

# 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



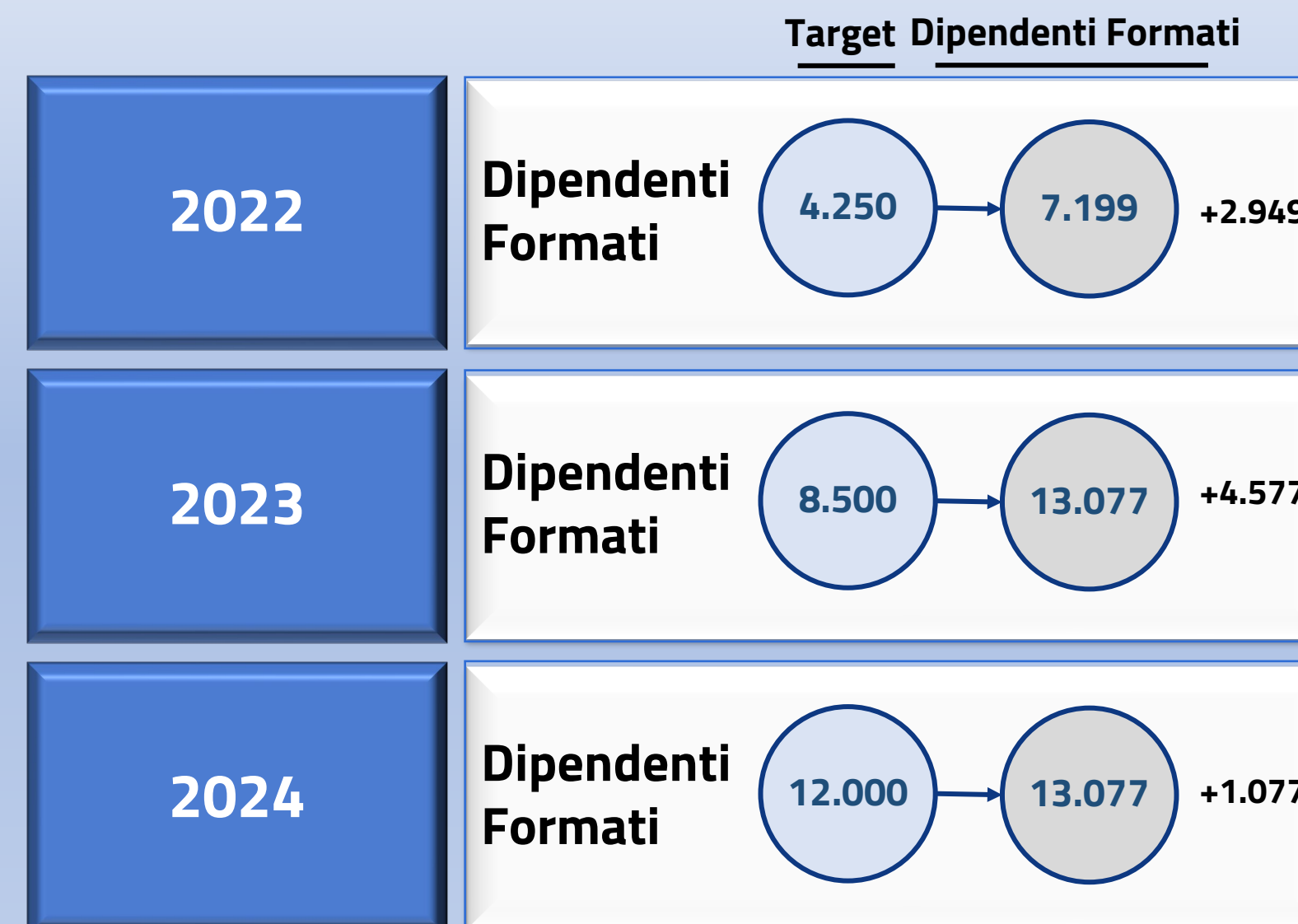
### 124 attività progettuali

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



### 18 attività progettuali

miglioramento delle competenze dei dipendenti



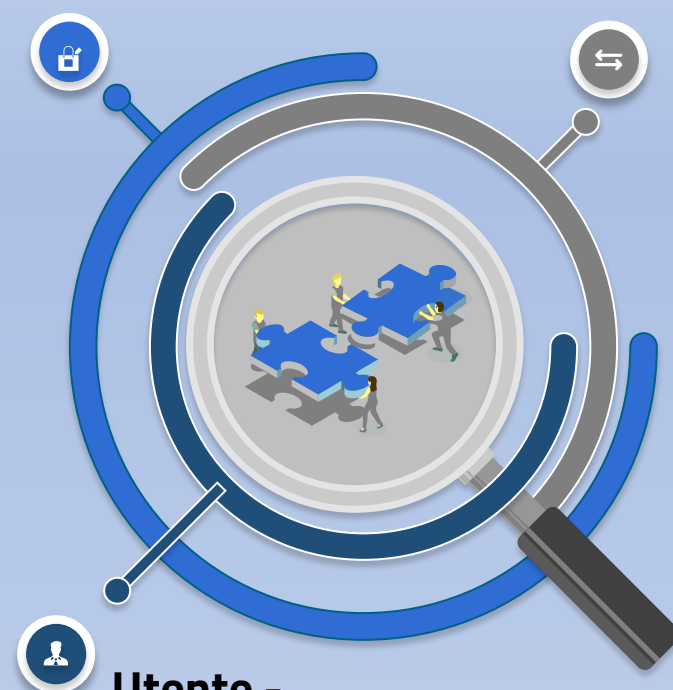
# SFIDE DELL'ISTITUTO, MODALITÀ DI RISPOSTA E PRINCIPALI BENEFICI ATTESI

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

<p>Innovare i servizi in chiave digitale tramite l'adozione di nuove tecnologie e di piattaforme interoperabili, superando le rigidità dei sistemi attuali</p>	<p>Pensare nuove forme di interazione con Cittadini e Imprese</p>	<p>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</p>
<b>SFIDE</b>		

**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**

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servizi semplici e facilmente fruibili</li> <li>✓ Esperienza di utilizzo omogenea tra canali e servizi</li> <li>✓ Maggiore affiancamento nella fase di orientamento e scoperta