

IMPATTO DEI PROGETTI PNRR

Aggiornamento di Febbraio 2024



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU

Agenda



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"

Il progetto, volto alla **digitalizzazione di nuovi servizi/processi** e alla **reingegnerizzazione e revisione di servizi/processi** già esistenti dell'Istituto, prevede una **revisione approfondita dei sistemi e delle procedure interne**, nonché **l'evoluzione dei punti di contatto digitali con residenti, imprese e altre amministrazioni pubbliche**, al fine di fornire agli utenti un'esperienza digitale senza soluzione di continuità.

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

Il progetto, volto al **miglioramento delle competenze digitali dei dipendenti**, pone particolare attenzione alla **valutazione e formazione dei dipendenti** centrali, regionali e operatori di sede su competenze informatiche certificate **al fine di evolvere e rafforzare culturalmente e operativamente** i dipendenti dell'istituto **incoraggiando la conoscenza dello European e-Competence Framework e l'uso di nuove tecnologie innovative** per accrescere il valore trasmesso all'utente finale.

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



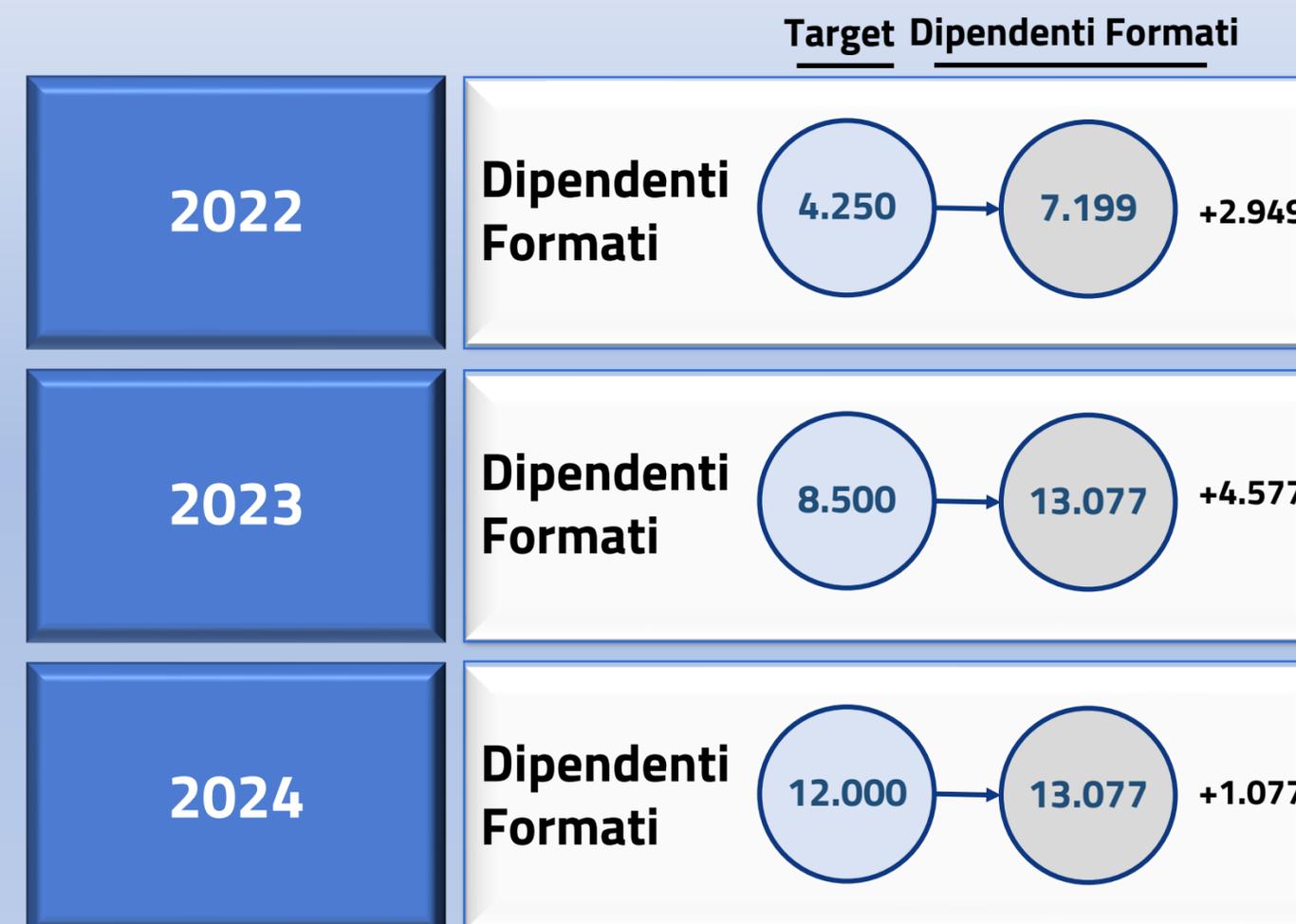
124 attività progettuali

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



18 attività progettuali

miglioramento delle competenze dei dipendenti



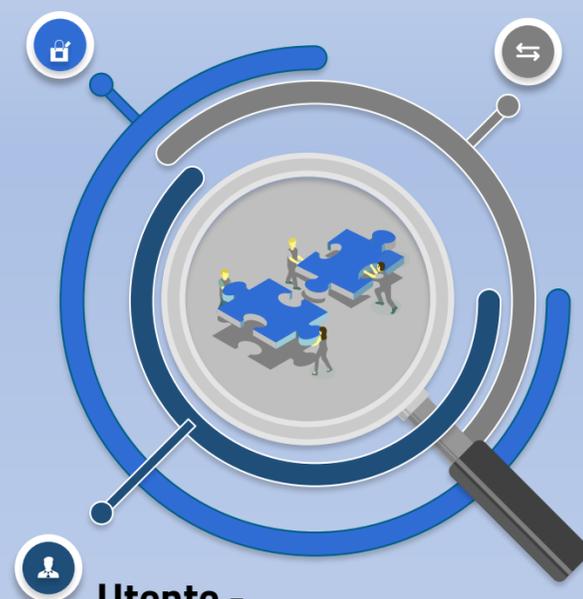
SFIDE DELL'ISTITUTO, MODALITÀ DI RISPOSTA E PRINCIPALI BENEFICI ATTESI

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>
 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

 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 	 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 	 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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

★★★

MODELLO DI SERVIZIO: INCLUSIVO E DIFFERENZIATO

Definizione di Modello di Servizio

Il **Modello di Servizio** è un insieme di **elementi e processi** che descrivono in che modo l'Istituto intende creare **valore** per i propri utenti. In particolare, come relazionarsi con i diversi segmenti di utenza, quali servizi offrire e per quale motivo. La stessa architettura include anche le azioni e le leve che consentono di «**capitalizzare**» una parte di questo valore, sotto forma di gradimento degli utenti e crescita di fiducia complessiva nell'Istituto.

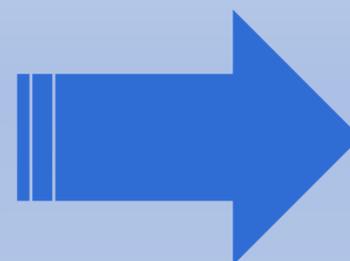
Comunicazione Efficace

All'adozione di una **strategia omnicanale** è strettamente correlata una politica di comunicazione organizzativa che segua gli utenti lungo tutte le fasi della loro esperienza con l'Istituto, assicurando che tutti i contatti da loro ricevuti nei diversi touchpoint siano **chiari, pertinenti e coerenti** nel tempo. I nuovi dispositivi tecnologici consentono, peraltro, che tale comunicazione sia costruita in modo bidirezionale e possa abilitare una partecipazione attiva di cittadini e imprese nelle pratiche di costruzione del valore.

