

IMPATTO DEI PROGETTI PNRR

Aggiornamento di Febbraio 2024



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU

PROGETTO PNRR «DIGITALIZZAZIONE DELL'INPS» - OVERVIEW

L'INPS ha ricevuto finanziamenti per la realizzazione del progetto nell'ambito della **Missione 1 Componente 1 Investimento 1.6.3. a**, che riguarda la trasformazione digitale delle grandi amministrazioni centrali, con l'obiettivo di sostenere il processo di digitalizzazione del Paese. Il progetto è suddiviso in due principali ambiti.

1. Digitalizzazione dei servizi e dei contenuti "One click by design"

Obiettivi del progetto 1:

- ✓ Evoluzione dell'attuale modalità di funzionamento ed erogazione, di accesso ai servizi da parte dell'utente;
- ✓ Riprogettazione dei processi core e delle modalità di offerta del servizio;
- ✓ Aumento dell'interoperabilità e apertura dell'innovazione in chiave ecosistemica;
- ✓ Integrazione dei diversi canali e touchpoint per offrire agli utenti un'esperienza personalizzata;
- ✓ Creare nuove modalità di rappresentazione aggregata dei dati.

2. Miglioramento delle competenze dei dipendenti in materia di tecnologie dell'informazione e della comunicazione

Obiettivi del progetto 2:

- ✓ Realizzazione di percorsi di apprendimento e conoscenza delle nuove tecnologie per aumentare il coinvolgimento del dipendente nel processo di trasformazione digitale in atto nell'Istituto;
- ✓ Adozione delle metodologie innovative di lavoro da parte dei dipendenti nell'ambito di una necessaria azione di rinnovamento gestionale, organizzativo e strutturale delle competenze digitali richieste dal nuovo modello di servizio dell'Istituto.



