

# PROGETTI PNRR

Evento Palazzo Wedekind  
20.12.2022

Soggetto Attuatore: INPS  
Referente: Dott. Rocco Lauria  
PMO: Dott. Massimiliano D'Angelo



# MODELLO DI SERVIZIO

## Modello di servizio inclusivo e differenziato

### PIANO STRATEGICO DIGITALE ICT 22-24

E' il **Piano integrato** che coniuga le strategie organizzative e di servizio con quelle di evoluzione tecnologica e innovazione digitale

- ✓ Realizzare nuovi obiettivi e nuove opportunità di servizio
- ✓ Generare una **proposta di valore** e un impatto per Cittadini, Imprese e altre PA
- ✓ Valorizzare il **capitale umano** e il ruolo di **intermediari e partner**

### Strategia Omnicanale



Interazione/transazione diretta tra l'utente e il sistema informativo

Prestazione erogata, presidiata o assistita dalla struttura territoriale

Utenti professionali che partecipano alla creazione di valore per l'utente finale

**L'INPS si prende cura delle persone**, organizzando i servizi in base al decalogo AGID e ai seguenti principi:



## I 14 Ambiti Transformation: le nuove regole della progettazione dei servizi

La funzione Transformation è la **Design Authority** che guida le fasi di disegno degli scenari operativi garantendo uniformità di visione di servizio, di processo, architetture e tecnologica, diventando un fattore abilitante del cambiamento

---

- 1** - Gestione domanda e monitoraggio stato pratica
- 2** - Piattaforma di monitoraggio (cruscotti)
- 3** - Gestione lavorazioni, controlli, automazione
- 4** - Dati
- 5** - Personalizzazione e proattività
- 6** - Razionalizzazione canali digitali Inps
- 7** - Cloud Transformation e Digital Platform
- 8** - Recupero crediti e indebiti
- 9** - Workflow di lavorazione delle pratiche
- 10** - Gestione documentale integrata
- 11** - IT Governance Digital Platform
- 12** - Potenziamento strumenti intermediari
- 13** - Potenz. strum. consulenz. per l'oper. di Sede
- 14** - Integrazione e unificazione della gestione pubblica e privata

# PERCORSO DI TRASFORMAZIONE DIGITALE

## *Determinazioni direttoriali per la digitalizzazione dell'istituto*

Il **percorso di trasformazione digitale** dell'Istituto:

*Piano Strategico Digitale 2020-2022*  
*Piano Strategico ICT 2020-2022*

*Piano Change Management*

*Piano Strategico ICT 2021-2023*

27 Novembre 2020

18 Maggio 2021

28 Luglio 2021

09/12/2021

**Delibera del CdA  
n.186**

Approvazione accordo con  
il MITD per l'attuazione  
del progetto PNRR

03/01/2022

**Determina  
Direttoriale n.1**

PNRR - Individuazione  
attività progettuali  
ammesse e relativi  
responsabili

07/07/2022

**Determina  
Direttoriale n.141**

PNRR – Aggiornamento  
attività progettuali  
responsabili

03/10/2022

**Determina  
Direttoriale n.267**

PNRR – Aggiornamento  
attività progettuali  
responsabili

# PERCORSO DI TRASFORMAZIONE DIGITALE

## Stato dell'arte attuazione PNRR: 132 PROGETTI

**116** attività progettuali  
digitalizzazione dei servizi e dei  
contenuti

"One click by design"

Target  
**2022**

**35**  
SERVIZI

**44** SERVIZI  
AD OGGI RILASCIATI



**16** attività progettuali  
miglioramento delle competenze dei  
dipendenti

Target  
**2022**

**4250**  
DIPENDENTI

**7247** DIPENDENTI  
FORMATI



**2023**

**70**  
SERVIZI



**2023**

**8500**  
DIPENDENTI



# SERVIZI RILASCIATI

2020/21

1. Delega dell'identità digitale SPID TO SPID
2. Domanda di pensione di reversibilità precompilata proposta proattivamente
3. Dematerializzazione dei documenti per l'accertamento sanitario dell'invalidità civile
4. Servizio di controllo Green pass lavoratori dipendenti
5. Video tutorial interattivo e personalizzato per i percettori di Naspi
6. Servizio di presentazione domanda ed erogazione per ISCRO (Indennità Straordinaria di Continuità Reddituale e Operativa)
7. Servizio di supporto alla compilazione dell'ISEE – ISEE precompilato
8. Servizi di comunicazione innovativa con i Patronati (COMBIPAT)
9. Servizio di simulazione riscatti
10. Servizio di presentazione domanda di quantificazione del TFS e TFR finalizzata alla cessione ordinaria e alla cessione agevolata (TFR e TFS in un click)
11. App IO - Servizi di notifica
12. Servizio di presentazione domanda ed erogazione assegno temporaneo