- **Servizi di comunicazione proattivi** Inviare all'utente comunicazioni personalizzate, chiare e complete di tutte le prestazioni/opportunità/agevolazioni per anticipare la domanda di servizio e prevenire le criticità.
- **Canali di comunicazione e inclusione digitale** Aprire e differenziare il servizio su più canali tra loro integrati e sinergici, per incrementare il coinvolgimento degli utenti per superare barriere di tipo tecnologico, sociale, spaziale e linguistico.

Strategia Omnicanale

L'Istituto ha adottato una strategia Omnicanale, in grado di offrire all'utente un ampio numero di **opportunità relazionali**, tra loro integrate e sinergiche, che gli consentano di intrattenere con l'INPS un'esperienza personalizzata e coerente nel tempo.



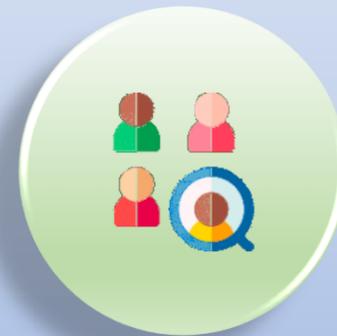
SERVICE DELIVERY MODEL: I PRINCIPI DEL MODELLO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

Semplicità



Personalizzazione



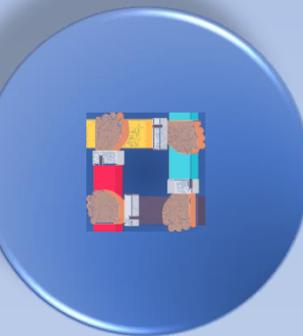
Automazione



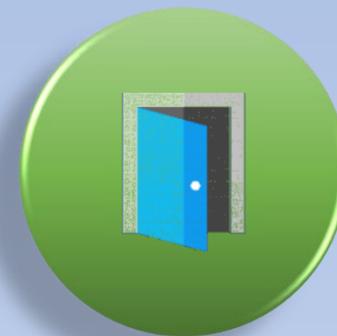
Proattività



Efficienza



Inclusività



Accessibilità



Immediatezza



Comunicazione
efficace

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

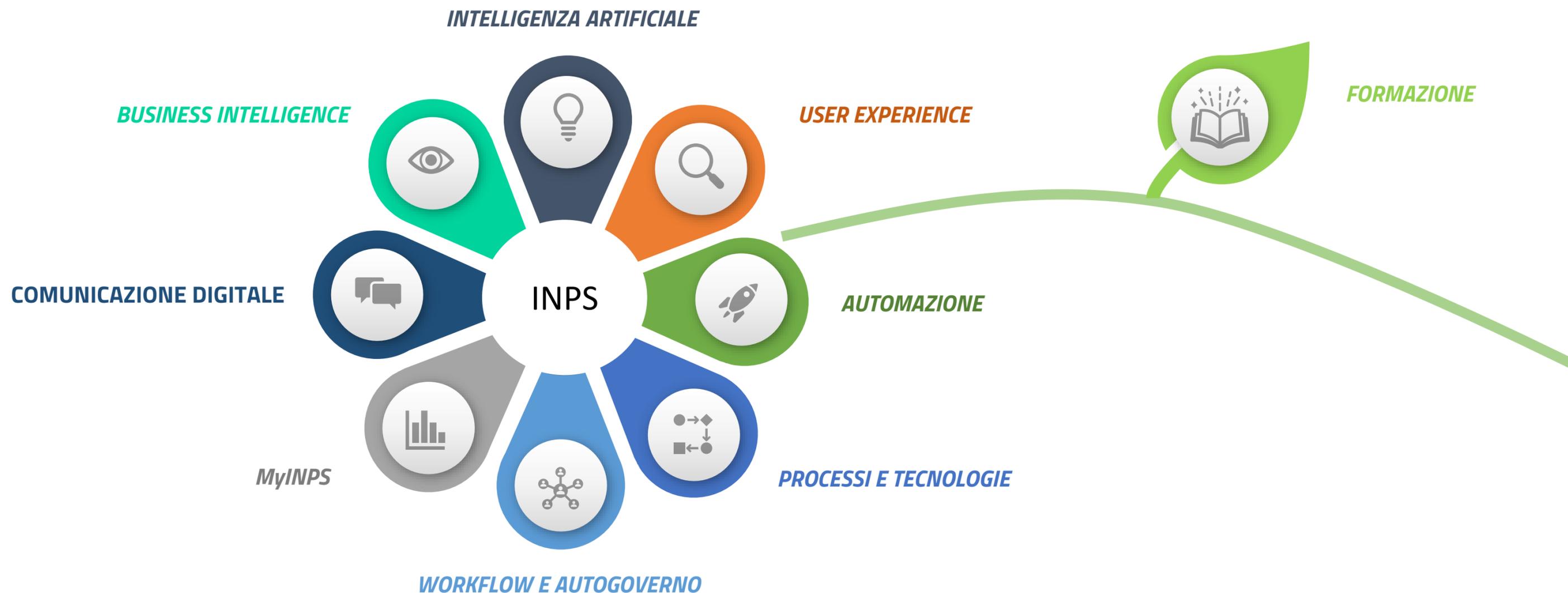
L'Istituto per realizzare i progetti PNRR ha utilizzato il principio della funzione Transformation, che è la Design Authority che guida le fasi di disegno degli scenari operativi garantendo uniformità nella visione del servizio, nei processi, nell'architettura e nella tecnologia, diventando un fattore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



DESCRIZIONE DELLE LINEE DI INNOVAZIONE

USER EXPERIENCE



Include la **reingegnerizzazione/revisione dei servizi** con lo scopo di valutare l'esperienza utente e delineare gli interventi necessari per **migliorare la fruizione dei servizi** da parte degli utenti anche **attraverso l'ottimizzazione dei processi sottesi** all'erogazione.

AUTOMAZIONE



Prevede l'evoluzione dei **flussi di lavoro manuali o semi-automatici** con l'obiettivo di incrementare il livello di **automatizzazione dei servizi**, garantendo la standardizzazione dei processi di lavorazione, l'incremento del livello dei controlli e della compliance e il **miglioramento della qualità** e della **tempestività** percepite dall'utente nell'erogazione del servizio.

PROCESSI E TECNOLOGIE



Comprende l'evoluzione e **reingegnerizzazione dei processi** finalizzati al **miglioramento dei servizi** dell'Istituto, anche attraverso l'introduzione di tecnologie innovative a supporto dell'erogazione dei servizi (es. cloud, blockchain, ecc.).

WORKFLOW E AUTOGOVERNO



Prevede la creazione di piattaforme finalizzate all'**efficientamento dei flussi di lavoro delle prestazioni e dei pagamenti**, grazie all'integrazione e alla **razionalizzazione delle informazioni** disponibili e alla creazione di nuovi servizi da rendere disponibili agli utenti.

MyINPS



Fornisce supporto agli utenti nella ricerca delle informazioni e **propone proattivamente i servizi** secondo logiche di differenziazione in base ai target di utenza e alle diverse fasi della Customer Journey, con il fine di **costruire un'esperienza di interazione omnicanale** con l'Istituto basata sulle caratteristiche degli utenti (situazione anagrafica, lavorativa, previdenziale, familiare, ecc.).

COMUNICAZIONE DIGITALE



Comprende interventi finalizzati ad **incrementare l'efficacia della comunicazione** verso l'utente, attraverso la revisione del linguaggio e dei canali di comunicazione in relazione alla tipologia di utente e ai servizi erogati per **garantire la divulgazione tempestiva delle iniziative di innovazione** dell'Istituto, sia verso i segmenti di utenza interessati sia all'interno dell'organizzazione e **garantire un messaggio personalizzato**, pertinente e coerente in tutti i canali e luoghi di interazione (fisici e digitali) con l'Istituto.

BUSINESS INTELLIGENCE



Valorizza il patrimonio informativo **integrando i dati disponibili** per la **creazione di servizi** e funzionalità che provvedono all'analisi dei trend storici per realizzare **strumenti di supporto alle decisioni e dashboard** per l'approfondimento di scenari certificati nei diversi ambiti istituzionali.

