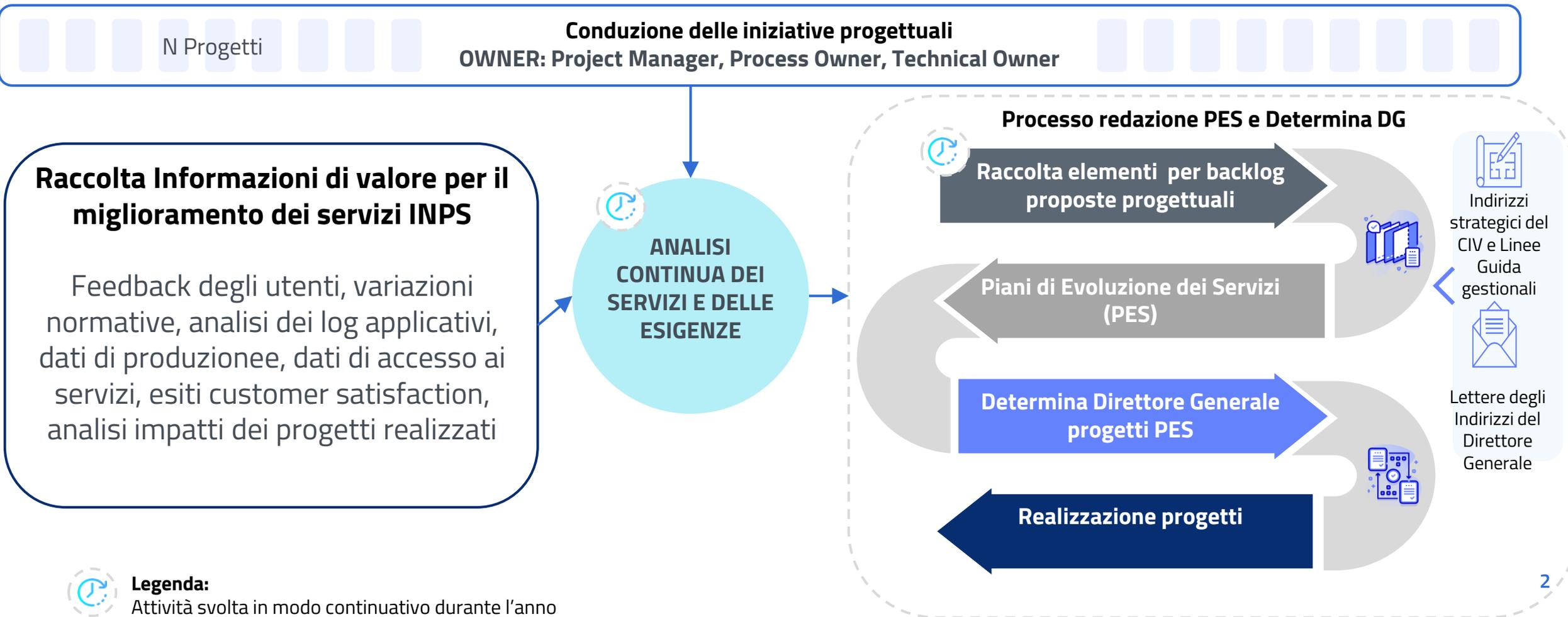


Il processo di evoluzione dei servizi

Il processo di evoluzione dei servizi INPS



Il processo di evoluzione dei servizi dell'Istituto è un percorso ciclico continuo che si avvia con la redazione dei **Piani di evoluzione dei servizi (PES)** e si alimenta dalla misurazione degli impatti concreti che la realizzazione dei progetti hanno prodotto.