2022

13. Domanda Assegno unico
14. Pensami (PENSione A MISura) – simulatore di scenari pensionistici
15. Video interattivo e personalizzato ai neopensionati
16. Servizio di presentazione domanda ed erogazione per ALAS (indennità per la disoccupazione, rivolta ai lavoratori autonomi dello spettacolo)
17. App IO - Pagamento contributi lavoratori domestici
18. Disability Card - nuova procedura "Richiesta della Carta europea della disabilità in Italia" (CED)
19. Il consulente digitale delle pensioni
20. Assistente Virtuale Naspi
21. Portale della famiglia (Servizi di informazione, consulenza e orientamento)
22. Servizio di informazione ai lavoratori Cassa Integrazione con chat bot e chat live
23. Hub prestazioni non pensionistiche - Assegno per congedo matrimoniale a pagamento diretto
24. INPS Notizie
25. Servizio di pagamento dei contributi per i versamenti volontari mediante l'app IO
26. Servizio di pagamento di contributi per i riscatti mediante l'app IO
27. Servizio di pagamento dei contributi per le ricongiunzioni mediante l'app IO
28. Servizio per domanda bonus 200 euro
29. Nuova versione del Portale Patronati
30. Nuova domanda di Ricongiunzione, Computo e Costituzione di posizione assicurativa
31. Nuovo portale multiservizio ASI

32. App "INPS Mobile". Nuovo servizio "Assegno unico e universale per i figli a carico"
33. Deleghe dell'Identità Digitale in Web Meeting
34. Implementazione UtilityDM e sezione Tool del cassetto previdenziale contribuente
35. Nuovo servizio di presentazione domanda di indennità NASpI
36. Nuove funzionalità ISEE precompilato (autorizzazione alla precompilazione dei dati dei componenti maggiorenni mediante il sistema pubblico di identità digitale; precompilazione del nucleo familiare)
37. Sistema Instant Feedback
38. Servizio di allegazione documentazione sanitaria
39. Richiesta massiva dei Certificati di Agibilità tramite l'utilizzo del sistema di Posta Elettronica Certificata
40. Rilascio di una versione del sistema Unicarpe per gli Enti di Patronato. CoPI - Consulenza Pensionistica per Intermediari
41. Sistema di comunicazione personalizzata e approfondita con QR-Code per giovani lavoratrici e lavoratori dipendenti del settore privato
42. Dichiarazione RED – video personalizzato per pensionati
43. Acquisizione della domanda di invalidità civile semplificata per i minori
44. Estratto conto visuale

# LINEE DI INNOVAZIONE DEL PNRR

Per la realizzazione del progetto ammesso al finanziamento del PNRR l'Istituto ha individuato, coerentemente con i propri principi e obiettivi strategici, le seguenti **linee di innovazione**:

