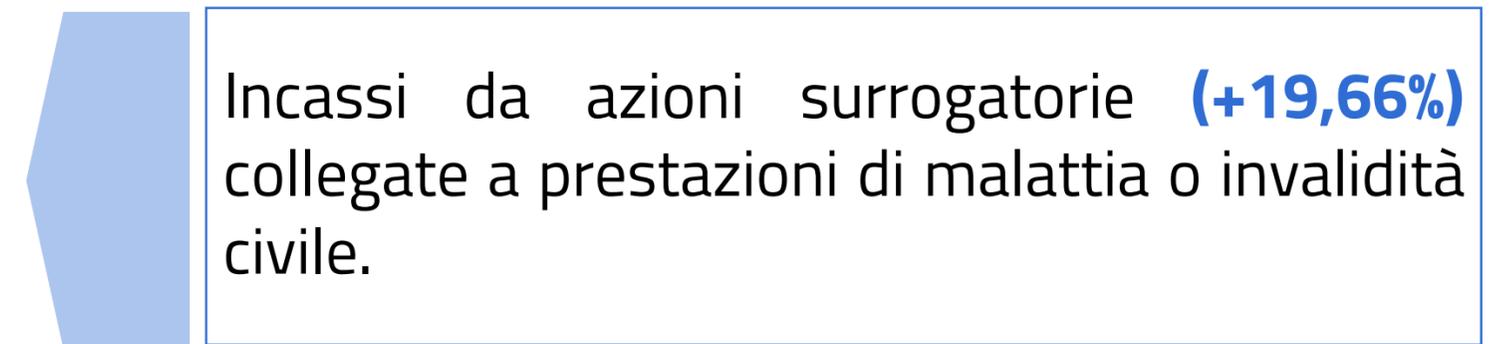
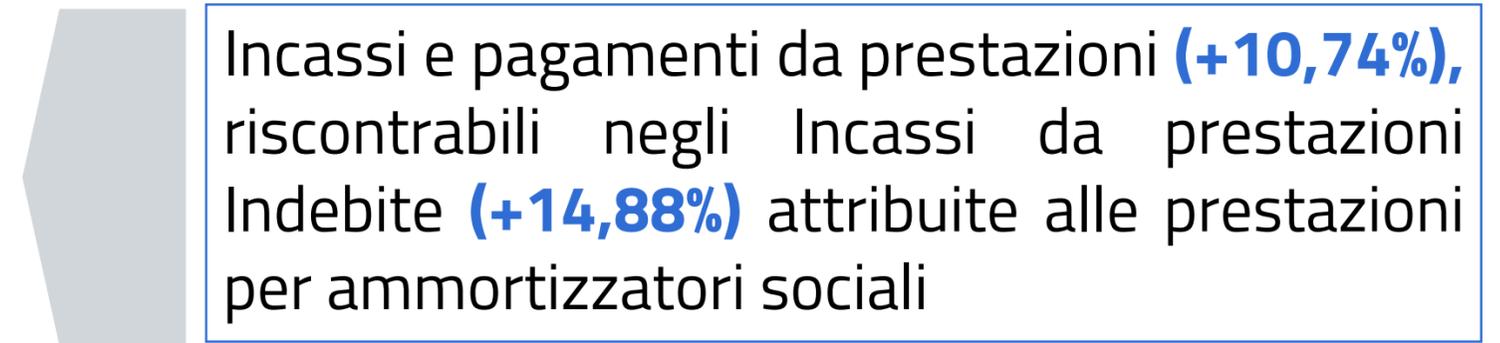
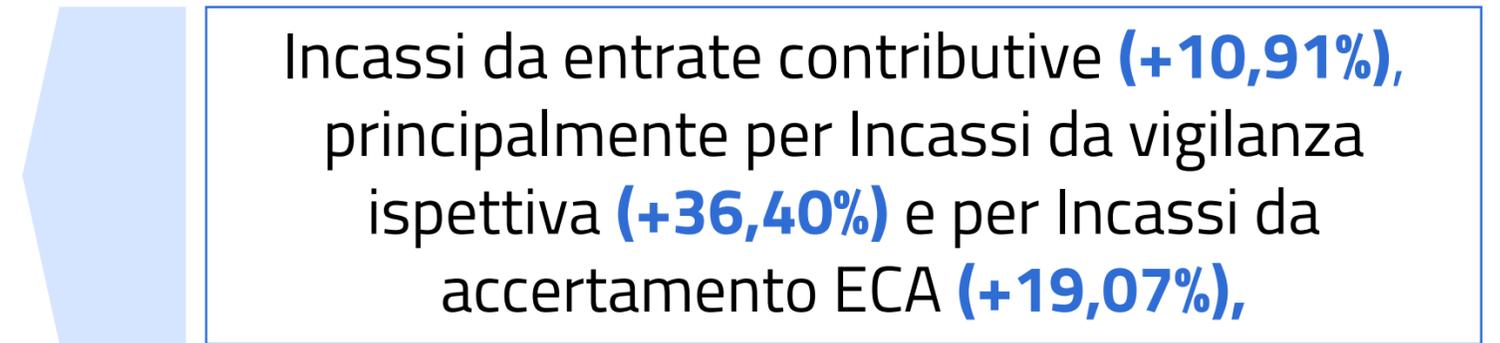
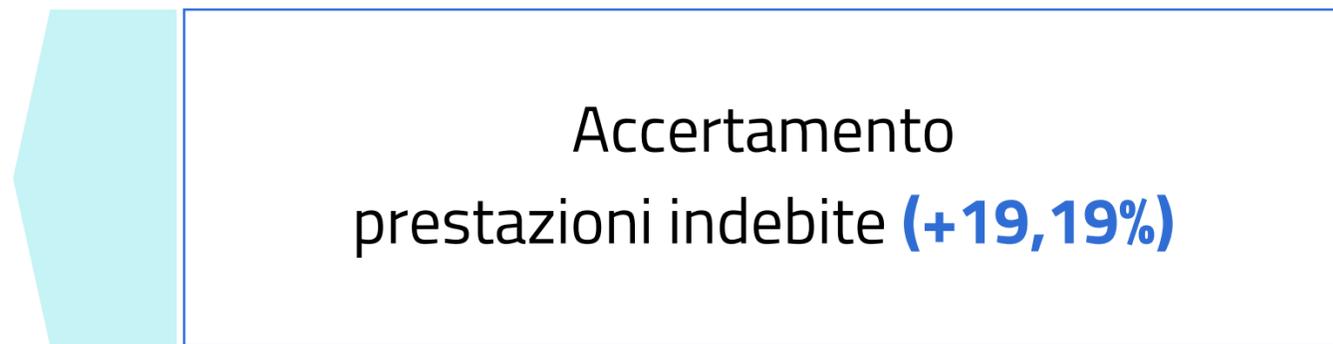
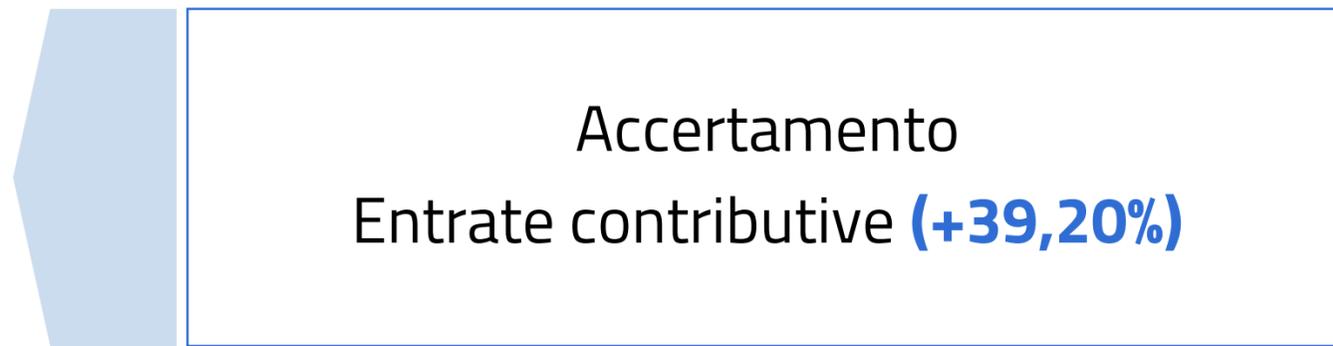