Risultati PES 2023 - Progetti conclusi e impatto sulle Direttrici



79

Progetti conclusi nel 2023

CON IMPATTO SU



Direttrici Trasversali



AFFIDABILITÀ

41 progetti



COMUNICAZIONE EFFICACE

34 progetti



EFFICIENZA

48 progetti



PROATTIVITÀ

26 progetti



FUNZIONALITÀ TRASVERSALI

39 progetti



USER EXPERIENCE

43 progetti

Direttrici Specifiche



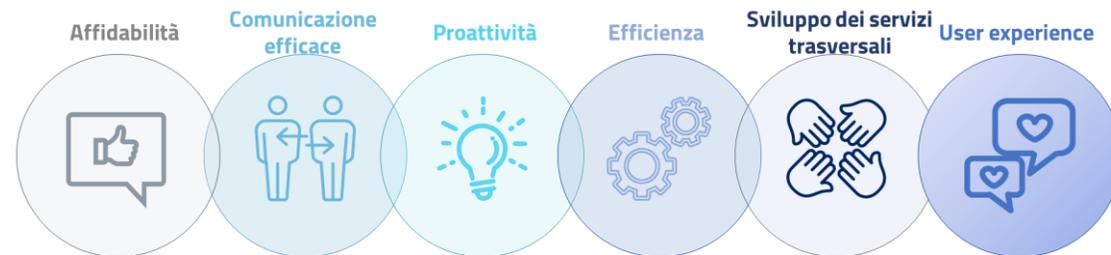
64

Progetti che impattano su

23

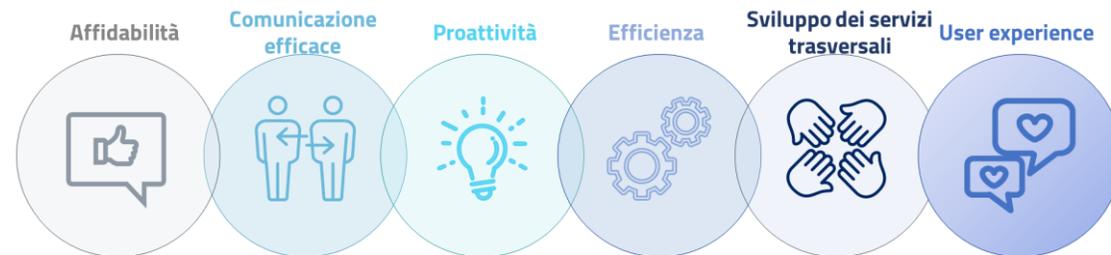
Direttrici Specifiche

Risultati 2023



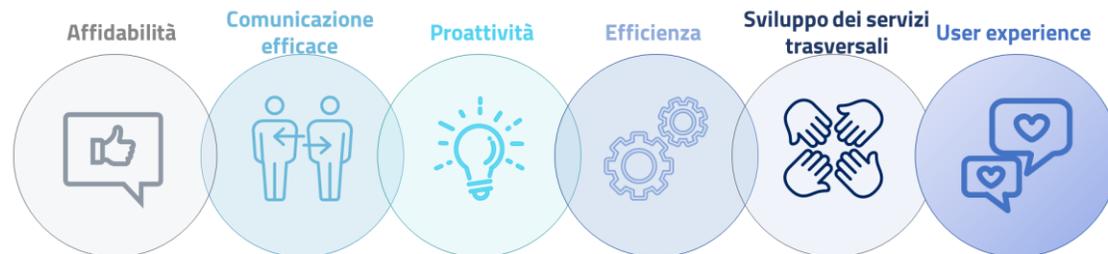
Titolo progetto	Diretrici associate
Innovazione sulla contabilizzazione degli oneri legati ai datori di lavoro pubblici	
Integrazione con la PDND per lo scambio dei dati relativi alle comunicazioni obbligatorie	
Integrazione dei flussi provenienti da "Verbali Web" con l'archivio ARLA	
Integrazione in FROZEN	
Interoperabilità con PDND per FVE - Fascicolo Virtuale operatori Economici	
Interoperabilità massiva con INIPEC	
Interoperabilità tra la piattaforma telematica di composizione negoziata per la soluzione delle crisi d'impresa – Unioncamere ed altre banche di dati.	
Invio comunicazioni all'azienda e al suo intermediario tramite notifiche su app mobile INPS.	