## BUSINESS INTELLIGENCE

5 progetti

## INTELLIGENZA ARTIFICIALE

9 progetti

## USER EXPERIENCE

27 progetti

## COMUNICAZIONE DIGITALE

13 progetti

## AUTOMAZIONE

21 progetti

## MyINPS

6 progetti

## PROCESSI E TECNOLOGIE

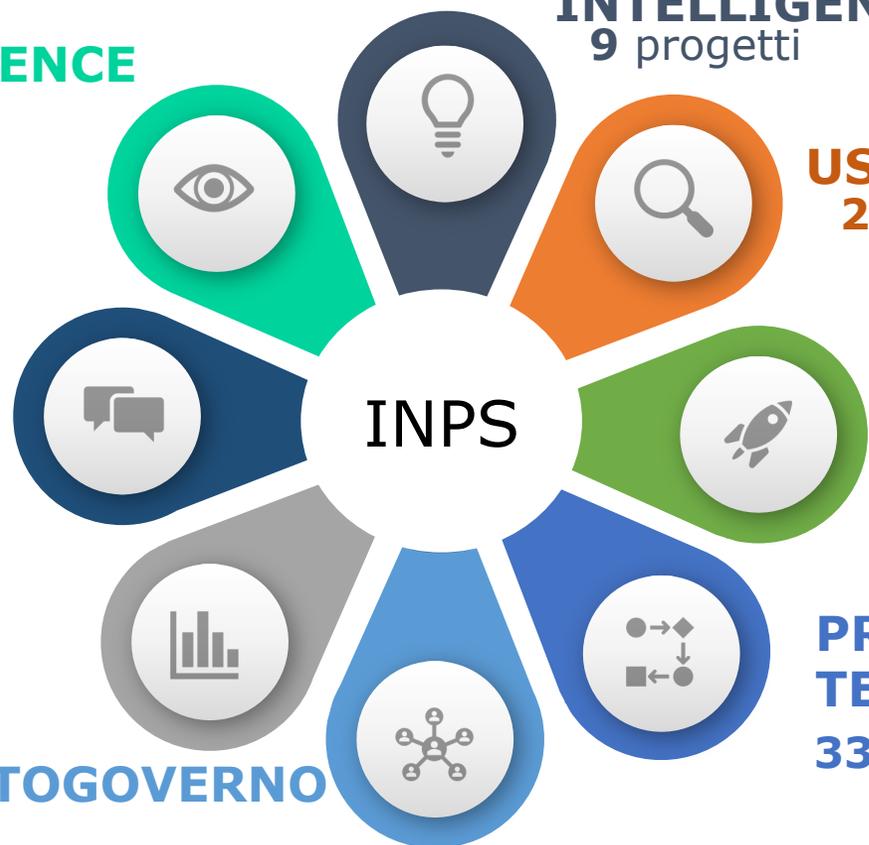
33 progetti

## WORKFLOW E AUTOGOVERNO

2 progetti

## FORMAZIONE

16 progetti





➤ Il progetto ha gestito la **transizione tra la modalità di autenticazione** tramite PIN e le nuove modalità previste.

### ➤ Risultati principali:

**40.000 PIN** rilasciati giornalmente nel periodo emergenziale COVID-19, da marzo a giugno 2020

Spesa complessiva per la gestione dei Pin 2019	
<i>Spesa Contact Center</i>	€ 2.275.289,00
<i>Spese di spedizione</i>	€ 795.977,82
<i>Spese personale</i>	€ 7.809.133,11
<b>Spesa complessiva</b>	<b>€ 10.880.399,93</b>

**Risparmio stimato per il 2021 e il 2022: Circa € 21.200.000**

# USER EXPERIENCE

## Delega identità digitale



Il servizio consente ai cittadini impossibilitati a utilizzare in autonomia i servizi web INPS di **delegare una persona di loro fiducia per l'accesso ai servizi online** e per richieste presso gli sportelli INPS, mediante SPID, CIE o CNS

### Risultati principali:

**3.881.178** accessi con delega.

Tipologia di delegato	N° Deleganti	N° Delegati
Tutore	5.892	5.206
Amministratore di sostegno	31.732	15.425
Delegato generico	163.330	129.114
Genitore	91.661	76.287
Curatore	431	405
<b>Totale</b>	<b>293.046</b>	<b>226.437</b>

\*dati aggiornati a Dicembre 2022



- Il progetto realizza un **ambiente unico di condivisione e gestione delle posizioni aziendali**, dove vengono rese disponibili modalità smart per l'acquisizione delle deleghe verso gli intermediari

### Risultati principali:

N. Accessi	Descrizione applicazione	Data inizio attivazione
<b>264.314</b>	Evidenze 2.0	21/12/2020
<b>27.399</b>	Calcolo Aliquote	27/07/2022
<b>28.697</b>	Caratteristiche contributive	27/07/2022

\*Dati dal 28.07.2022 al 27.10.2022



➤ Il Progetto ha l'obiettivo di **considerare gli intermediari professionali e istituzionali anche come segmenti di utenza interna** ai quali destinare la maggior parte delle iniziative di coinvolgimento.

Il progetto prevede:

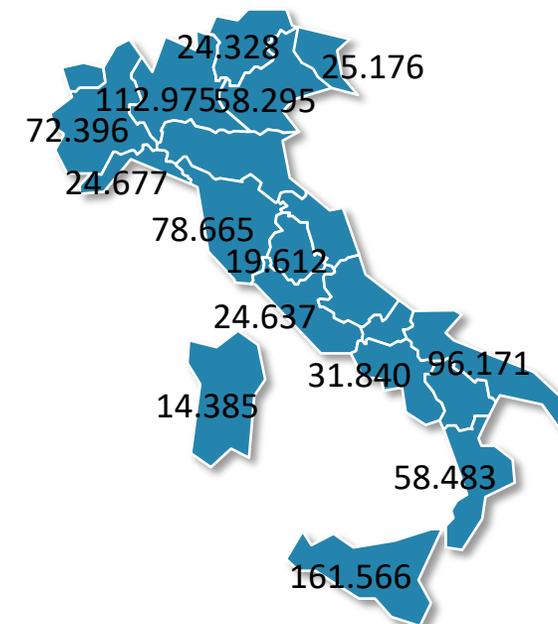
- La semplificazione dei processi di comunicazione;
- L'integrazione di servizi specifici