Indicatore di Efficacia Economico–Finanziaria della Produzione



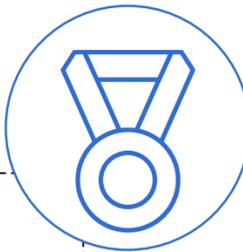
Nel 2023, si registrano **risultati estremamente positivi** rispetto agli obiettivi:

I.E.E.P.



Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione - IEEP Dicembre 2023	RIEPILOGO NAZIONALE	
	Obiettivo 2023 *	Pre-consuntivo 2023
GESTIONE ENTRATE CONTRIBUTIVE - ACCERTAMENTI	1.761.420.073	2.451.954.430
Accertamento Contributi in fase di Gestione Flussi	454.341.607	766.527.962
Accertamento Contributi	950.321.395	1.035.191.302
Minori prestazioni da vigilanza	215.584.684	227.942.976
Accertamento ECA	141.172.388	422.292.191
GESTIONE PRESTAZIONI - ACCERTAMENTI	2.416.408.389	2.880.119.391
Accertamento prestazioni indebite	2.416.408.389	2.880.119.391
Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione (IEEP Accertato)	4.177.828.462	5.332.073.821
GESTIONE ENTRATE CONTRIBUTIVE - INCASSI	4.846.283.494	5.374.832.632
Incassi da vigilanza ispettiva	47.672.025	65.026.024
Incassi da vigilanza documentale	178.032.970	180.701.336
Incassi da altre regolarizzazioni contributive	4.603.255.939	5.108.478.482
Incassi da accertamento ECA	17.322.560	20.626.789
GESTIONE PRESTAZIONI - INCASSI E PAGAMENTI	2.733.262.851	3.026.882.718
Pagamenti per interessi legali (-)	3.709.999	34.383.298
Incassi da prestazioni indebite	2.078.522.433	2.387.877.952
Incassi da Azioni surrogatorie	35.308.198	42.249.729
Incassi da Riscatti e ricongiunzioni	458.796.895	469.167.833
Incassi da Versamenti Volontari	156.584.892	152.644.684
17 Incassi da Visite Mediche di Controllo	7.760.433	9.325.818
Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione (IEEP Incassi e Pagamenti)	7.579.546.345	8.401.715.349

Obiettivi generali del 2023



Quattro «**Obiettivi Generali**» sono stati **pienamente raggiunti**.

- *L'obiettivo relativo all'invalidità civile e indennità di accompagnamento agli invalidi civili è stato tragguardato al 89,50 % per la carenza di personale medico. Nel corso del 2023 sono state avviate le procedure per il reclutamento dei medici necessari, con immissione in servizio nel 2024*

OBIETTIVI	PESI	Risultato 2023	
Conto assicurativo	30%	111,43	105,68
Pensioni di invalidità civile e indennità di accompagnamento agli invalidi civili *	20%	89,53	
Vigilanza e recupero crediti	20%	116,58	
Accesso ai servizi	10%	100,00	
Contenzioso	20%	105,15	

I **risultati eccellenti** conseguiti **nella sistemazione dei conti e nella deflazione del contenzioso** sono anche il frutto dell'attuazione degli interventi previsti dalle Direttive del Direttore Generale n. 3 e n.5, rispettivamente in tema di Conto Assicurativo e di Contenzioso



Nel 2023 l'Indice di produttività è stato **decisamente superiore** all'obiettivo e al dato del 2022

2022

*Indice produttività
aree produzione*

136,73

**Obiettivo annuo
2023**

 **124**

2023

*Indice produttività
aree produzione*

138,25


+11,5%

Qualità del servizio

Il 2023 è stato caratterizzato da un enorme impegno delle sedi di produzione in tutti i settori. L'introduzione di sistemi di automazione nella lavorazione di alcune prestazioni (es. Naspi) ha consentito la **riduzione dei tempi di lavorazione e l'aumento deciso dei controlli**



INDICATORE SINTETICO DI QUALITÀ DELLE AREE DI PRODUZIONE	Dicembre 2022	Dicembre 2023
Effettivo >>>	97,20%	98,86%
Scostamento % su Budget >>>	-2,21%	+0,30%