Risultati 2023



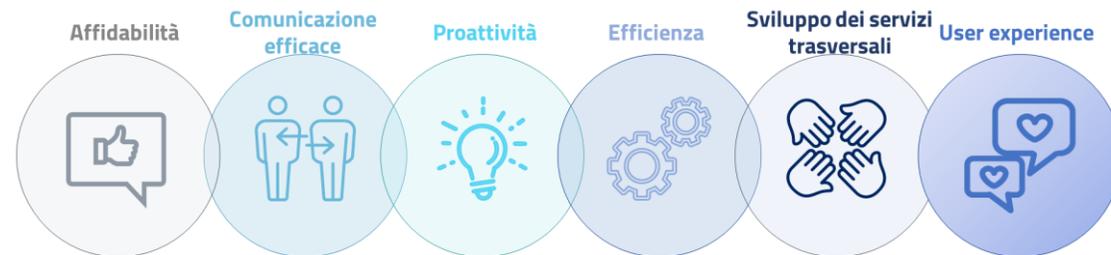
Titolo progetto	Diretrici associate
Studio di ulteriori fonti di informazioni sufficienti ad una liquidazione automatica della "NASPI insegnanti"	 
Rilevazioni di Customer Experience	
Revisione del regolamento per la concessione dei mutui ipotecari edilizi	    
Adeguamento per rendere accessibile il Cassetto	     
Alimentazione delle posizioni anomale inerenti la gestione dipendenti pubblici	    
Analisi e data mining per l'individuazione delle posizioni fittizie nell'ambito della Gestione Agricola	     
Analisi e progettazione di servizi di interoperabilità con le altre PP.AA. e stakeholder per ogni specifica esigenza	  
Applicazione del comma 286 della Legge di Bilancio 2023: rinuncia dell'accredito contributivo della quota a carico del lavoratore	    

Risultati 2023



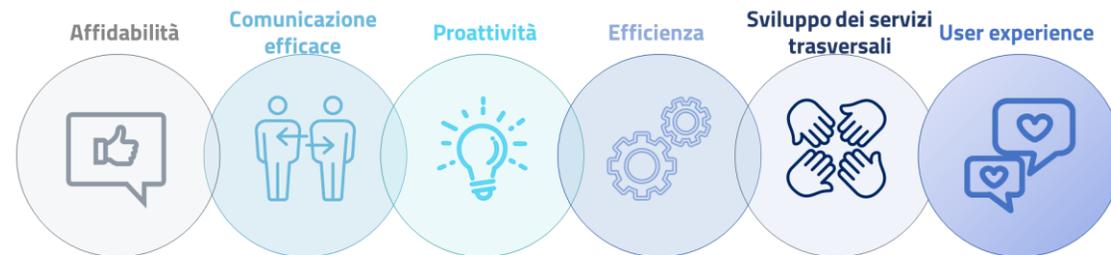
Titolo progetto	Direttrici associate					
Applicazione per l'iscrizione delle Pubbliche Amministrazioni	User experience	Affidabilità	Sviluppo dei servizi trasversali	Efficienza		
Assessment dei sistemi e dei processi AS-IS	User experience	Affidabilità	Comunicazione efficace	Proattività	Efficienza	Sviluppo dei servizi trasversali
Certificazione del diritto	User experience	Affidabilità	Comunicazione efficace	Efficienza	Sviluppo dei servizi trasversali	
Comunicazione telematica alle aziende dei soggetti che hanno diritto all'accredito contributivo quota a carico del lavoratore	User experience	Affidabilità	Comunicazione efficace	Efficienza	Sviluppo dei servizi trasversali	
Definizione di ulteriori criteri per l'automazione del processo di conferma dei VIG.	User experience	Affidabilità	Comunicazione efficace	Efficienza	Sviluppo dei servizi trasversali	
Emissione centralizzata del provvedimento di disconoscimento dei rapporti di lavoro	User experience	Affidabilità	Comunicazione efficace	Efficienza	Sviluppo dei servizi trasversali	
Individuazione delle modalità di acquisizione dei feedback da parte delle Pubbliche Amministrazioni al fine di migliorare i servizi	User experience	Affidabilità	Sviluppo dei servizi trasversali	Efficienza		
Individuazione ed estrazione dei flussi di variazione con riferimento alle liste/viste NASPI fornite da DCAS	User experience	Affidabilità	Comunicazione efficace	Proattività	Efficienza	Sviluppo dei servizi trasversali