dei servizi</li> <li>✓ Minimizzazione informazioni richieste</li> <li>✓ Servizi erogati in maniera proattiva dall'Istituto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Riduzione TCO e efficientamento della spesa</li> <li>✓ Strumenti a supporto dell'operatività anche in smartworking</li> <li>✓ Chiarezza delle responsabilità</li> <li>✓ Valorizzazione e ampliamento competenze</li> <li>✓ Sicurezza e Privacy By-Design</li> <li>✓ Orientamento data driven</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Maggiore ricorso al Cloud</li> <li>✓ Adozione paradigma API first</li> <li>✓ Interoperabilità interna ed esterna</li> <li>✓ Velocità e semplicità di realizzazione dei servizi</li> <li>✓ Utilizzo efficace de dati</li> <li>✓ Semplicità di integrazione con le piattaforme nazionali</li> </ul>
<b>BENEFICI</b>		

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

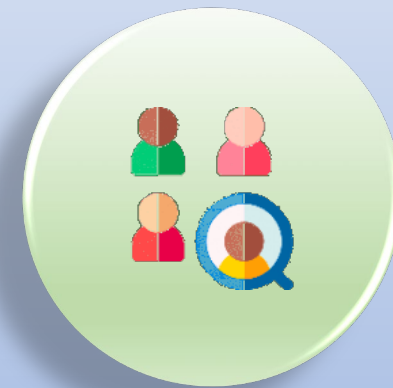
# SERVICE DELIVERY MODEL: I PRINCIPI DEL MODELLO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