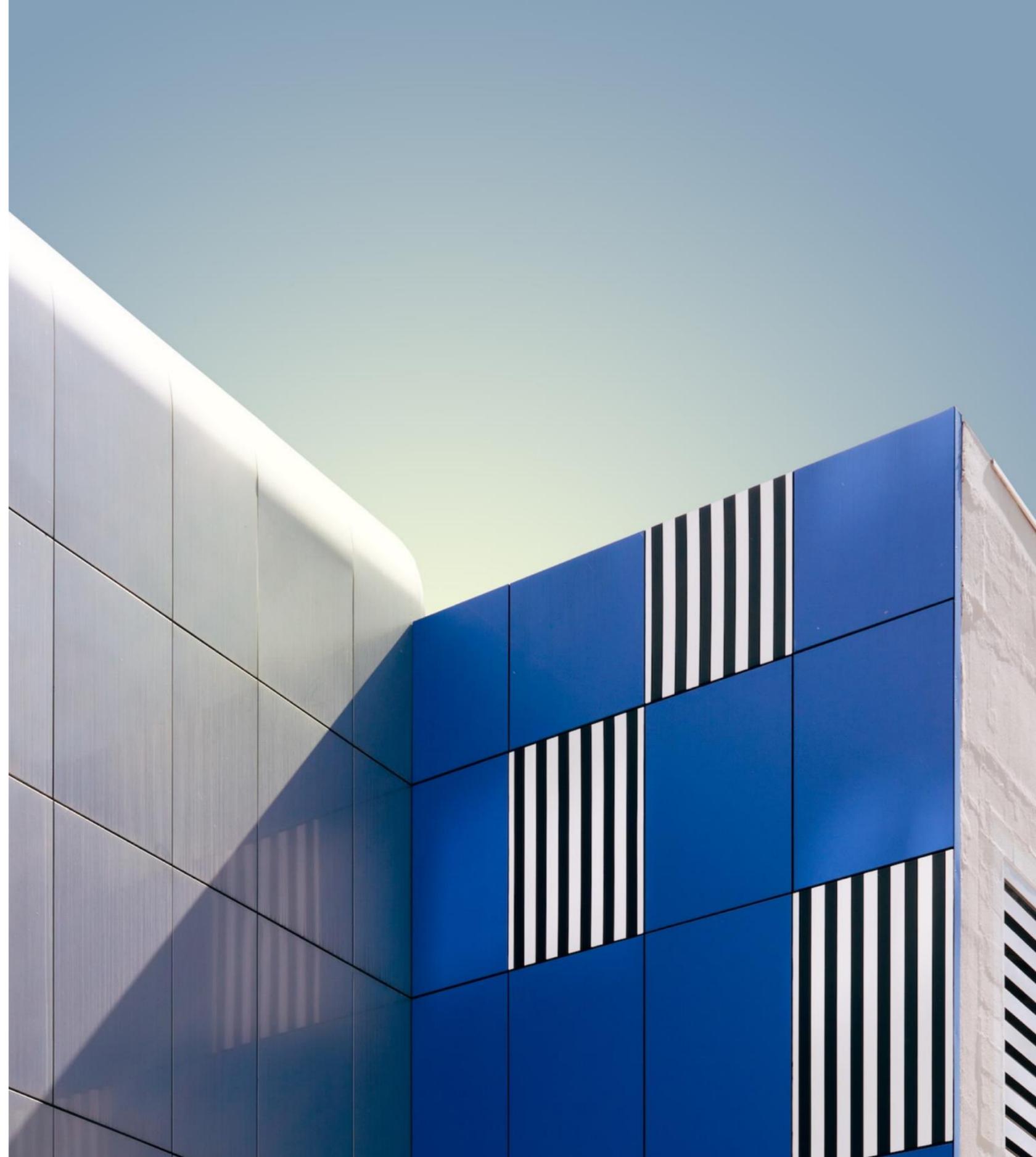
Focus: Tempi di definizione NASPI



Le domande di Naspi definite entro **15 giorni** sono aumentate **del 4,06%** rispetto al 2022, anche grazie all'introduzione di sistemi di automazione.

PERIODO	Domande definite	Entro 15 giorni
Anno 2022	2.043.920	78%
Anno 2023	2.039.684	82,06%

Rapporti con l'utenza



Rapporti con l'utenza

Il miglioramento del **livello di accessibilità**, con il portale introdotto nel 2023, ha determinato l'incremento significativo dell'utilizzo dei *servizi online*, anche per le fasce di popolazione più anziana

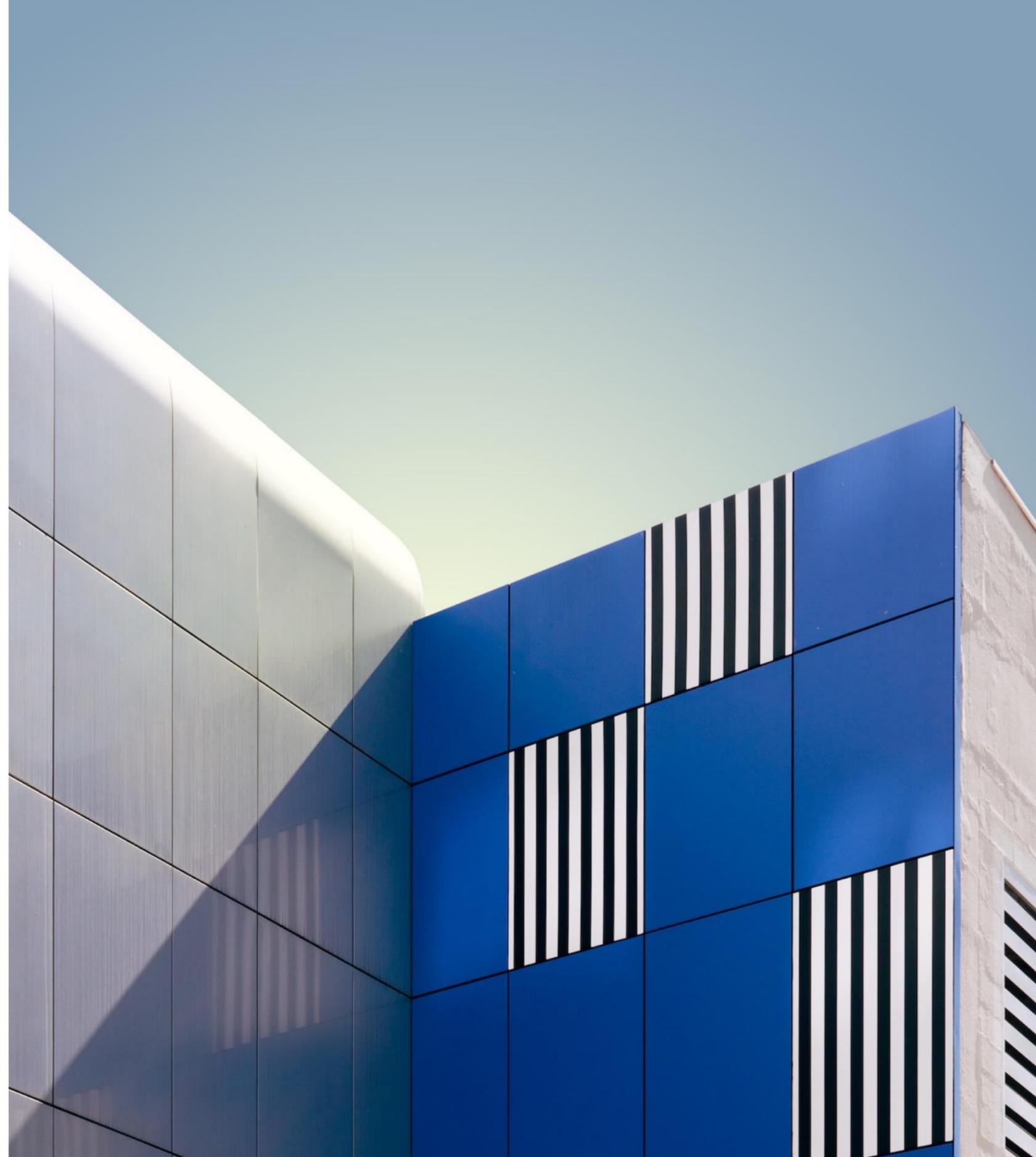


Accessi ai servizi online per età

Fasce di età	Accessi al 31/12/2022	Accessi al 31/12/2023
Fino a 20 anni >>>>	3.156.893	4.617.220
Dai 21 ai 40 >>>>	125.287.630	175.886.196
Dai 41 ai 65 >>>>	190.489.334	257.311.433
Oltre 65 anni >>>>	41.220.863	58.075.201



Il percorso di trasformazione digitale



Le nuove regole della progettazione dei servizi



L'Istituto per realizzare i progetti PNRR ha utilizzato la funzione Transformation, che è la **Design Authority** che guida le fasi di disegno degli scenari operativi garantendo uniformità nella visione del servizio, nei processi, nell'architettura e nella tecnologia, diventando un fattore abilitante del cambiamento.

Le regole sono state definite per i seguenti Ambiti:

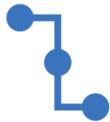
 Gestione domanda e monitoraggio stato pratica

 Piattaforma di monitoraggio (cruscotti)

 Gestione lavorazioni, controlli, automazione

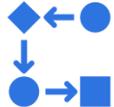
 Dati

 Personalizzazione e proattività

 Razionalizzazione canali digitali Inps

 Cloud Transformation e Digital Platform

 Recupero crediti e indebiti

 Workflow di lavorazione delle pratiche

 Gestione documentale integrata

 IT Governance Digital Platform

 Potenziamento strumenti intermediari

 Potenziamento degli strumenti consulenziali per l'operatore di Sede

 Integrazione e unificazione della gestione pubblica e privata

Sirio il Design system di INPS

Sirio rappresenta il punto di riferimento per la progettazione dei servizi digitali dell'Istituto
È una raccolta **interconnessa di pattern e buone pratiche** coerentemente organizzate che **genera efficienza, scalabilità e consistenza** nel disegno delle interfacce dell'Istituto