OBIETTIVI RAGGIUNTI RISPETTO AL TARGET

Stato dell'arte attuazione PNRR: 131 PROGETTI



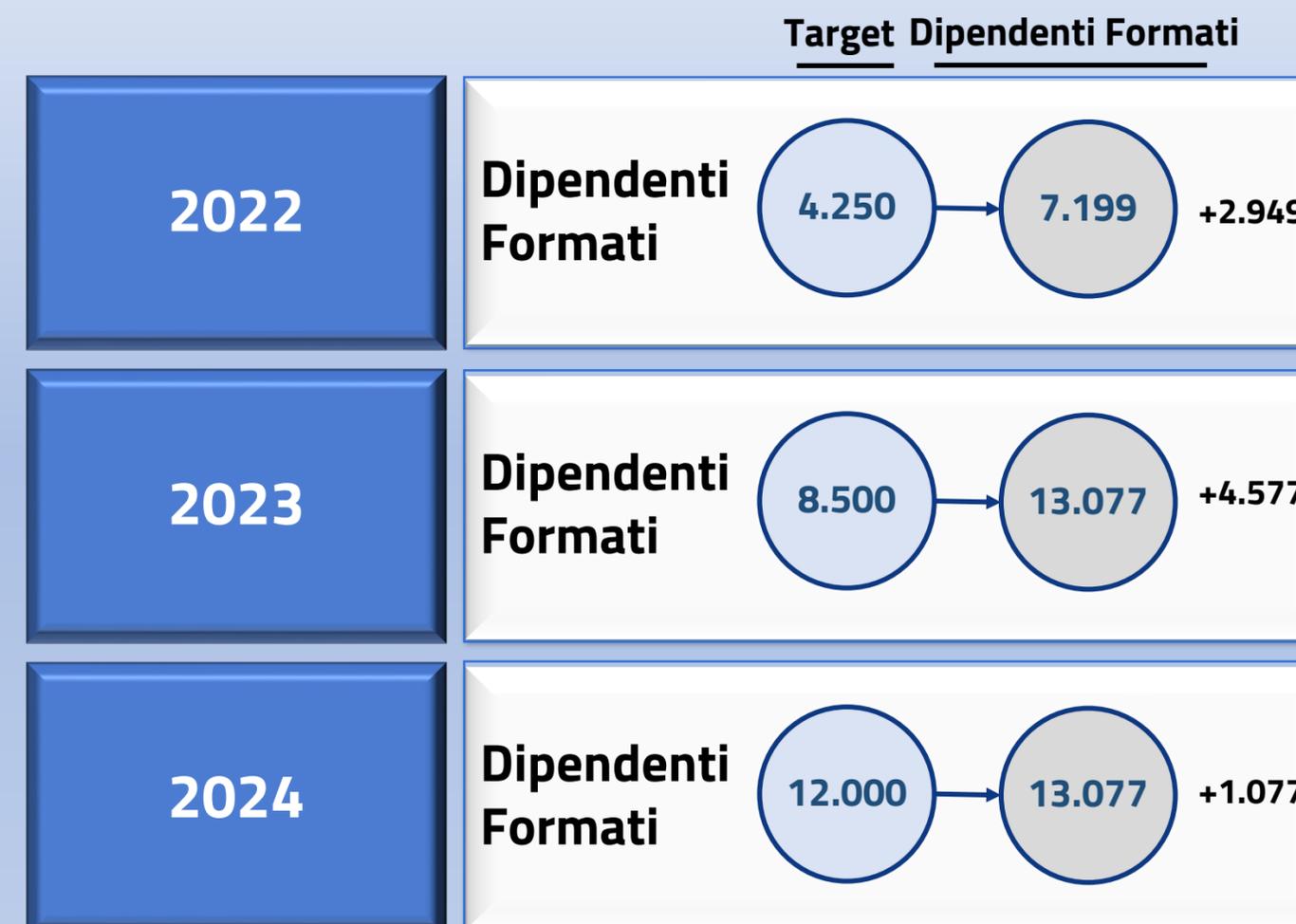
124 attività progettuali

digitalizzazione dei servizi e dei contenuti "One click by design"



18 attività progettuali

miglioramento delle competenze dei dipendenti



SFIDE DELL'ISTITUTO, MODALITÀ DI RISPOSTA E PRINCIPALI BENEFICI ATTESI

Il Piano declina il modello di servizio dell'Istituto semplificando l'accesso a diritti e servizi per la comunità, garantendo qualità e monitorando l'impatto sociale

Innovare i servizi in chiave digitale tramite l'adozione di nuove tecnologie e di piattaforme interoperabili, superando le rigidità dei sistemi attuali

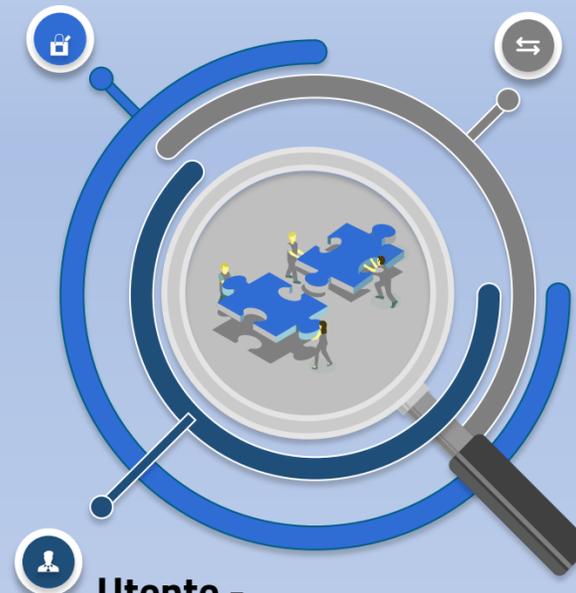
Pensare nuove forme di interazione con Cittadini e Imprese

Abilitare un modello di lavoro integrato tra le PP.AA garantendo la piena interoperabilità e l'erogazione dei servizi offerti secondo una journey continua all'interno dell'ecosistema

SFIDE

Trasversale

Bimodale



Utente - Centrico

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

Evoluzione sistemi informativi (Piattaforme Trasversali di Servizio)

Evoluzione modello di funzionamento

Monitoraggio dei risultati rispetto agli obiettivi del piano triennale e agli obiettivi tecnologici dell'Istituto

- ✓ Servizi semplici e facilmente fruibili
- ✓ Esperienza di utilizzo omogenea tra canali e servizi
- ✓ Maggiore affiancamento nella fase di orientamento e scoperta dei servizi
- ✓ Minimizzazione informazioni richieste
- ✓ Servizi erogati in maniera proattiva dall'Istituto

- ✓ Riduzione TCO e efficientamento della spesa
- ✓ Strumenti a supporto dell'operatività anche in smartworking
- ✓ Chiarezza delle responsabilità
- ✓ Valorizzazione e ampliamento competenze
- ✓ Sicurezza e Privacy By-Design
- ✓ Orientamento data driven