### Risultati principali:

**1.128.167** totale richieste COMBIPAT dal 01.01.2022 al 31.10.2022:

**Tempo medio chiusura  
tutti gli oggetti su  
COMBIPAT**

**circa 4 gg**



# AUTOMAZIONE

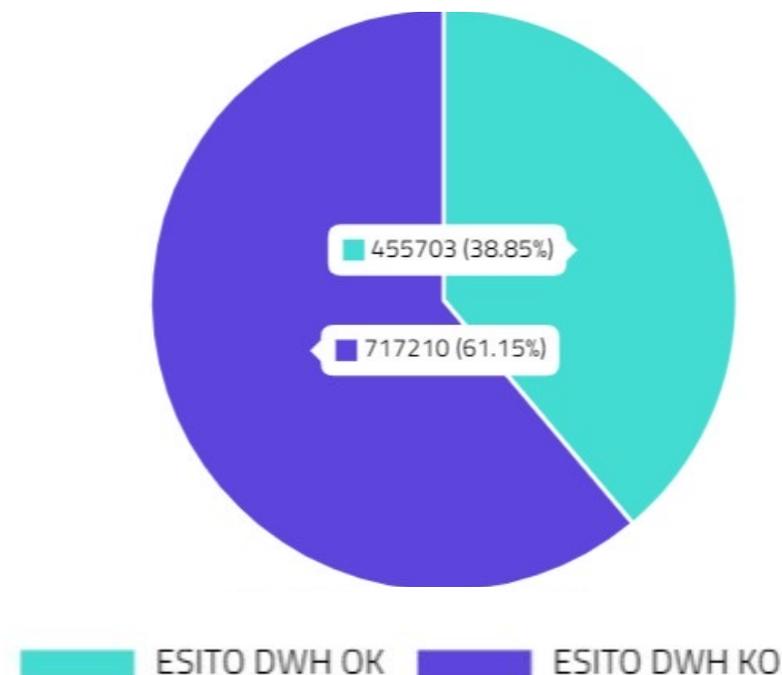
## Naspi pre-lavorata e automatizzata



- Il progetto semplifica il flusso di presentazione della richiesta di NASpI e **l'automazione delle relative fasi di istruttoria, verifica dei requisiti e pagamento**

### Risultati principali:

- **1.195.168** pratiche pre-istruite, di cui **464.403** idonee alla liquidazione robotizzata



\*Dati aggiornati al 15 Dicembre 2022

# AUTOMAZIONE

## Semplificazione presentazione ed efficientamento istruttoria per il riconoscimento dell'invalidità civile



- Il progetto rivede il processo e i sistemi per l'istruttoria dell'invalidità civile riorganizzando il processo di acquisizione della domanda in ottica once-only, automatizzando il processo di liquidazione del beneficio e fornendo al personale medico informazioni utili al processo di valutazione dello stato di invalidità utilizzando algoritmi di AI

### **Risultati principali:**

Liquidazioni automatiche periodo gennaio – dicembre 2022:

Ca. **180.000 indennità di accompagnamento** liquidate in maniera automatizzata equivalenti a ca. **l'85% del totale**

# USER EXPERIENCE

## Disability card



- La Carta Europea della disabilità è il documento su supporto magnetico che permette alle persone con disabilità di **accedere a servizi e agevolazioni loro riservate**, in Italia e nei paesi dell'UE aderenti al progetto.