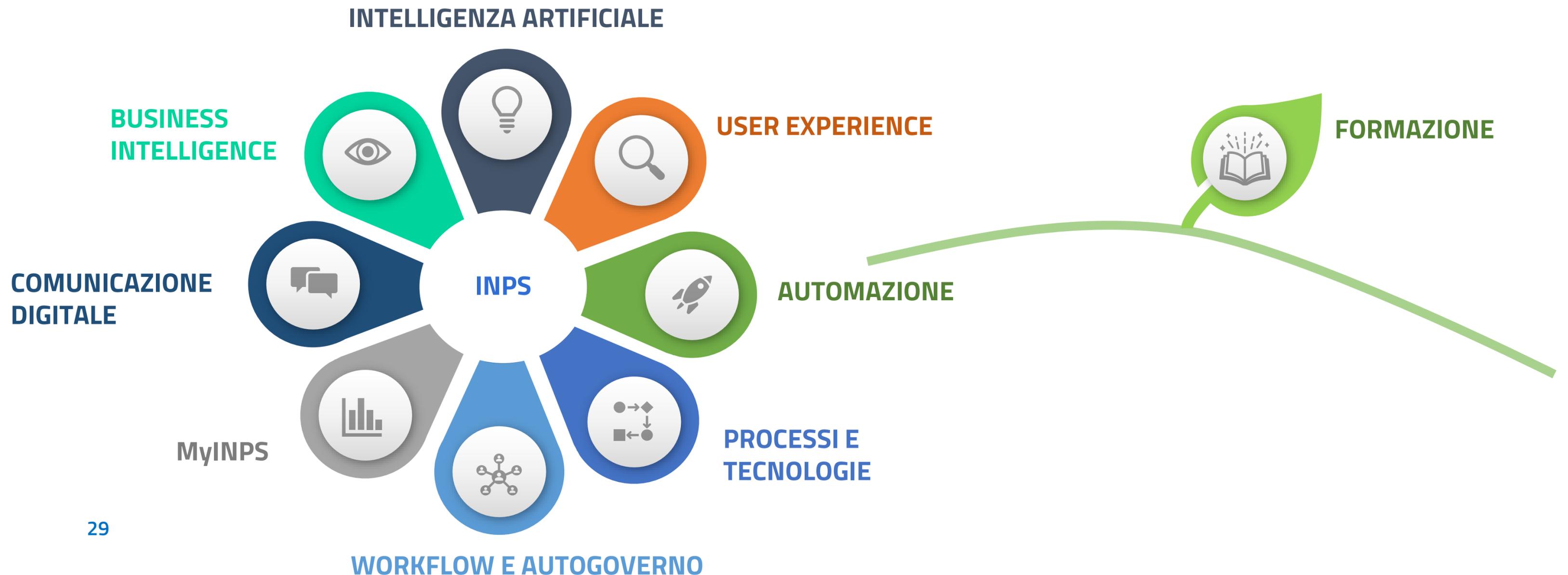
Linee di innovazione del PNRR

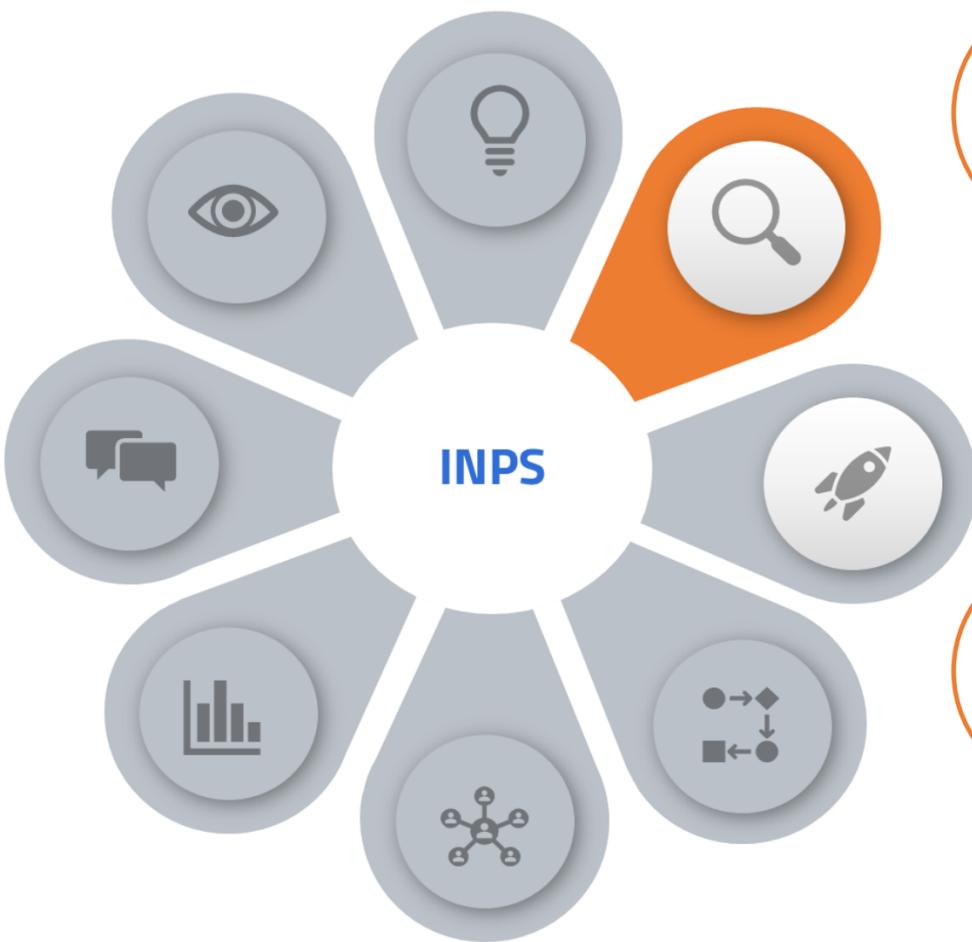


Linee di innovazione del PNRR

L'Istituto, per la realizzazione del progetto PNRR «digitalizzazione dell'INPS» ha sviluppato diverse linee di innovazione coerentemente con il Piano Strategico ICT.

I progetti, precedentemente menzionati, sono suddivisi nelle **Linee di Innovazione** e vengono assegnati coerentemente alla tipologia di natura tecnologica che li caratterizza, come riportato di seguito:





Risultati generali



Circa **4,3 mln** di domande gestite dall'**Hub prestazioni non pensionistiche**

(Dicembre 2021 a Febbraio 2024)