INTELLIGENZA ARTIFICIALE



Utilizza **tecniche per la gestione del dato** e l'estrazione di informazioni e insight non deducibili da un umano, per **rendere disponibili servizi per l'assistenza agli utenti** (live chatbot) e strumenti per l'analisi predittiva.

Servizi M1C1-123

1. Delega dell'identità digitale SPID TO SPID (Slide [18](#))
2. Domanda di pensione di reversibilità precompilata proposta proattivamente (Slide [43](#))
3. Dematerializzazione dei documenti per l'accertamento sanitario dell'invalidità civile (Slide [62](#))
4. Servizio di controllo Green pass lavoratori dipendenti (Slide [45](#))
5. Video tutorial interattivo e personalizzato per i percettori di Naspi (Slide [84-85](#))
6. Servizio di presentazione domanda ed erogazione per ISCRO (Indennità Straordinaria di Continuità Reddittuale e Operativa) (Slide [20-21](#))
7. Servizio di supporto alla compilazione dell'ISEE – ISEE precompilato (Slide [50-51](#))
8. Servizi di comunicazione innovativa con i Patronati (COMBIPAT) (Slide [63-64](#))
9. Servizio di simulazione riscatti (Slide [102](#))
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) (Slide [48](#))
11. App IO - Servizi di notifica (Slide [83](#))

12. Servizio di presentazione domanda ed erogazione assegno temporaneo (Slide [17](#))
13. Domanda Assegno unico (Slide [16](#))
14. Pensami (PENSione A Misura) – simulatore di scenari pensionistici (Slide [67-68](#))
15. Video interattivo e personalizzato ai neopensionati (Slide [85](#))
16. Servizio di presentazione domanda ed erogazione per ALAS (indennità per la disoccupazione, rivolta ai lavoratori autonomi dello spettacolo) (Slide [20-21](#))
17. App IO - Pagamento contributi lavoratori domestici (Slide [83](#))
18. Disability Card - nuova procedura "Richiesta della Carta europea della disabilità in Italia" (CED) (Slide [19](#))
19. Il consulente digitale delle pensioni (Slide [97-98](#))
20. Assistente Virtuale Naspi (Slide [103](#))
21. Portale della famiglia (Servizi di informazione, consulenza e orientamento) (Slide [114](#))
22. Servizio di informazione ai lavoratori Cassa Integrazione con chat bot e chat live (Slide [99](#))
23. Hub prestazioni non pensionistiche - Assegno per congedo matrimoniale a pagamento diretto (Slide [20-21](#))
24. INPS Notizie (Slide [115](#))
25. Servizio di pagamento dei contributi per i versamenti volontari mediante l'app IO (Slide [83](#))

26. Servizio di pagamento di contributi per i riscatti mediante l'app IO (Slide [83](#))
27. Servizio di pagamento dei contributi per le ricongiunzioni mediante l'app IO (Slide [83](#))
28. Servizio per domanda bonus 200 euro (Slide [20-21](#))
29. Nuova versione del Portale Patronati (Slide [63-64](#))
30. Nuova domanda di Ricongiunzione, Computo e Costituzione di posizione assicurativa (Slide [61](#))
31. Nuovo portale multiservizio ASI (Slide [29](#))
32. App "INPS Mobile". Nuovo servizio "Assegno unico e universale per i figli a carico" (Slide [115-116](#))
33. Deleghe dell'Identità Digitale in Web Meeting (Slide [22](#))
34. Implementazione UtilityDM e sezione Tool del cassetto previdenziale contribuente (Slide [24](#))
35. Nuovo servizio di presentazione domanda di indennità NASpi (Slide [39-40-41-42](#))
36. Nuove funzionalità ISEE precompilato (autorizzazione alla precompilazione dei dati dei componenti maggiorenni mediante il sistema pubblico di identità digitale; precompilazione del nucleo familiare) (Slide [50](#))
37. Sistema Instant Feedback (Slide [23](#))

Rilascio M1C1 -00-ITA-54

Refactoring Portale (Slide [69-70-71](#))

Processi M1C1-00-ITA-55

- Automazione del processo di liquidazione dell'assegno mensile e della pensione di inabilità (Slide [46-47](#))
- Liquidazione automatica delle pensioni di reversibilità (Slide [43](#))
- Smistamento PEC (Slide [100-101](#))
- Processo di presentazione domanda di pensione di vecchiaia (Slide [44](#))

Rilascio M1C1 -00-ITA-53

Interfaccia Unica Dipendente INPS (Slide [30-31](#))

Servizi M1C1-132 e Target 2024

38. Richiesta massiva dei Certificati di Agibilità tramite l'utilizzo del sistema di Posta Elettronica Certificata (Slide [49](#))
39. Servizio di allegazione documentazione sanitaria (Slide [63](#))
40. Nuova versione del sistema Unicarpe per gli Enti di Patronato. CoPI - Consulenza Pensionistica per Intermediari (Slide [27](#))
41. Sistema di comunicazione personalizzata e approfondita con QR-Code per giovani lavoratrici e lavoratori dipendenti del settore privato (Slide [93](#))
42. Acquisizione della domanda di invalidità civile semplificata per i minori (Slide [46-47](#))
43. Estratto conto visuale (Slide [28](#))
44. Dichiarazione RED – video personalizzato per pensionati (Slide [85](#))
45. INPS International (Slide [86](#))
46. Punti utenti evoluti (Slide [86](#))
47. La mia pensione futura (Slide [27](#))
48. Servizio di presentazione della domanda integrata ed assistita (Slide [73](#))
49. Estensione del Cassetto Previdenziale del Contribuente alle aziende agricole: Nuova Comunicazione Bidirezionale (Slide [26](#))
50. Nuovo servizio di domanda per l'erogazione dei mutui ipotecari agli iscritti alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali (Slide [72](#))
51. Implementazione servizi di raccomandazione – personalizzazione e proattività (Slide [110](#))
52. "INPS Risponde" sulla piattaforma CRM WEB (Slide [87-88](#))
53. Servizio di verifica QR Code (Slide [19](#))
54. Procedura BAN 2022 con autocertificazione dell'importo richiesto (Slide [104](#))
55. INPS ti consiglia canale mobile (Slide [117](#))
56. INPS ti consiglia (Slide [117](#))
57. Servizio di visualizzazione del dettaglio indebito tramite accesso da cedolino pensione (Slide [75](#))
58. Portale delle Famiglie - integrazione funzionalità Assegno Unico (Slide [114](#))
59. Portale delle Famiglie - integrazione funzionalità Bonus Asilo Nido (Slide [114](#))
60. Portale delle Famiglie - integrazione funzionalità ISEE (Slide [114](#))
61. Portale delle Famiglie - integrazione funzionalità Maternità (Slide [114](#))
62. Assistente virtuale – ISEE precompilato (Slide [50-51](#))
63. Servizio di notifica provvedimenti dei fondi centrali (Slide [73](#))
63. Servizio eliminazione UNI4 1 (Slide [74](#))
64. Servizio richiesta di liquidazione UNI4 1 (Slide [74](#))
65. Bonus figli disabili - domanda (Slide [20-21](#))
66. Nuovo Portale Unico ISEE (Slide [50-51](#))
67. Contributo a sedute di psicoterapia - domanda cittadino (Slide [20-21](#))
68. Contributo a sedute di psicoterapia - domanda psicoterapeuta (Slide [20-21](#))
69. Domestici - Consultazione domanda rapporto di lavoro e ristampa ricevuta su APP (Slide [25](#))
70. Domestici - Inserimento nuovo rapporto di lavoro su APP e invio via mail della ricevuta in formato pdf (Slide [25](#))
71. Acquisizione modello AS1 - Dichiarazione di infortunio procurato da terzi responsabili (Slide [56](#))
73. Proposta proattiva dell'Assegno Unico e Messa a regime della gestione in continuità delle domanda (Slide [32](#))