Semplicità



Personalizzazione



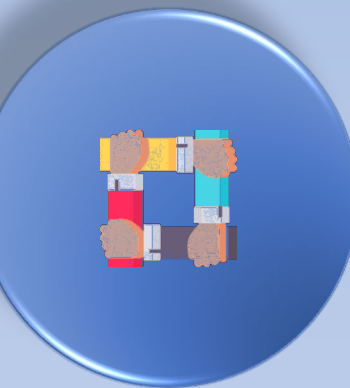
Automazione



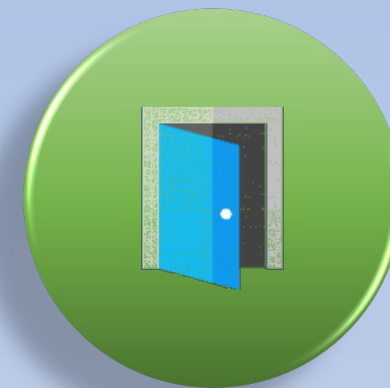
Proattività



Efficienza



Inclusività



Accessibilità



Immediatezza



Comunicazione  
efficace

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

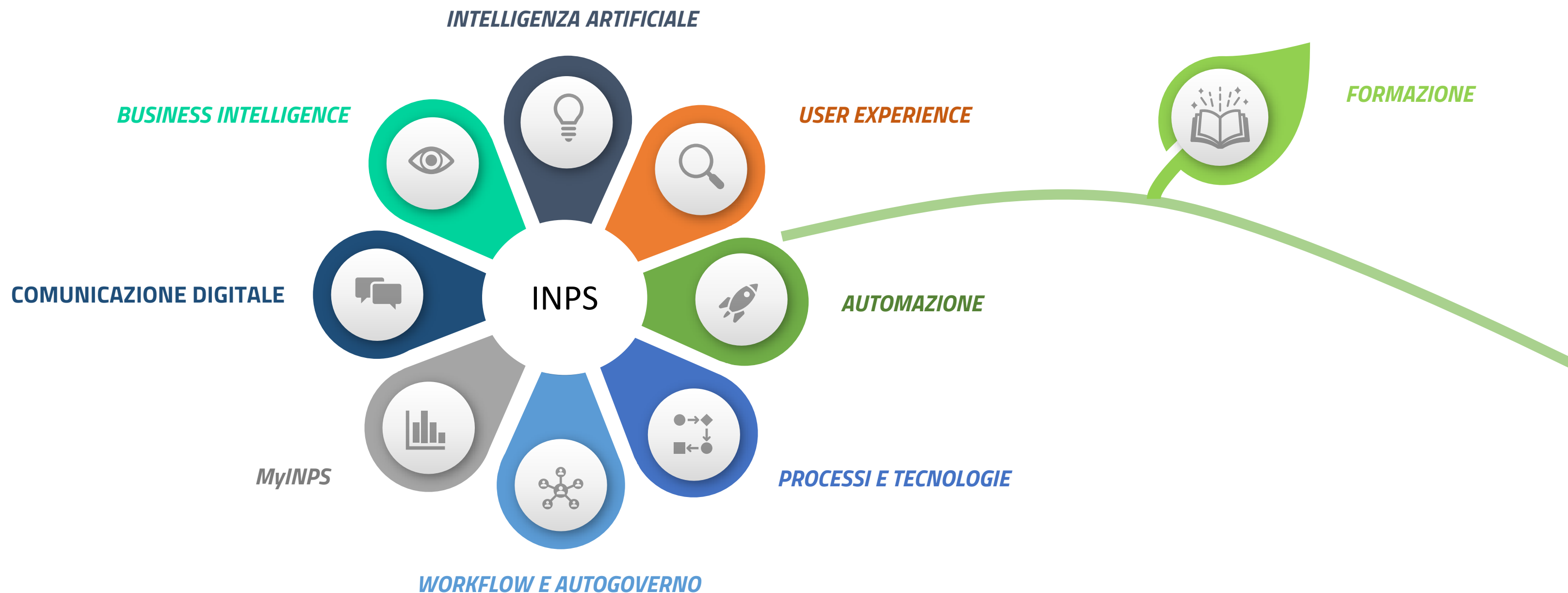
L'Istituto per realizzare i progetti PNRR ha utilizzato il principio della funzione Transformation, che è la Design Authority che guida le fasi di disegno degli scenari operativi garantendo uniformità nella visione del servizio, nei processi, nell'architettura e nella tecnologia, diventando un fattore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