### Risultati principali:



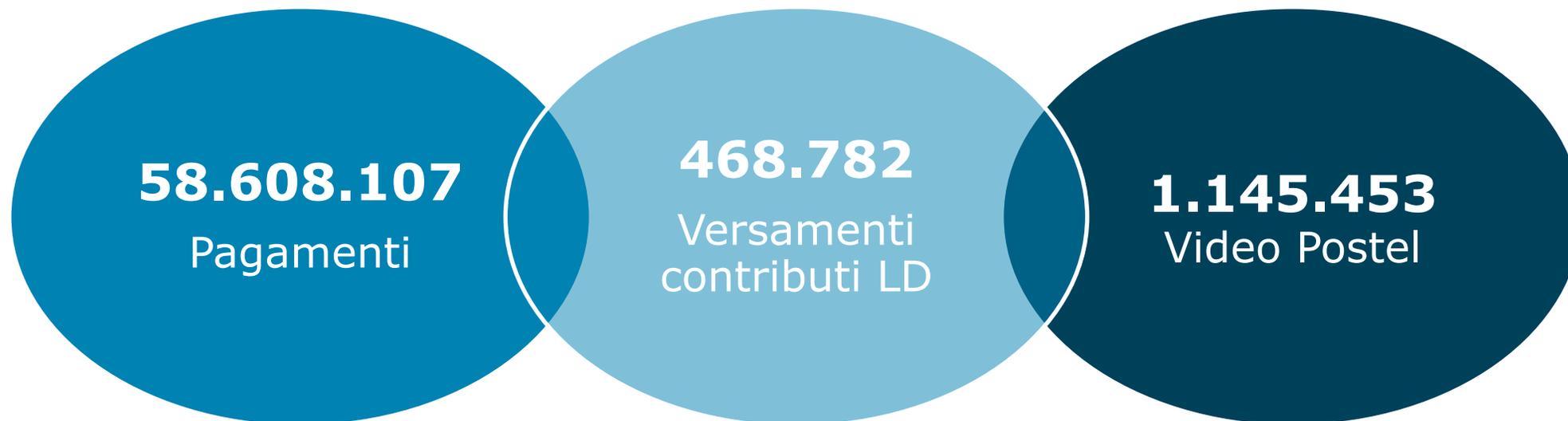
\*Dati aggiornati a Dicembre 2022



- Il progetto ha previsto lo sviluppo di notifiche di pagamenti, servizi di pagamento e visualizzazione video su APP IO

### **Risultati principali:**

Dati relativi alle notifiche da dicembre 2021 a novembre 2022:





- Il Progetto ha realizzato la sperimentazione di un'innovativa forma di comunicazione per l'utenza per mezzo di video personalizzati e interattivi

### Risultati principali:

★ ★ ★ **Gradimento medio espresso dagli utenti: 4,5 - 4,7/5**  
👍

Naspi	Pensioni
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>2.209.732</b> video prodotti</li><li>➤ <b>186.812 (58%)</b> interazioni</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>642.399</b> video prodotti</li><li>➤ <b>87.270 (43%)</b> interazioni</li></ul>

**482.496** video veicolati con APP IO



## *Web meeting*

- ✓ *Servizi presso le Strutture territoriali  
INPS*
- ✓ *Servizi presso i Comuni – Punto Utente  
Evoluto (PUE)*
- ✓ *Web meeting internazionale*



➤ Il Sistema di smistamento automatico delle PEC consente di:

- **Classificare il contenuto** delle comunicazioni
- **Smistare la PEC** al gruppo di lavoro **di competenza**

### *Risultati principali:*

Il modello è in grado di smistare circa il **70% delle PEC** con una **precisione dell'84%**.



Pensione di vecchiaia precompilata e proattiva



**Piattaforma dei controlli SICA**



AI a supporto alla valutazione dello **stato di invalidità**



**Metaprocesso**



**Refactoring del portale INPS**

NET INPS – **App per SMART TV**



**Personalizzazione e proattività**



Piattaforma di **contrasto al lavoro sommerso**



Piattaforma unica **cassa integrazione**





Concorso «**Valore pubblico: la Pubblica amministrazione che funziona**»

1

*Delega identità digitale del cittadino*



**Premio Innovazione Smau 2022**

2

*Consulente virtuale dei pensionati*



**Premio «HR Mission» 2022**  
dedicato al «lavorare con e per le Persone»



3

*Progetto "One click by design"*

4

*"Supportare il cambiamento"*

# RICONOSCIMENTI RICEVUTI



Top 10 Mondiale dei progetti che fanno uso di IA per supportare i 17 **“Sustainable Development Goals”**



5

***Classificazione automatica delle PEC***



Premio «**Smartphone d'oro**»



6

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



Premio «**Rompiano gli schemi**»



7

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



**PSN (Polo Strategico Nazionale)**



**SDG – Single Digital Gateway**



**Piattaforma notifiche digitali degli atti pubblici (PND)**



**PDND - Piattaforma Digitale Nazionale Dati  
(Welfare as a service)**

## *Ringraziamenti*

- **Personale INPS**
- **DPCM - DTD**
- **AGID**
- **MEF-RGS**
- **PagoPA**
- **Ministero del Lavoro**
- **SNA**

**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**