Servizi M1C1-132 e Target 2024

- 74. Domanda semplificata dell'Assegno Sociale (Slide [52](#))
- 75. Video-guide personalizzate ai richiedenti l'Assegno unico e universale per i figli a carico (Slide [85](#))
- 76. Simulatore importo Assegno Unico (Slide [16](#))
- 77. Nuovi canali di comunicazione e relativo cruscotto di monitoraggio (Slide [118](#))
- 78. Elaborazione di indicatori ed analisi del rischio (Slide [111](#))
- 79. Cessazione rapporto di lavoro e annullamento cessazione rapporto di lavoro (Slide [25](#))
- 80. 'Visualizza visite' - Servizio di Consultazione esiti per il lavoratore (Slide [54](#))
- 81. Estensione delle nuove modalità di comunicazione ai lavoratori autonomi agricoli e integrazione delle informazioni e delle funzioni del Cassetto Previdenziale delle Aziende Agricole nel Cassetto Previdenziale del Contribuente (Slide [26](#))
- 82. Recupero indebiti' - Servizio di visualizzazione, monitoraggio e comunicazione dell'indebito (Slide [75](#))
- 83. Servizio di presentazione della nuova domanda post riforma Ammortizzatori Sociali (CIGO) (Slide [73](#))
- 84. Servizio di consultazione regolarità contributiva –DURC (Slide [33](#))
- 85. Incentivo al posticipo del pensionamento (Slide [44](#))
- 86. Servizio di comunicazione bidirezionale delle aziende/ intermediari (Slide [53](#))
- 87. Proroga - trasformazione rapporto di lavoro (Slide [25](#))
- 88. Rilascio sezione "Esonero Under 36" in piattaforma UNI.C.A. (Slide [111](#))
- 89. Servizio di domanda FIS (Slide [78](#))
- 90. Domanda di presentazione della persistenza dei requisiti per gli studenti percettori di pensioni ai superstiti (Slide [44](#))
- 91. Servizio di cambio ufficio pagatore - Prima Versione (Slide [55](#))
- 92. Servizio di consultazione dello stato dei pagamenti per i beneficiari del trattamento di integrazione salariale (Slide [77](#))
- 93. Sportello Unico INPS Invalidità Civile (Slide [34](#))
- 94. Servizio di richiesta rateizzazione dell'indebito (Slide [75](#))
- 95. Domanda telematizzata per la richiesta di rate insolute (Slide [79](#))
- 96. Servizio di comunicazione in streaming e Podcast (Slide [93](#))
- 97. Portale contributivo (Slide [94](#))
- 98. Servizio di comunicazione organizzativa mediante canali interattivi (Slide [58](#))
- 99. Servizio di comunicazione proattiva per i pensionati e semplificazione della domanda di supplemento (Slide [57](#))
- 100. Servizi di Consultazione e Supporto per pagamento fatture per il datore di lavoro (Slide [54](#))
- 101. Ambiente di condivisione e digitalizzazione dei fascicoli dei patrocinati (accesso INPS, Patronati, soggetti terzi e soggetto patrocinato) (Slide [80](#))
- 102. Servizio di richiesta rettifica estratto conto per lavoratori (reingegnerizzazione RVPA/FASE) (Slide [36](#))
- 103. Servizio di consulenza e verifica dello stato di avanzamento delle domande di NASpl e DIS-COLL (Slide [39](#))
- 104. Integrazione delle informazioni e delle funzioni del Cassetto Previdenziale per Agricoltori Autonomi nel Cassetto Previdenziale del Contribuente (Slide [26](#))
- 105. Nuova Irregolarità "M400 cessazioni Unilav" in piattaforma UNI.C.A. (Slide [111](#))
- 106. Chat bot intelligente (Servizio integrato di chat bot) (Slide [105](#))
- 107. Servizio Cassa Com (Comunicazione di rioccupazione) (Slide [74](#))
- 108. Video personalizzato per destinatari di verbali sanitari di invalidità civile e sordità (Slide [85](#))

Agenda





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



ASSEGNO UNICO



Il progetto mira a creare una piattaforma per distribuire l'Assegno Unico Universale previsto dalla Legge 230/2021. Comprende la realizzazione di una domanda online sul sito web dell'INPS, un simulatore di importi, un sistema di gestione per gli operatori INPS per gestire domande e pratiche, e una piattaforma per cittadini e patronati per la gestione delle domande (modifiche, annullamenti, visualizzazione dello stato e pagamenti, ecc.). È stata anche sviluppata una piattaforma per consentire ai patronati di trasmettere domande in modo massivo e interoperabile.

Risultati per il periodo dicembre 2021 – febbraio 2024:

Numero di domande di AUU
pervenute in totale

6.957.683

Totale dei figli per i quali sono
pervenute le domande di AUU

11.392.665

Percentuale di automazione di
verifiche e calcoli previsti
dall'istruttoria per ridurre
ritardi nelle lavorazioni

100%

Numero di controlli eseguiti
accedendo automaticamente a
banche dati INPS o di altri Enti
secondo il principio once only

30

Importo in euro
complessivamente pagato ai
richiedenti l'assegno

33.009.956.967

Rilasci:

«Domanda di Assegno Unico» del 31.12.2021 (Hermes** n° 4748_2021)

«Simulatore Assegno Unico» del 03.04.2023 (Hermes n° 1256_2023)

«Applicazione per la consultazione delle domande e degli esiti dell'istruttoria da parte delle sedi» (Hermes n° 1297 del 22.3.2022)

«Nuove funzioni per Assegno Unico» (Hermes n° 2038 del 12.5.2022)

«Servizio mobile per domanda di Assegno Unico» (Hermes n° 2925 del 22.7.2022)

«Pagamento Conguagli 2022-2023» (Hermes n° 1947 del 26.5.2023)

«Fine RdC e domanda AU» (Hermes n° 258_2024)

***Documento informativo che INPS pubblica sul suo sito web per comunicare novità, chiarimenti o istruzioni su vari argomenti di interesse per i cittadini e le aziende.*



ASSEGNO TEMPORANEO



Il progetto ha realizzato un sistema per l'erogazione dell'assegno temporaneo (prestazione transitoria, destinata alle famiglie in possesso dei requisiti previsti dalla legge per ogni figlio minore di 18 anni, inclusi i figli minori adottati e in affido preadottivo). La misura è stata adottata in attesa dell'assegno unico universale ed è stata chiusa all'avvio operativo di questa nuova misura (marzo 2022).

Risultati per il periodo luglio 2021 – marzo 2022:

Numero di domande di
Assegno Temporaneo
pervenute in totale

718.622*

Totale dei figli per i quali sono
pervenute le domande di
assegno temporaneo

1.202.291

Percentuale di domande
istruite in maniera
automatizzata

99%

Numero di controlli eseguiti
accedendo automaticamente a
banche dati INPS o di altri Enti
secondo il principio once only

30

Importo in euro
complessivamente pagato ai
richiedenti l'assegno

763 mln

Rilascio:

«Assegno Temporaneo» del 01.07.2021 (Hermes n° 2910_2021)



DELEGA IDENTITÀ DIGITALE CITTADINO

Il progetto ha realizzato un sistema che consente di delegare l'identità digitale anche utilizzando le credenziali digitali fornite da SPID ed è stato premiato al concorso "Valore pubblico: la Pubblica amministrazione che funziona", organizzato da SDA Bocconi, in collaborazione con le testate del Gruppo Gedi e con il patrocinio del Ministro per la Pubblica amministrazione, insieme ad Anci e Upi.