- ✓ Maggiore ricorso al Cloud
- ✓ Adozione paradigma API first
- ✓ Interoperabilità interna ed esterna
- ✓ Velocità e semplicità di realizzazione dei servizi
- ✓ Utilizzo efficace de dati
- ✓ Semplicità di integrazione con le piattaforme nazionali

BENEFICI

Monitoraggio dei risultati e dei benefici prodotti rispetto al valore erogato ai cittadini e imprese

★★★

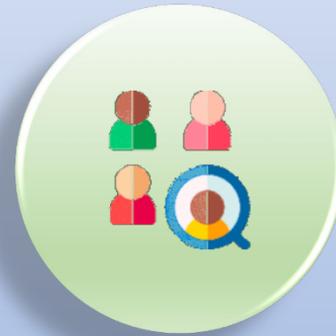
SERVICE DELIVERY MODEL: I PRINCIPI DEL MODELLO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

INPS si prende cura delle persone organizzando i servizi in base ai seguenti principi:

Semplicità



Personalizzazione



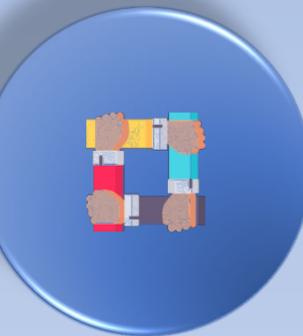
Automazione



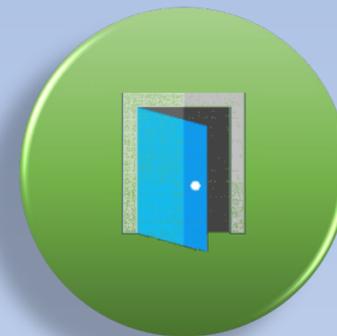
Proattività



Efficienza



Inclusività



Accessibilità



Immediatezza



Comunicazione
efficace

I 14 AMBITI TRANSFORMATION: le nuove regole della progettazione dei servizi

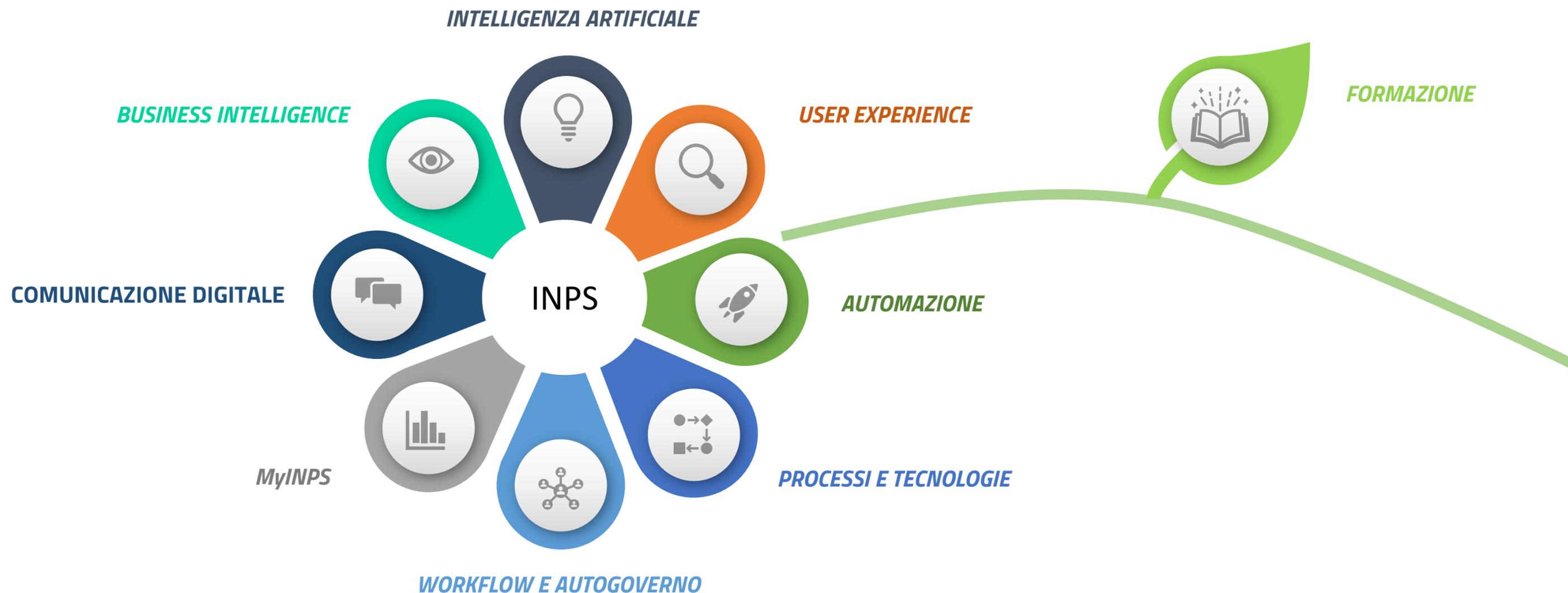
L'Istituto per realizzare i progetti PNRR ha utilizzato il principio della funzione Transformation, che è la Design Authority che guida le fasi di disegno degli scenari operativi garantendo uniformità nella visione del servizio, nei processi, nell'architettura e nella tecnologia, diventando un fattore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