6,95 mln domande pervenute di Assegno Unico per **11,3 mln di figli**

(Dicembre 2021 a Febbraio 2024)
+ 200.000 domande in media al mese



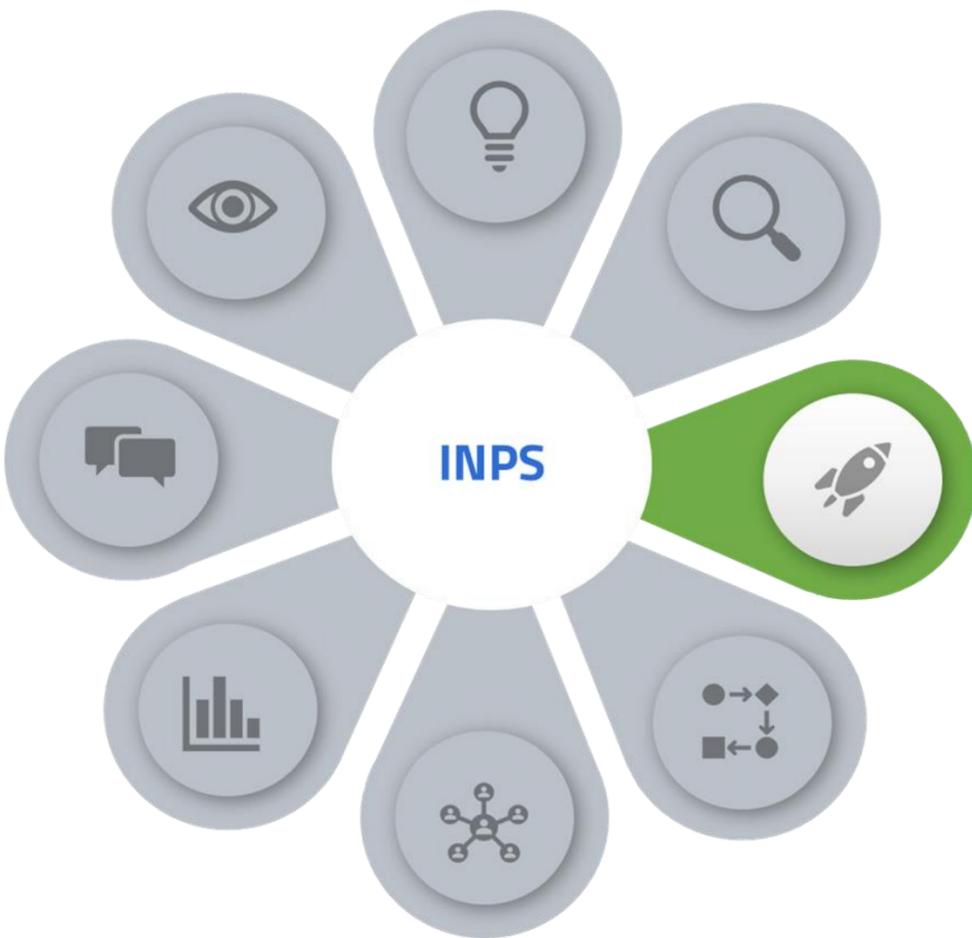
262.134 richieste pervenute di **Disability Card**, di cui recapitate **195.877**

(Febbraio 2022 a Febbraio 2024)
+ 21.039 richieste recapitate rispetto a Dicembre 2023



Sono stati registrati **10,7 mln** accessi con delega digitale

(Ottobre 2021 a Febbraio 2024)
+ 1,3 mln rispetto a Dicembre 2023



Risultati generali



Sono state presentate **290.257** domande di reversibilità precompilate e automatizzate

Gennaio 2022 a Febbraio 2024
+ 13% rispetto a Dicembre 2023



Sono state presentate **1,4 mln** di dichiarazioni di ISEE Precompilato

Gennaio 2024 a Febbraio 2024



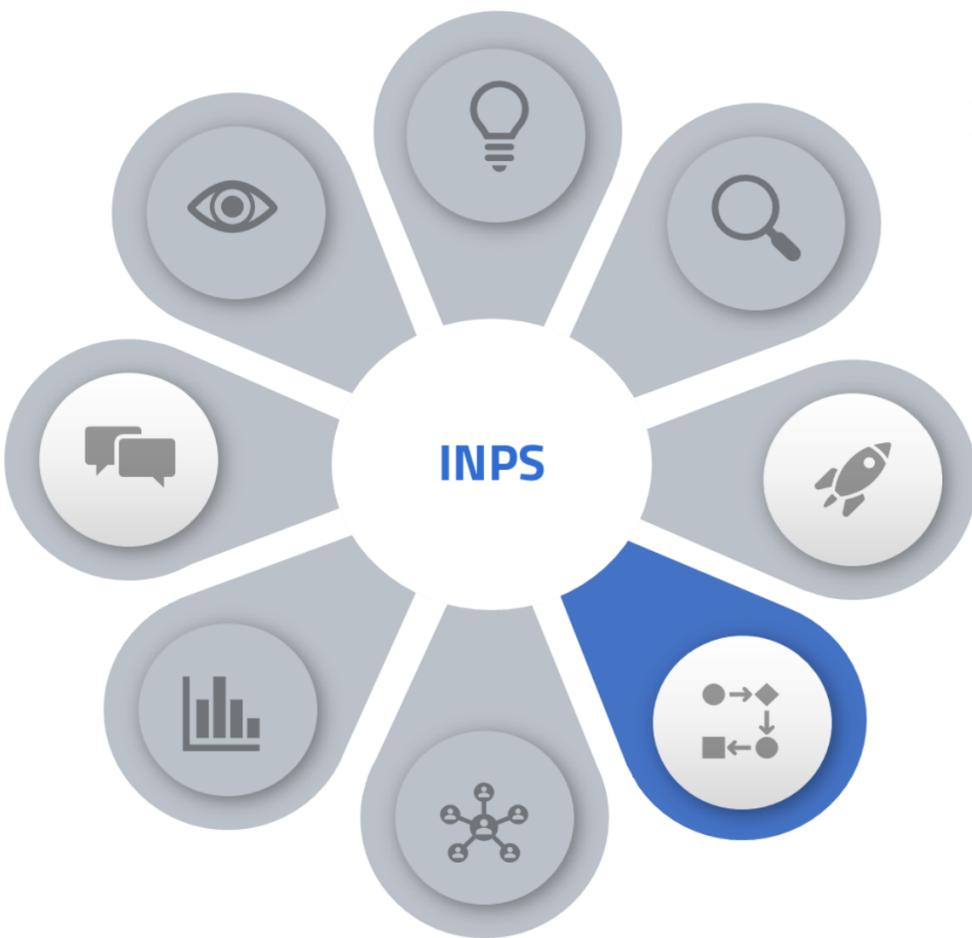
387.688 domande di indennità di accompagnamento, pensione di inabilità e assegno di assistenza

Febbraio 2023 a Dicembre 2023



Sono state pre-istruite **3,4 mln** di domande NASPI, di cui **1,4 mln** idonee alla liquidazione automatica

Luglio 2022 a Febbraio 2024
+ 333.762 di domande pre-istituite rispetto a Dicembre 2023