Risultati per il periodo ottobre 2021 – febbraio 2024:

Tipologia Soggetto Delegato	Utenti	Numero Soggetti Delegati
Tutori	7.548	6.696
Amministratori di sostegno	42.777	20.099
Delegati generici	241.201	186.694
Genitori	195.169	164.678
Curatori	559	528
TOTALE	487.254	378.695

Totale degli accessi con delega

10.764.245

Rilascio:

«Delega identità digitale cittadino» del 01.10.2021 (Hermes n° 3305_2021)



DISABILITY CARD



Il progetto realizza il rilascio della Carta Europea della Disabilità. La c.d. **Disability Card** 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 per il periodo febbraio 2022 – febbraio 2024:

Richieste di CARD
effettuate dagli utenti

262.134

Richieste accolte e
inviate al Poligrafico
per la produzione della
Card

229.039

Card che risultano
correttamente
recapitate

195.877

+ 33% rispetto ad Aprile 2023

Rilasci:

- «Disability Card - nuova procedura «Richiesta della Carta europea della disabilità in Italia (CED)» del 22.02.2022 (Hermes n° 853_2022)
- «Disability Card - semplificato e potenziato il servizio INPS» del 25.08.2022 (Hermes n° 3170_2022)
- «Servizio di verifica QR Code» del 01.04.2022 (Circolare n° 46_2022)



HUB DELLE PRESTAZIONI NON PENSIONISTICHE



Il progetto ha realizzato una Piattaforma unificata per l'acquisizione delle domande on-line delle prestazioni non pensionistiche e di un cruscotto per la gestione da parte degli operatori, con l'obiettivo di favorire una vista univoca e tempestiva delle esigenze dell'utenza, razionalizzare i dati contenuti nelle domande e coordinare le istruttorie, permettendo di mettere a fattor comune una serie di controlli, verificare le compatibilità e indirizzare i pagamenti in modo corretto e tempestivo.

Rilasci:

«Domanda ed erogazione per ISCRO» del 07.04.2022 (Circolare n° 94_2021, Hermes n° 1569_2022)

«Domanda ed erogazione per ALAS» del 17.01.2022 (Circolare n° 8_2021, Hermes n° 209_2022)

«Assegno per congedo matrimoniale a pagamento diretto» del 22.05.2022 (Hermes n° 2147_2022)

«Domanda Bonus 200 euro» del 27.06.2022 (Circolare n° 73_2022, Hermes n° 2594_2022)

«Domanda Bonus figli disabili» del 31.01.2022 (Hermes 471_2022, Circolare n. 39_2022)

«Contributo a sedute di psicoterapia - domanda cittadino» del 19.07.2022 (Hermes 471_2022, Circolare n. 39_2022)

«Contributo a sedute di psicoterapia - domanda psicoterapeuta» del 21.10.2022 (Hermes 3820_2022; 4446_2022)

«Indennità una Tantum a favore dei lavoratori a tempo parziale ciclo verticale» del 03.10.2022 (Circolare n° 115_2022, Hermes n° 3097_2022)

«Indennità una tantum Art. 8 DL 61/2023 per i lavoratori autonomi che hanno sospeso l'attività lavorativa a seguito degli eventi alluvionali verificatisi a partire dal 1° maggio 2023» del 14.06.2023 (Circolare n° 54_2023)

«Indennità una tantum Art. 7 DL 61/2023 per i lavoratori dipendenti che hanno sospeso l'attività lavorativa a seguito degli eventi alluvionali verificatisi a partire dal 1° maggio 2023» del 26.06.2023 (Circolare n° 53_2023)

«Indennità Onnicomprensiva Grandi NAVI D.L. 31 gennaio 2023 per i lavoratori autonomi occasionali, in somministrazione, intermittenti, stagionali e lavoratori a tempo determinato» del 04.10.2023 (Circolare n° 83_2023)

«Esercizio dell'opzione per il mantenimento della gestione pensionistica al Fondo lavoratori dello spettacolo ENPALS ai sensi dell'art.35 co.3 del D.lgs n.36/2021» del 31.10.2023 (Circolare n° 88_2023)

«Indennità una tantum per i lavoratori a tempo parziale ciclico 2023» del 07.11.2023 (Circolare n° 109_2023; Hermes n° 3977_2023)

«Indennità di discontinuità per i lavoratori dello spettacolo di cui all'articolo 1 del D. Lgs n° 175 del 30.11.2023 (Hermes 4382_2023)

«Contributo genitori separati o divorziati per assegno di mantenimento art. 12-bis, comma 1, del DL 22/03/2021, n. 41» (messaggio 614 del 9 febbraio 2024)



HUB DELLE PRESTAZIONI NON PENSIONISTICHE



Di seguito i dati aggiornati a **Febbraio 2024**

Prestazione	N. Richieste gestite	Prestazioni erogate	Prestazione	N. Richieste gestite	Prestazioni erogate
ISCRO	13.628	30.247	Indennità 150 euro Venditori a Domicilio	976	907
ALAS	8.830	4.095	Indennità 150 euro Lavoratori Domestici	435.615	392.907
Bonus Figli Disabili	23.915	150	Indennità 150 euro COCOCO	40.192	27.305
ACM	3.552	80	Indennità una tantum per i pescatori autonomi	2.903	943
Contributo sessioni psicoterapia	405.567	186.876	Indennità una tantum per i liberi professionisti	405.692	165.840
Indennità una tantum venditori a domicilio	8.085	1.055	Indennità Lavoratori a Tempo Parziale Ciclico 2022	141.514	37.255
Indennità una tantum lav. autonomi senza P.IVA	64.538	273	Indennità una tantum Coloni e Mezzadri senza P.IVA	724	77
Indennità una tantum Fondo Pensione Spett.	10.058	1.134	Indennità una tantum Commercianti senza P.IVA	2.801	918
Indennità una tantum Stagionali	404.530	205.348	Indennità una tantum Lib. Prof. senza P.IVA	4.112	19
Indennità una tantum CoCoCo, dott. e assegn. ric.	125.910	62.708	Indennità una tantum Pescatori Aut. senza P.IVA	328	5
Indennità una tantum lavoratori domestici	516.787	440.180	Indennità una tantum DL 61/2023 Art. 8	26.002	24.557
Indennità una tantum Artigiani	557.946	506.268	Indennità una tantum DL 61/2023 Art. 7	41.177	34.727
Indennità una tantum Commercianti	603.050	523.630	Indennità Lavoratori a Tempo Parziale Ciclico 2023	160.923	34.712
Indennità una tantum Coloni e Mezzadri	216.548	175.966	Grandi Navi (Lavoratori Autonomi Occasionali, Lavoratori in somministrazione, Lavoratori intermittenti e Stagionali e tempo determinato)	1.488	/
Indennità 150 euro Stagionali	47.976	16.583	Opzione per Fondo Spettacolo (D.lgs n. 36/2021)	971	/
Indennità 150 euro Spettacolo	2.848	208	Indennità di discontinuità 2023	13.703	/
Indennità 150 euro Autonomi senza P.Iva	160	141			



DELIVERY INPS – SERVIZIO IDENTIFICAZIONE DA REMOTO



Il progetto implementa un sistema che garantisce la cifratura del canale di comunicazione. Tale sistema è preliminare all'instaurazione della sessione audio/video condotta seguendo una procedura che assicurerà il pieno rispetto della normativa sulla privacy e l'acquisizione del consenso, ed adotta meccanismi standard, applicativi e protocolli aggiornati. L'obiettivo è permettere agli utenti di ottenere servizi da remoto nei casi in cui occorra un'identificazione personale certa attraverso condizioni verificate e affidabili.

Risultati per il periodo gennaio 2022 – febbraio 2024:

Prenotazioni ricevute su
23 code regionali per 2
slot settimanali di 3 ore

9.293

Deleghe di Identità
digitale che risultano
correttamente rilasciate

1.232

Prenotazioni annullate prima
del meeting dall'utente o dalla
sede perché non attinenti

6.024

Prenotazioni non erogate
per mancata presentazione
dell'utente

2.037

Rilascio:

«Deleghe dell'Identità Digitale in Web Meeting» del 27.07.2022 (Hermes n° 2977_2022)



SISTEMA INSTANT FEEDBACK



Il progetto prevede l'implementazione da parte dell'INPS di un sistema che richiede agli utenti un feedback sul servizio ricevuto. Saranno forniti strumenti per analizzare i feedback al fine di implementare un processo continuo di miglioramento della qualità del servizio percepita dagli utenti. L'obiettivo del progetto è stabilire uno standard tecnologico e di processo per la raccolta dei feedback utente, includendo la definizione delle informazioni richieste e la presentazione durante l'interazione con il cliente, nonché la realizzazione di un cruscotto per visualizzare i feedback degli utenti.