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

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



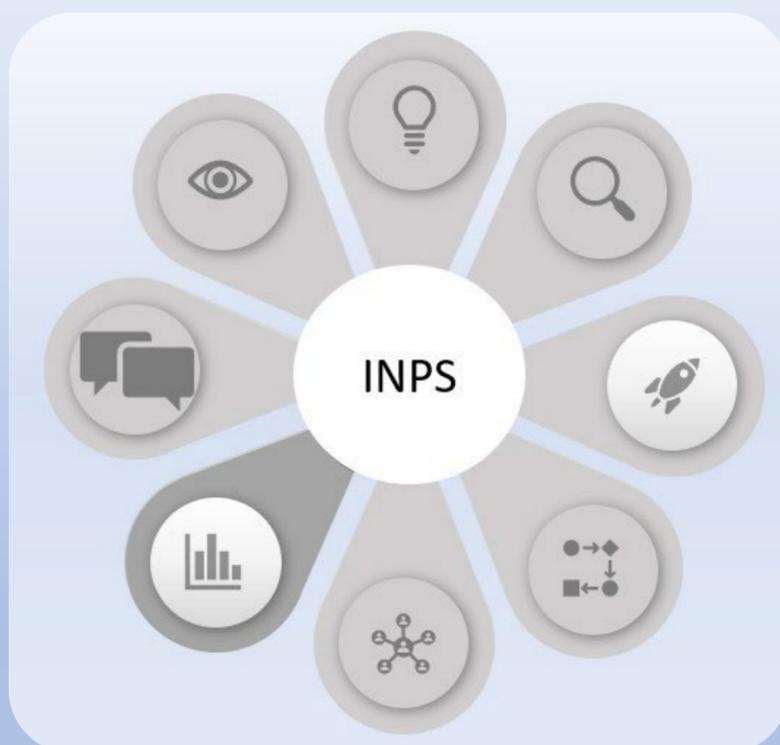
129 mln
Visualizzazioni uniche del Portale INPS

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



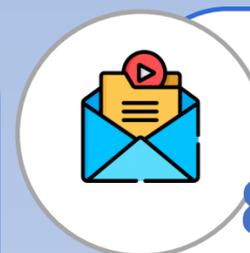
Sono stati rilasciati **20 servizi** sulle app dell'Istituto di cui **9** su **APP INPS Mobile**

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 NASpl, 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 NASpl

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

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

Questo include la partecipazione allo sviluppo di:

- *PDND - Piattaforma Digitale Nazionale Dati (Welfare As a service)*
- *SDG - Single Digital Gateway*
- *PSN – Polo Strategico Nazionale*
- *Piattaforma notifiche digitali degli atti pubblici (PND)*
- *Home Care Premium (HCP)*



RICONOSCIMENTI RICEVUTI NEL 2022



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

«Delega identità digitale del
cittadino»



**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 al
Customer Service»

RICONOSCIMENTI RICEVUTI 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»*



Premi Agenda Digitale 2023 – Casi di efficace digitalizzazione condotti su scala nazionale o internazionale

«Progetto Personalizzazione e Proattività »



IMPATTO DEI PROGETTI PNRR
Aggiornamento di Febbraio 2024