Risultati 2023



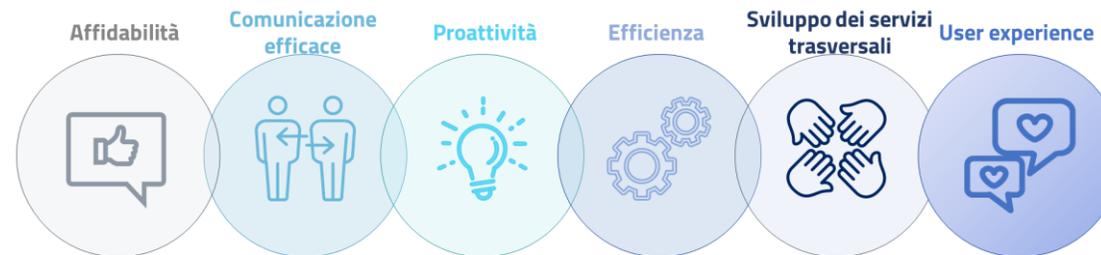
Titolo progetto	Diretrici associate
Invio comunicazioni alle aziende e agli intermediari delle anomalie	
Mappatura e analisi di tutti i processi As-Is e ridisegno in ottica di unificazione delle gestioni contributive secondo la notazione standard BPMN 2.0	
Organizzazione di momenti di formazione e informazione, attraverso la divulgazione di indicazioni operative alle sedi sugli aspetti per i quali sono state riscontrati difformità interpretative e/o organizzative e pillole informative.	
Progetto Tariffazione mensile	
Pubblicazione sul portale dei servizi per le aziende e consulenti di strumenti di simulazione quali: simulatori per il calcolo del piano di ammortamento della rateazione e per il calcolo delle sanzioni. La procedura di rateazione unica integrerà al suo interno il simulatore per il calcolo del piano di ammortamento della rateazione che sarà richiesta.	
Raccolta, analisi, revisione e aggiornamento dei contenuti informativi su sito istituzionale seguendo le linee guida dell'Istituto fornite dalla Direzione Centrale Comunicazione	
Sistemazione automatica delle posizioni individuali ed eventuale recupero dei conguagli non dovuti	
Standardizzazione delle informazioni tra intranet e internet per la Gestione contributiva dei dipendenti privati	

Risultati 2023



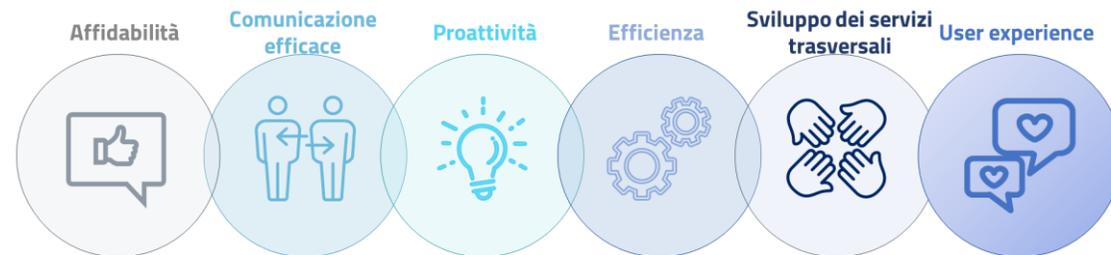
Titolo progetto	Direttrici associate					
Studio di fattibilità per la reingegnerizzazione della gestione contributiva dei dipendenti privati per Codice fiscale del lavoratore	Affidabilità	Comunicazione efficace	User experience	Sviluppo dei servizi trasversali	Proattività	Efficienza
Studio di fattibilità per l'unificazione dei flussi Uniemens relativi alle varie gestioni presenti negli stessi	Affidabilità	Comunicazione efficace	User experience	Sviluppo dei servizi trasversali	Proattività	Efficienza
Trasferimento diretto della contribuzione tra le gestioni – caso INPGI	Affidabilità	Comunicazione efficace	User experience	Sviluppo dei servizi trasversali	Efficienza	
Trasmissione dei dati dei lavoratori dipendenti di aziende private inerenti gli Enti bilaterali per l'erogazione dei propri servizi tramite Inps Servizi	Affidabilità	Comunicazione efficace	User experience	Sviluppo dei servizi trasversali	Proattività	Efficienza
Verifica automatica delle posizioni individuali	Affidabilità	Comunicazione efficace	User experience	Sviluppo dei servizi trasversali	Proattività	Efficienza
Verifica dell'accessibilità del Cassetto	Affidabilità	Comunicazione efficace	User experience	Sviluppo dei servizi trasversali	Proattività	Efficienza
Verifiche e controlli per la gestione dei versamenti agli Enti bilaterali / Fondo / Cassa, attraverso i flussi UNIEMENS (aziende dipendenti privati) per la riscossione dei contributi da destinare al finanziamento Enti bilaterali / Fondo / Cassa	Affidabilità	Comunicazione efficace	User experience	Sviluppo dei servizi trasversali	Proattività	Efficienza
Viste specifiche dei crediti disconosciuti per P.A.	Affidabilità	Comunicazione efficace	User experience	Sviluppo dei servizi trasversali	Proattività	Efficienza