Risultati per il periodo settembre 2022 – febbraio 2024:

Servizi Internet integrati con Instant feedback*

80

** Di cui 3 Servizi Internet Funzione Pubblica e 77 Servizi Internet INPS*

Servizi Intranet INPS integrati con Instant feedback

8

Servizi Mobile integrati con Instant feedback

5

Numero di giudizi rilasciati per i soli servizi INPS

224.222

Rilascio:

«Servizio di Instant Feedback» del 20.09.2022 (Hermes n° 3435_2022)



PIATTAFORMA UNICA DI COMUNICAZIONE E CONDIVISIONE PER AZIENDE E INTERMEDIARI



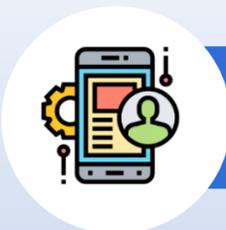
Il progetto realizza un ambiente unico di condivisione e gestione delle posizioni aziendali, dove verranno rese disponibili modalità smart per l'acquisizione delle deleghe verso gli intermediari, al fine di consentire a questi ultimi di operare rapidamente sulle posizioni aziendali interessate.

Risultati per il periodo luglio 2022 – febbraio 2024:

Applicazione	Numero di Accessi all'Applicazione
Evidenze 2.0	559.912
Caratteristiche Contribuenti	137.979
Calcolo Aliquote	269.392

Rilascio:

«Implementazione UtilityDM e sezione Tool del cassetto previdenziale contribuente» del 28.07.2022 (Hermes n° 2994_2022)



REALIZZAZIONE GESTIONE DOMESTICI SU APP INPS MOBILE



Il progetto implementa una nuova modalità di accesso per l'utenza ai servizi INPS mediante l'utilizzo di un dispositivo mobile, creando nuove funzioni, user friendly, da inserire nell'App 'Inps mobile' per la gestione del lavoro domestico. Le nuove funzioni fornite per il lavoro domestico in maniera semplice, moderna e sicura, saranno destinate esclusivamente ai datori di lavoro (persone fisiche) in quanto maggiori utilizzatori dello smartphone.

Risultati per il periodo marzo 2023 – febbraio 2024:

Mese	Numero di accessi al Cassetto Lavoratori Domestici INPS
Aprile	21.933
Maggio	26.922
Giugno	134.591
Luglio	129.384
Agosto	96.181
Settembre	112.410

Mese	Numero di accessi al Cassetto Lavoratori Domestici INPS
Ottobre	103.930
Novembre	90.733
Dicembre	73.524
Gennaio 2024	77.443
Febbraio 2024	40.441

Rilasci:

- «Consultazione domanda rapporto di lavoro e ristampa ricevuta su APP» del 31.03.2023 (Hermes n° 1253_2023)
- «Inserimento nuovo rapporto di lavoro su APP e invio via mail della ricevuta in formato pdf» del 31.03.2023 (Hermes n° 1253_2023)
- «Cessazione rapporto di lavoro e annullamento cessazione rapporto di lavoro» del 28.06.2023 (Hermes n° 2405_2023)
- «Proroga - trasformazione rapporto di lavoro» del 29.09.2023 (Hermes n° 3433_2023)



NUOVO FASCICOLO ELETTRONICO AGRICOLTURA



Il nuovo fascicolo elettronico agricoltura raccoglie e centralizza l'accesso alle applicazioni e alle informazioni dell'attuale fascicolo elettronico aziende agricole e del cassetto previdenziale autonomi agricoli, attraverso un menù dinamico, corredato da un canale di "comunicazione bidirezionale" e da una sezione per la gestione delle "domande telematiche".

Risultati per il periodo gennaio 2023 – febbraio 2024:

	Dati Autonomi Agricoli	Dati Aziende Agricole
Gestione inbound	1.393	18.163
Gestione outbound	1.761	25.920

Rilasci:

«Estensione del Cassetto Previdenziale del Contribuente alle aziende agricole: Nuova Comunicazione Bidirezionale» del 29.12.2022 (Hermes n° 4664_2022)

«Integrazione delle informazioni e delle funzioni del Cassetto Previdenziale per Agricoltori Autonomi nel Cassetto Previdenziale del Contribuente» del 29.11.2023 (Hermes 4255_2023)

«Estensione delle nuove modalità di comunicazione ai lavoratori autonomi agricoli e integrazione delle informazioni e delle funzioni del Cassetto Previdenziale delle Aziende Agricole nel Cassetto Previdenziale del Contribuente» del 30.06.2023 (Hermes n° 2447_2023)



EVOLUZIONE DEI SERVIZI CONSULENZIALI PENSIONISTICI PERSONALIZZATI



Il progetto prevede l'evoluzione dei servizi consulenziali pensionistici personalizzati (Post login) e basati sulle risultanze dell'estratto conto del singolo utente. In particolare il servizio consulenziale si basa sul sistema Unicarpe (Unico sistema di calcolo della retribuzione pensionabile) e può pertanto beneficiare di tutti gli sviluppi e aggiornamenti di tale sistema in termini di ampliamento di platee e fattispecie.

Risultati per il periodo dicembre 2022 – febbraio 2024:

Indici ricavati attraverso la funzionalità Unicarpe Avanzato	
Consulenze effettuate	14.107
Pratiche definite	16.370

Effetti sugli Scenari Pensionistici	Tipologia Utenti	Simulazioni Eseguite
con Riscatto di laurea	Esterni	275.273
con Riscatto di laurea	Interni	2.742
senza Riscatto di laurea	Esterni	3.031.154**

Simulazioni effettuate attraverso la gestione pensioni CoPI	185.232
Pensioni liquidate attraverso la gestione pensioni CPDEL*	46.211

Rilasci:

«Rilascio di una versione del sistema Unicarpe per gli Enti di Patronato. CoPI - Consulenza Pensionistica per Intermediari» del 26.10.2022 (Hermes n° 3878_2022)
 «La Mia Pensione Futura» del 28.12.2022 (Hermes n° 4643_2022)



ESTRATTO CONTO VISUALE

Il servizio consente al lavoratore di consultare la copertura contributiva maturata, rappresentata graficamente da una timeline che comincia con il primo giorno di assicurazione all'Inps e termina con la data presunta della pensione di vecchiaia. Il servizio rilasciato è oggi disponibile per determinate tipologie di contribuzione e ulteriori tipologie sono in corso di integrazione.

Risultati per il periodo maggio 2023 – febbraio 2024:

Mesi	Numero Utenti	Numero Accessi all'ECV
Maggio	142.466	177.094
Giugno	137.905	173.243
Luglio	124.151	159.407
Agosto	95.442	137.444
Settembre	107.541	138.418
Ottobre	108.624	143.059
Novembre	102.677	135.636
Dicembre	103.319	139.972
Gennaio	198.504	146.570
Febbraio	172.113	127.655*

*Accessi andati a buon fine nel mese di febbraio
98,68% ca.

Rilasci:

- «Estratto conto visuale - Rilascio prima versione» del 24.11.2022 (Hermes n° 4239_2022)
- «Estratto conto visuale - Rilascio aggiornamento» del 13.04.2023 (Hermes n° 1376_2023)
- «Estratto conto visuale Rilascio aggiornamento» del 31.07.2023 (Hermes n° 2830_2023)



AREA SERVIZI INTEGRATI



L'Area Servizi Integrati A.S.I. è un'area multiservizio (servizi operativi, informativi e consulenziali) progettata per essere messa a disposizione delle Amministrazioni pubbliche con l'obiettivo di consolidare, semplificare e potenziare il colloquio con l'Istituto e finalizzato all'acquisizione delle informazioni necessarie alla liquidazione della pensione per tale personale, in un'ottica di razionalizzazione delle funzionalità, mediante la creazione di un unico punto di accesso bidirezionale.