Risultati generali



1.8 mln
Accessi registrati al servizio PensAMi 2.0

Gennaio 2023 a Febbraio 2024



4,5 mln
Accessi al Portale Patronati

Gennaio 2023 a Febbraio 2024



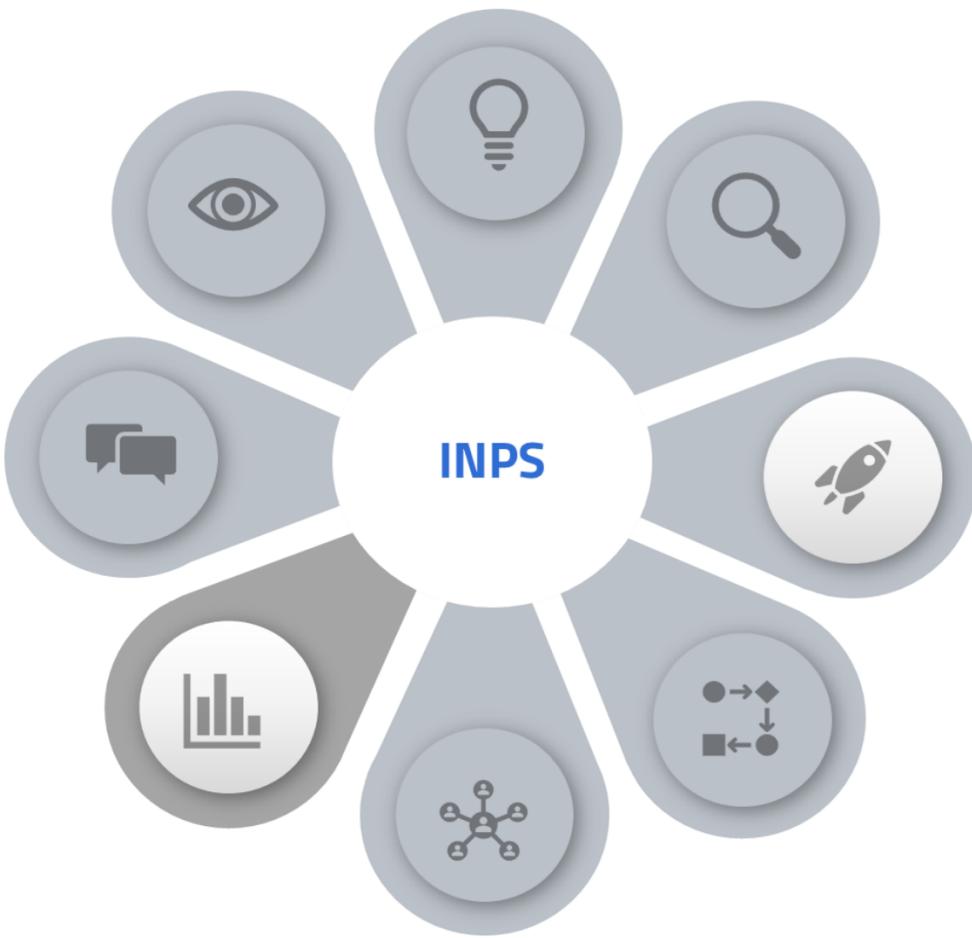
129 mln
Visualizzazioni uniche del Portale INPS

Febbraio 2023 a Febbraio 2024



2,5 mln
Documenti allegati sanitari per il riconoscimento dell'invalidità

Ottobre 2021 a Febbraio 2024
+ 215.923 documenti rispetto a Dicembre 2023



Risultati generali



Sono stati rilasciati **20 servizi** sulle app dell'Istituto di cui **9 su APP INPS Mobile**

Giugno 2022 – Febbraio 2024



Sono stati censiti ca. **19,1 mln** di utenti sul canale web del servizio INPS Ti consiglia

Agosto 2022 – Febbraio 2024



Sono state elaborate **82,6 mln** di comunicazioni personalizzate per i pensionati

Settembre 2022 – Febbraio 2024

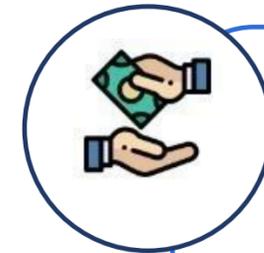


Risultati generali



Prodotte circa **8 mln** di videoguide per NASPI, pensioni, dichiarazione RED, AUU, SFL, Inv.Civ.

Gennaio 2022 – Febbraio 2024



Il numero totale di notifiche su APP IO sui pagamenti è pari a circa **166 mln**

Dicembre 2021 – Febbraio 2024



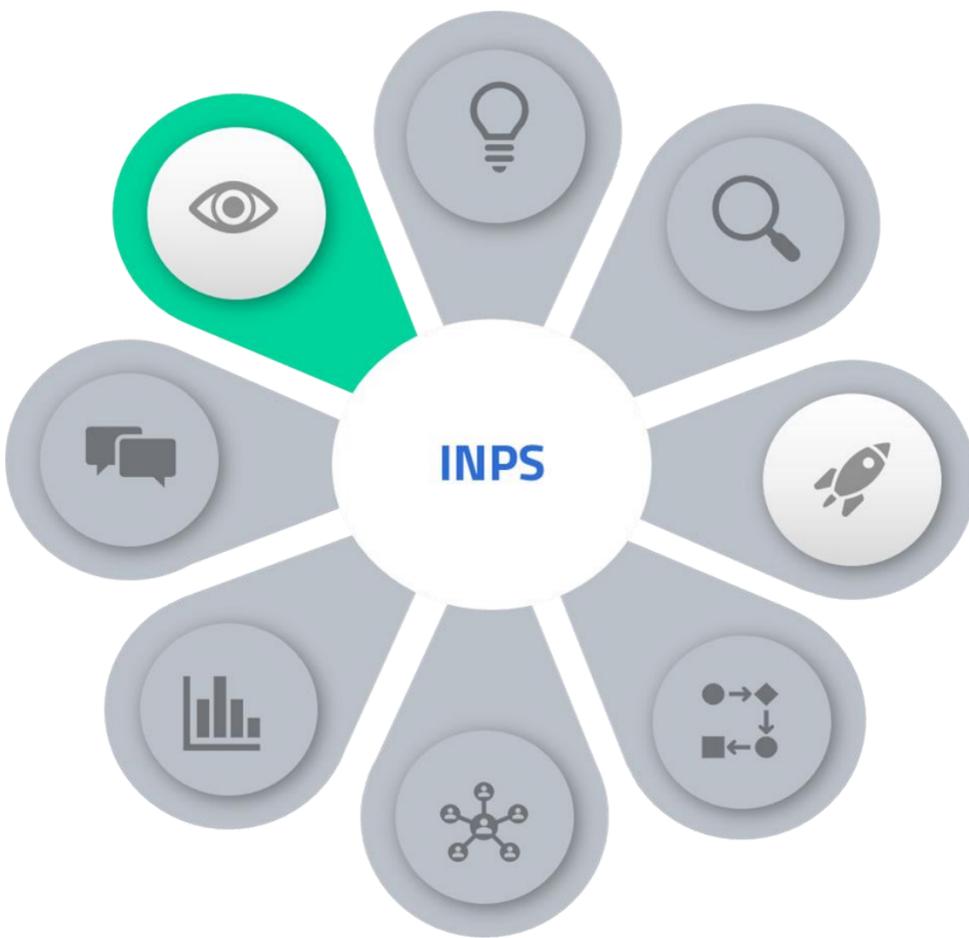
Sono state ricevute **1.381** domande per lo sportello telematico evoluto

Gennaio 2023 – Febbraio 2024

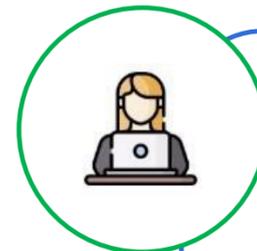


Sono state inoltrate dai cittadini **ca. 3 mln** di richieste tramite webCRM.