Risultati 2023



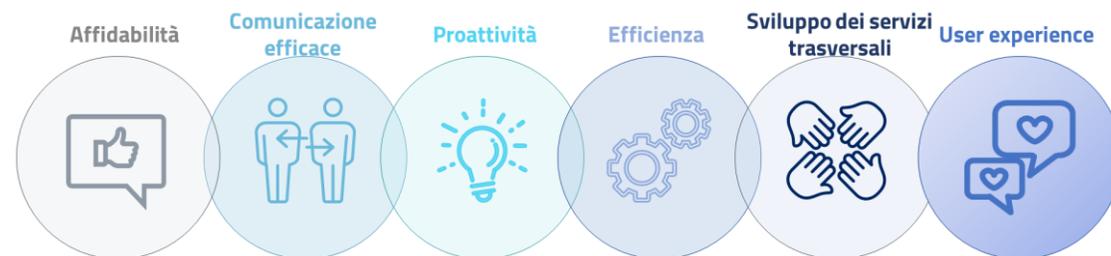
Titolo progetto	Direttrici associate
Creazione architettura delle competenze	
Carta Risparmio Spesa proattiva	
Trasferimento Competenze Commissione Medica di verifica MEF	
Studio di fattibilità integrazione AI in Chat Bot	
Implementazione del modello TE08	
Invio automatico delle comunicazioni all'utenza attraverso la piattaforma di postalizzazione (nell'ambito del programma di liquidazione del TFR per intervento diretto del Fondo di Tesoreria)	
Refactoring domanda pensione di vecchiaia	
Refactoring domanda ricostituzione reddituale per somma aggiuntiva (c.d. 14^)	

Risultati 2023



Titolo progetto	Direttrici associate	
Visualizzazione lista indebiti (TFS/TFR) a carico dell'assicurato in fase istruttoria		
Programmazione strategica		
Elaborazione scenari di rischio per reddito di cittadinanza		
Avvio liquidazione incentivi ex art. 113, D. Lgs. 50/2016		
Applicativo di accoglienza e orientamento		
DigitXALL Governance e monitoraggio		
Piattaforma informatizzata proposte di modifiche normative connesse al contenzioso		
Piattaforma informatizzata proposte di modifiche normative per la semplificazione degli oneri amministrativi		

Risultati 2023



Titolo progetto	Direttrici associate
Analisi per l'applicativo di monitoraggio dei termini procedurali con dati massivi	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <small>Efficienza</small>  </div> <div style="text-align: center;"> <small>Sviluppo dei servizi trasversali</small>  </div> </div>
Applicativo di monitoraggio dei termini procedurali con dati massivi	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <small>Efficienza</small>  </div> <div style="text-align: center;"> <small>Sviluppo dei servizi trasversali</small>  </div> </div>
IT audit annuale in materia di cybersicurezza	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <small>Affidabilità</small>  </div> <div style="text-align: center;"> <small>Efficienza</small>  </div> </div>
IT audit in materia di assegno unico universale (sicurezza, continuità operativa, funzionalità dell'applicativo rispetto al processo)	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <small>Affidabilità</small>  </div> <div style="text-align: center;"> <small>Efficienza</small>  </div> </div>
IT audit sul Sistema di gestione integrato del processo di pagamento delle pensioni	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <small>Affidabilità</small>  </div> <div style="text-align: center;"> <small>Efficienza</small>  </div> </div>

Focus PES2024 – Progetti in corso e impatto sulle Direttrici

369



173

Progetti in Corso dal
2023

196

Nuovi progetti 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

Dettaglio primi progetti conclusi del 2024

Canale WhatsApp istituzionale

Avvio canale WhatsApp di INPS



Fruizione da Mobile di SISCO

Fruizione da Mobile di SISCO – Sistema di gestione del contenzioso dell'Istituto



Refactoring domanda pensione anticipata

Semplificazione della user journey delle domande di pensione anticipata