Risultati per il periodo agosto 2022 – febbraio 2024:

Dati validati dalle
Amministrazioni

1.439

Dati verificati dalla
sede Inps per
qualsiasi cassa

8.468

Dati inviati a Felpe
dalla sede Inps

6.739

Rilascio:

«Nuovo portale multiservizio ASI» del 01.08.2022 (Hermes n. 3019_2022)



INTERFACCIA UNICA DEL DIPENDENTE INPS



Il progetto ha realizzato un'interfaccia di lavoro che garantisce la centralità del dipendente Inps attraverso la condivisione di strumenti, informazioni ed attività da parte di uffici che agiscono sullo stesso soggetto in tempi e luoghi diversi. Le numeriche di adozione di Interfaccia Unica del Dipendente INPS dalla data di rilascio del servizio a tutti i dipendenti (Hermes 2377 del 27 giugno 2023) mostrano come ca. il 57,9% (15.880 utenti) degli operatori Inps abbia navigato la piattaforma, abbracciando il cambiamento e la digitalizzazione dell'Istituto.

Risultati per il periodo luglio 2023 – febbraio 2024:

Numero di dipendenti
unici che ha utilizzato
IUD (utenti attivi)

15.880

Numero di sessioni
avviate dagli utenti di
IUD

251.360

Numero di click
effettuati dagli utenti
di IUD

2.260.000

Rilascio:

«Interfaccia Unica del Dipendente INPS» del 27.06.2023 (Hermes n. 2377_2023)



INTERFACCIA UNICA DEL DIPENDENTE INPS

Di seguito alcune delle **pagine e funzionalità** più utilizzate dagli utenti, per ciascun mese:

	Gennaio 2024 Utenti univoci	Febbraio 2024 Utenti univoci
 <i>pagina</i>  <i>funzionalità</i>		
 I miei Applicativi <i>Personalizzazione degli applicativi preferiti a seconda delle proprie esigenze lavorative</i>	1.805	1.448
 Landing Page <i>Aggiornamento dello stato di Teams, link utili, visualizzazione dei ticket aperti, etc.</i>	1.898	1.396
 Link Utili <i>Atterraggio sui link più utili della Intranet (Rubrica Inps, Busta paga, Paperless 2.0..)</i>	1.378	1.143

Al 29 febbraio 2024 risultano realizzate 12 delle 13 sessioni di adoption previste per spiegare a tutti i dipendenti sul territorio le funzionalità dell'interfaccia (live event).



PROPOSTA PROATTIVA DI ASSEGNO UNICO



Il progetto mira a sviluppare un sistema di notifica che avvisa in anticipo gli utenti della possibilità di presentare la domanda per l'Assegno Unico, precompilandola automaticamente. L'INPS ha anche erogato la prestazione d'ufficio a coloro che avevano una domanda di Assegno Unico in corso entro il 28 febbraio 2023, continuando l'erogazione quando la domanda era stata accolta.

Risultati per il periodo dicembre 2021 – novembre 2023:

Totale domande*	Schede pervenute	Schede accolte*	Schede in istruttoria	Schede in evidenza al cittadino	Schede in evidenza alla sede	Schede in riesame	Schede in rielaborazione	Schede sospese	Schede respinte	Schede revocate	Schede decadute	Schede rinunciate
6.151.575	9.971.763	8.584.212	136.668	118.596	49.334	2.779	1.613	26.406	171.418	5.320	609.086	266.204

Rilasci: *Dati relativi alle domande di AU e alle singole schede figlio accolte su cui ha impattato la proattività della domanda alla data del 28 febbraio 2023

«Proposta proattiva dell'Assegno Unico e Messa a regime della gestione in continuità delle domanda» (Circolare n° 132 del 15.12.2022).
 «Processo di controllo e gestione della richiesta» (Circolare n° 132 del 15.12.2022)



PIATTAFORMA APP MOBILE DURCONLINE



La **Piattaforma APP Mobile Durconline** è un progetto volto a fornire servizi relativi al DurcOnLine e alla regolarità contributiva su dispositivi mobili. L'obiettivo è semplificare e agevolare le attività di consultazione, richiesta e notifiche dei DURC. Tra i vantaggi offerti vi sono la facilità e tempestività nell'ottenere informazioni, semplificazione della gestione dei cantieri per lavori pubblici e privati con la verifica in tempo reale del DURC sul luogo del cantiere, integrazione su tutti i dispositivi mobili e sistemi operativi, e un sistema di notifiche per ogni cambiamento di stato del documento DURC.

Risultati per il periodo novembre 2023 – 13 marzo 2024:

Numero di accessi unici	75.386
Numero di eventi	111.712
Tipologia di eventi considerati	2*

Rilasci:

*Esito ricerca durc Download pdf in italiano e in tedesco.

«Servizio di consultazione regolarità contributiva – DURC» del 21.08.2023 (Hermes 2985/2023)



SPORTELLO UNICO INPS INVALIDITÀ CIVILE



Lo **Sportello unico dell'Invalidità Civile** mira a semplificare l'accesso alle informazioni necessarie per gli individui con disabilità, offrendo loro un punto centrale di accesso a dati e servizi relativi all'invalidità. Il progetto ha previsto la realizzazione incrementale dei seguenti servizi: Realizzazione di un portale informativo per l'invalido; integrazione nel portale in modalità user friendly di tutte le informazioni disponibili da INPS sull'invalido; integrazione del portale con i servizi messi a disposizione da altri enti nazionali e locali (sulla base della residenza del soggetto); attivazione di servizi in maniera nativamente digitale, direttamente dal portale.

Risultati per il periodo novembre 2023 – gennaio 2024:

Visualizzazione Prestazioni di Invalidità Civili

Anno	Mese	Numero utenti distinti	Numero utenti totale
2023	Novembre	10.916	13.731
2023	Dicembre	32.357	76.388
2024	Gennaio	29.115	87.062

Rilasci:

«Sportello Unico INPS Invalidità Civile» del 24.11.2023 (Hermes n° 4193_2023)



PIATTAFORMA DI MONITORAGGIO DELLO STATO DI AVANZAMENTO DOMANDE



Il progetto ha realizzato una piattaforma per la consultazione da parte dei cittadini dello stato di avanzamento delle domande relative a prestazioni erogate dall'Istituto, al fine di facilitare l'accesso alle informazioni da parte degli utenti, aumentare la trasparenza e la loro condivisione. La piattaforma si compone di 2 cruscotti:

Il cruscotto gestione stato domanda (in intranet) ed il monitoraggio stato domanda presente in «My INPS» che consentono di implementare i contenuti visualizzabili dal portale.

Risultati per il periodo settembre 2023 – febbraio 2024:

Visualizzazioni dettaglio singola pratica in «My INPS» nel primo bimestre 2024

3.084.000

Visualizzazioni elenco pratiche in «My INPS» nel primo bimestre 2024

6.140.000

Aumento delle visualizzazioni mensili sulla singola pratica in «My INPS» dal 2023 al 2024

+ 360.015

Rilasci:

«Cruscotto gestione domanda (intranet)» del 11.09.2023 (Hermes n° _2023)
«Monitoraggio stato domanda (My INPS)» del 18.12.2023 (Hermes n° 4553_2023)

Servizio di richiesta rettifica estratto conto per lavoratori (reingegnerizzazione RVPA/FASE)

Il sistema prevede la possibilità di chiedere l'inserimento, la modifica o la cancellazione di un periodo (di servizio, riconosciuto, o figurativo) sia per dipendenti della gestione pubblica che per dipendenti privati.