Febbraio 2023 – Febbraio 2024

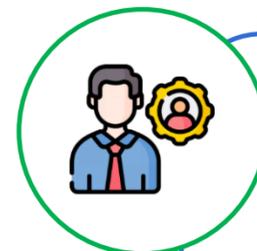


Risultati generali



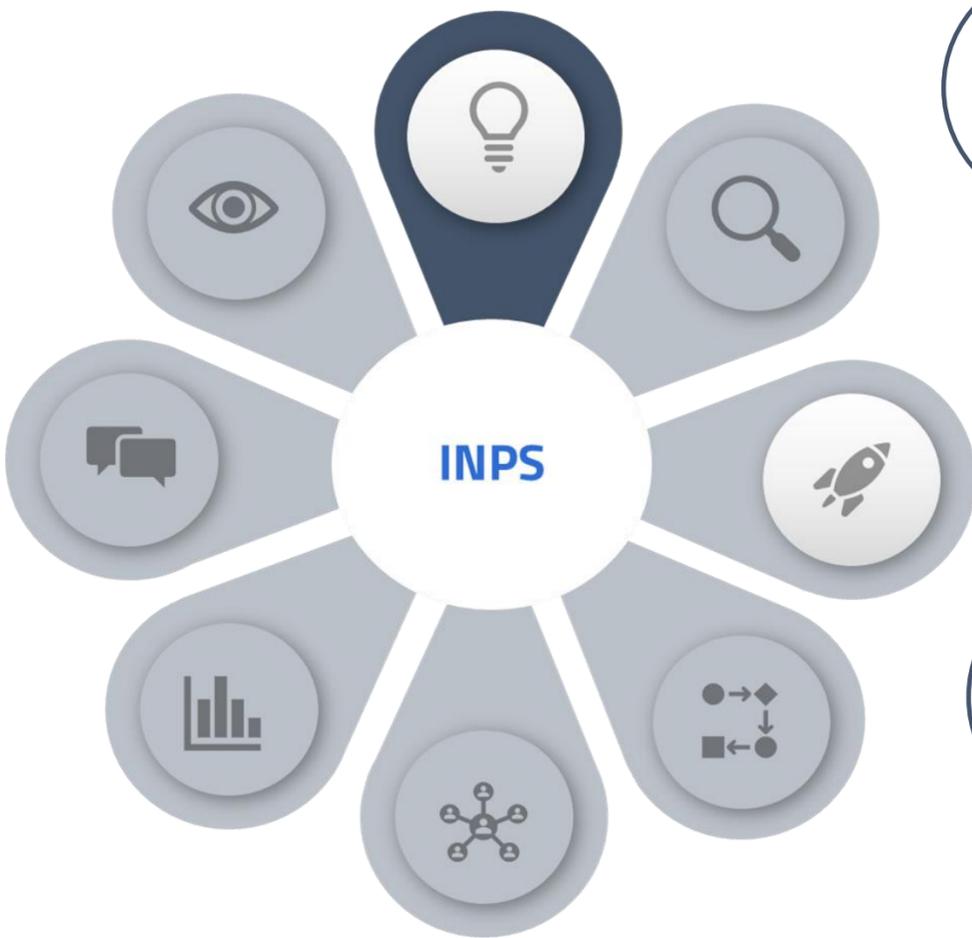
Sono stati erogati **circa 4,4 mld** di euro per le prestazioni monitorate dall'osservatorio del welfare per il welfare integrativo pubblico, per le quali sono pervenute circa **5,2 mln** di domande

Giugno 2022 – Febbraio 2024



La campagna di richiesta consenso proattività ha raggiunto circa **9,8 mln di cittadini** (ovvero il **78%** della platea di cittadini target) e **5,9 mln** (ovvero il **61%** di cittadini) ha aderito all'iniziativa

Marzo 2023 – Febbraio 2024



Risultati generali



Sono stati registrati circa **2,1 mln** di accessi al servizio consulente virtuale dei pensionati

Aprile 2022 – Febbraio 2024



Il numero di accessi al simulatore riscatti sono stati circa **671 mila**

Agosto 2022 – Febbraio 2024



Sono state smistate correttamente l'**87%** delle PEC ricevute dall'Istituto

Gennaio 2022 – Febbraio 2024



Negli ultimi 2 mesi sono state attivate **31.614** chat di cui parlate **12.169** per la NASPI

Gennaio 2024 – Febbraio 2024



Risultati generali



13.077

Dipendenti formati
(pari a circa il **56%** del
personale INPS)

Dati aggiornati al 23/02/2024



45

Interventi formativi erogati
ai dipendenti dell'Istituto



18.215 Partecipanti ai
singoli corsi di formazione,
con conseguimento
dell'attestato di
completamento con
successo

Obiettivi raggiunti rispetto al target PNRR



124 attività progettuali

Digitalizzazione dei servizi e dei contenuti
"One click by Design"

Target

Servizi Rilasciati

2022

35

37

+ 2

2023

70

95

+ 25

2024

100

108

+ 8

18 attività progettuali

Miglioramento delle competenze dei dipendenti

Target

Dipendenti formati

2022

4.250

7.199

+
2.949

2023

8.500

13.077

+
4.577

2024

12.000

13.077

+
1.077

Altri progetti

Le linee progettuali proposte dall'INPS permettono di garantire la complementarità con **altri interventi previsti dal PNRR**.

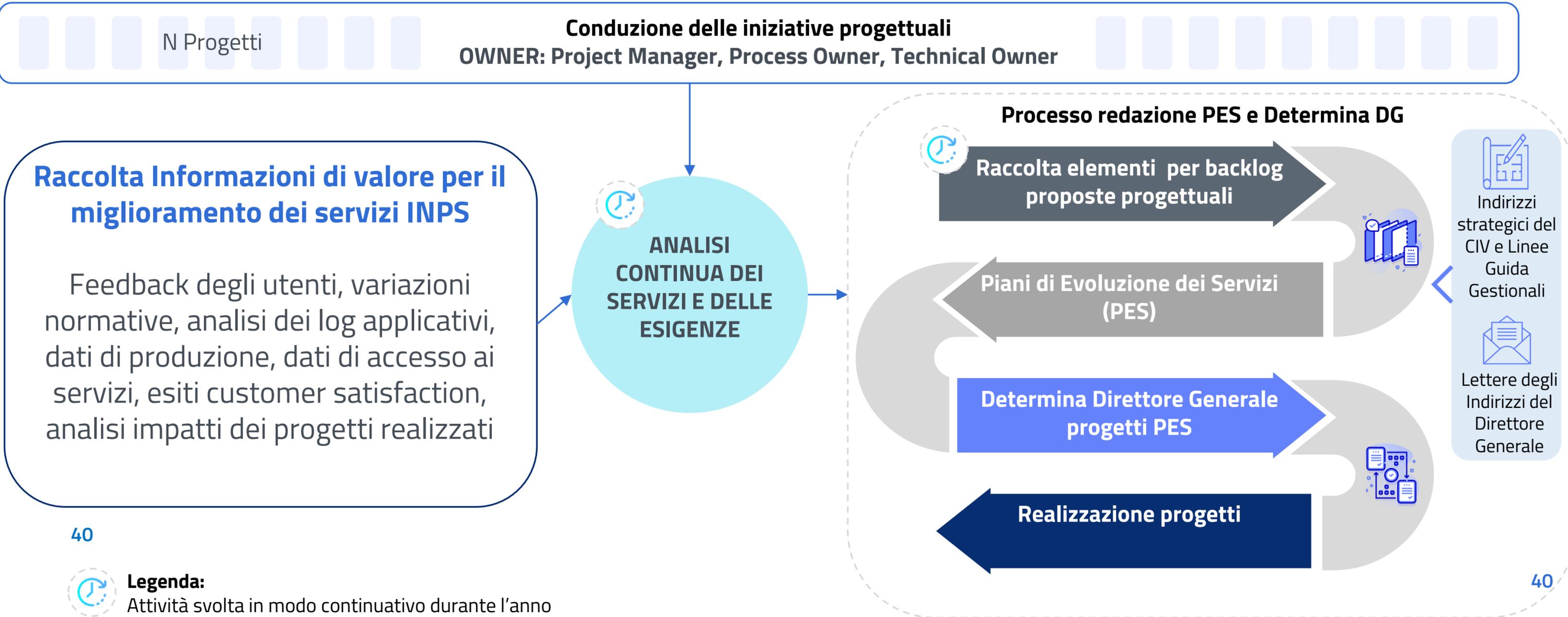
Questo include la partecipazione allo sviluppo di:



Il processo di evoluzione dei servizi INPS



L'esperienza del PNRR ha consentito di strutturare un percorso ciclico continuo basato su **Piani di evoluzione dei servizi (PES)** e si alimenta dalla misurazione degli impatti concreti che la realizzazione dei progetti hanno prodotto.