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

# 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:



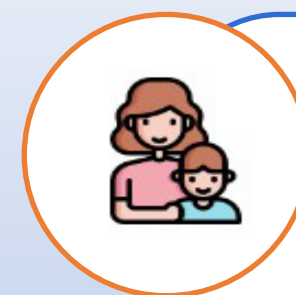


*Risultati generali*



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

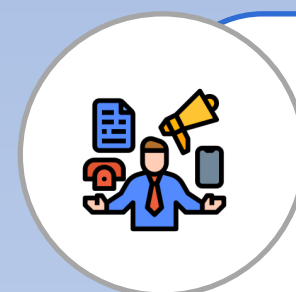


*Risultati generali*



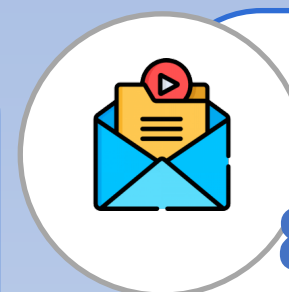
Sono stati rilasciati **20 servizi** sulle app dell'Istituto di cui **9** su **APP INPS Mobile**

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

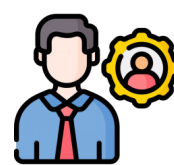


*Risultati  
generali*



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

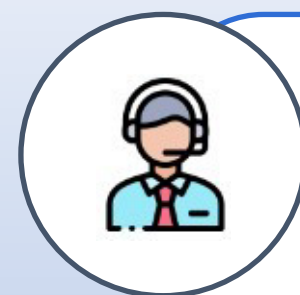


La campagna di richiesta consenso proattività ha raggiunto circa **9,8 mln di cittadini** (ovvero il **78%** della platea di cittadini target) e **5,9 mln** (ovvero il **61%** di cittadini) ha aderito all'iniziativa

Marzo 2023 – Febbraio 2024

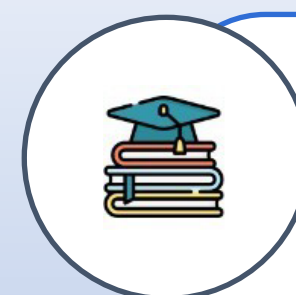


*Risultati generali*



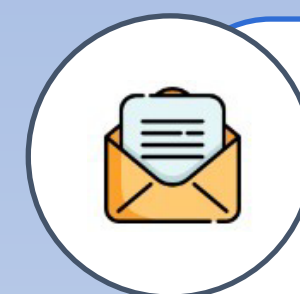
Sono stati registrati circa **2,1 mln** di accessi al servizio consulente virtuale dei pensionati

Aprile 2022 – Febbraio 2024



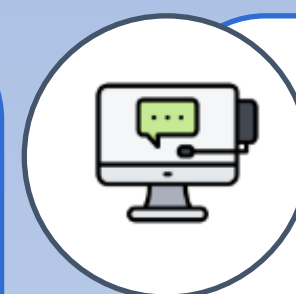
Il numero di accessi al simulatore riscatti sono stati circa **671 mila**

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**

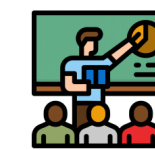
Dipendenti formati  
(pari a circa il 56% del  
personale INPS)

*(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