79

Progetti conclusi nel 2023

CON IMPATTO SU

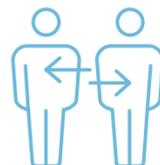


Direttrici Trasversali



AFFIDABILITÀ

41 progetti



**COMUNICAZIONE
EFFICACE**

34 progetti



EFFICIENZA

48 progetti



PROATTIVITÀ

26 progetti



**SVILUPPO SERVIZI
TRASVERSALI**

39 progetti



**USER
EXPERIENCE**

43 progetti

Direttrici Specifiche



64

Progetti che impattano su

23

Direttrici Specifiche

369



173 Progetti confermati dal 2023

196 Nuovi progetti proposti per il 2024

CON IMPATTO SU

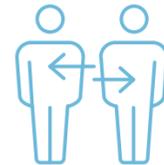


Direttrici Trasversali



AFFIDABILITÀ

57 progetti



COMUNICAZIONE EFFICACE

53 progetti



EFFICIENZA

134 progetti



PROATTIVITÀ

60 progetti



SVILUPPO SERVIZI TRASVERSALI

94 progetti



USER EXPERIENCE

108 progetti

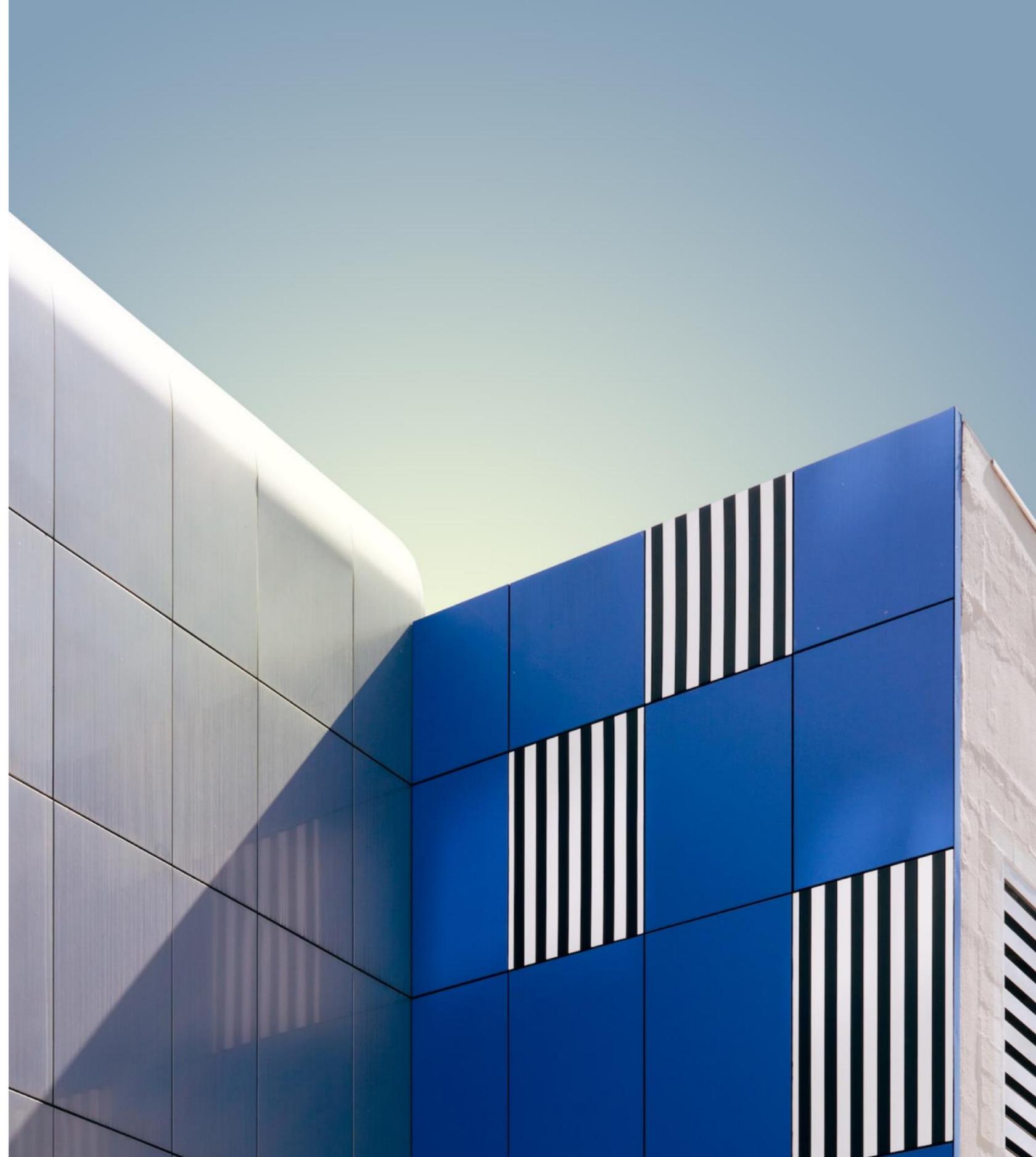
Direttrici Specifiche



245 Progetti che impattano su

50 Direttrici Specifiche

Riconoscimenti e premi



Riconoscimenti e premi



Sirio ha ricevuto riconoscimenti prestigiosi nel mondo del design e dell'innovazione, confermando il suo impatto e la sua qualità



GOV Design Awards

Sirio ha ricevuto il prestigioso GOV Design Award, riconoscendo il nostro impegno nell'elevare gli standard di design nel settore pubblico.



GOV Design Awards

Sirio ha ricevuto il rinomato IF Design Award, un riconoscimento internazionale per l'eccellenza nel design.



GOV Design Awards

Sirio è stato incluso nell'ADI Design Index, una raccolta delle migliori opere di design italiane.

I numerosi riconoscimenti testimoniano l'impegno di INPS nell'offrire servizi digitali all'avanguardia, che migliorano la vita dei cittadini.

Grazie alla **coerenza**, all'**usabilità** e all'**accessibilità** garantite da Sirio, continuiamo a plasmare il futuro del servizio pubblico digitale.

Riconoscimenti e premi conseguiti dall'Istituto nel 2022



Concorso "Valore Pubblico: la Pubblica Amministrazione che funziona"

"Delega identità digitale del cittadino"

45

Premio Innovazione Smau 2022

"Consulente virtuale dei pensionati"

Premio "HR Mission" 2022 dedicato al "Lavorare con e per le Persone"

**"One click by design"
"Supportare il cambiamento"**

Top 10 Mondiale dei Progetti che fanno uso di IA per supportare i 17 "Sustainable Development Goals"

"Classificazione automatica delle PEC"

Premio "Smartphone d'Oro"

"Comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti (video Pensionati)"

Premio "Rompiamo gli Schemi 2022"

"Comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti (video NASPI)"

Premio "Agenda digitale 2022"

"L'Intelligenza Artificiale per la gestione ottimizzata delle richieste di Customer Service"

Riconoscimenti e premi conseguiti dall'Istituto nel 2023



Premio "Rompiamo gli Schemi 2023"

"Biblioteca digitale della formazione"

Premio per l'innovazione e la strategia presso "ComoLake 2023 – Next Generation Innovation"

"Welfare As A Service"

Premio Innovazione Smau 2023

"INPS: il nuovo portale che mette al centro l'utente"

Premio Smartphone d'oro 2023 – Categoria Servizi Pubblici

"Video Guida personalizzata per i genitori richiedenti l'Assegno Unico Universale"

Premio Agenda Digitale 2023 – Casi di efficace digitalizzazione condotti su scala nazionale e internazionale

"Progetto Personalizzazione e Proattività"