Le richieste saranno valutate dalla sede INPS di competenza, previa apposita istruttoria, con il contributo dell'amministrazione o del datore di lavoro. L'obiettivo del progetto è:

- Semplificare e standardizzare le richieste di integrazione dei periodi di contribuzione per dipendenti pubblici e privati;
- Automatizzare le fasi di lavorazione delle richieste, garantendo l'uniformità dei controlli e la compliance rispetto ai processi definiti dall'Istituto.

Impatti non ancora disponibili

Rilasci:

«Servizio di richiesta rettifica estratto conto per lavoratori (reingegnerizzazione RVPA/FASE)» del 27.12.2023 (Hermes n° 4669_2023)

Agenda





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



NASPI AUTOMATIZZATA



Il progetto si propone di semplificare il processo di presentazione delle richieste di NASpl e DIS-COLL, automatizzando le fasi di istruttoria. L'obiettivo è migliorare la fiducia degli utenti attraverso la verifica dei requisiti e dei pagamenti, garantendo una copertura continua e strutturata dei loro bisogni e aspettative nel tempo.

Risultati per il periodo giugno 2022 – febbraio 2024:

Pratiche pre-istruite

3.442.897

Pratiche idonee alla
liquidazione
automatica

1.434.334

Domande presentate
col Nuovo Servizio
Da luglio

635.000 Ca.

Di cui 1.800 DisColl

Rilasci:

- «Servizio di presentazione della domanda di NASpl e DIS COLL (controlli sincroni dei requisiti)» del 13.06.2022 (Hermes n° 2394_2022, 3053_2022)
- «Rilascio in via sperimentale aggiornamenti Nuova Procedura di Domanda NASpl» del 21.04.2023 (Hermes n° 1488/2023)
- «Conclusione della fase di sperimentazione della Nuova Procedura di Domanda NASpl» del 27.06.2023 (Hermes n° 2385/2023);
- «Evoluzione e correttivi controlli automazione lavorazione NASpl» del 21.04.2023 (Hermes n° 2709/2023)
- «Servizio di consulenza e verifica dello stato di avanzamento delle domande di NASpl e DIS-COLL» del 28.09.2023 (Hermes n° 3388)



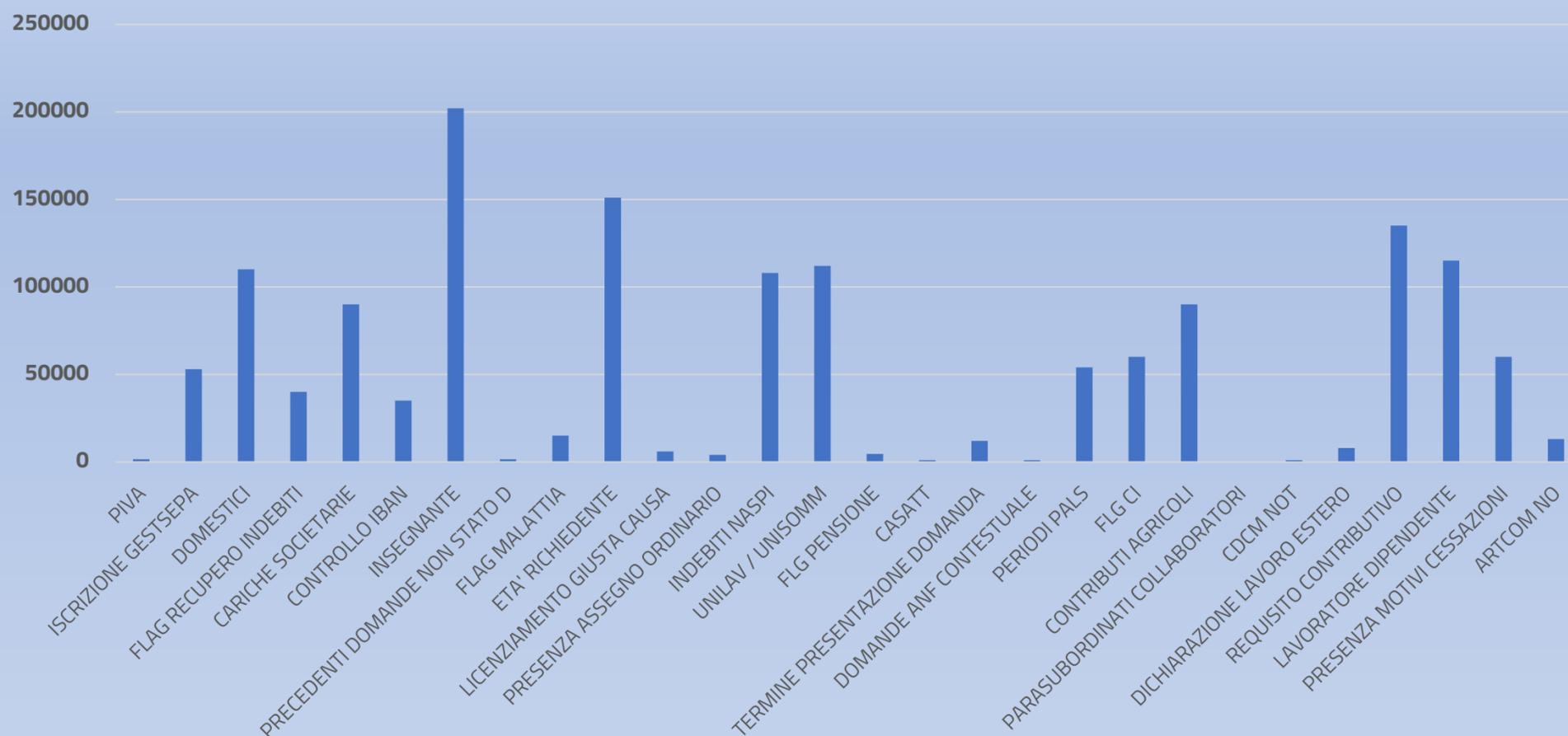
NASPI AUTOMATIZZATA



Risultati per il periodo giugno 2022 – dicembre 2022:

Numero domande non idonee alla liquidazione automatica: **740.893** (60.9%) su 1.216.272.

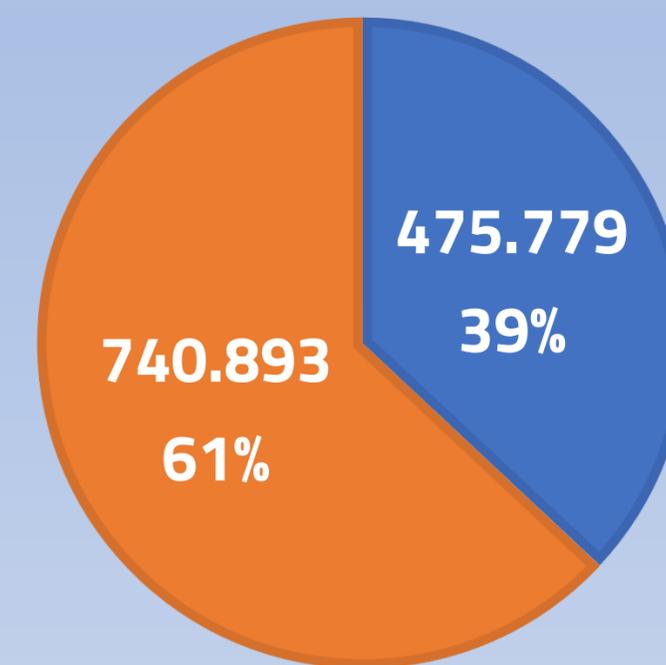
Cause di idoneità alla liquidazione automatica



Numero Totale di domande pre istruite **1.216.272** Di cui **475.779** (39,1%) IDONEE alla liquidazione automatica e **740.893** (60.9%) NON IDONEE

Totale domande estratte

■ ESITO DWH OK ■ ESITO DWH KO





NASPI AUTOMATIZZATA



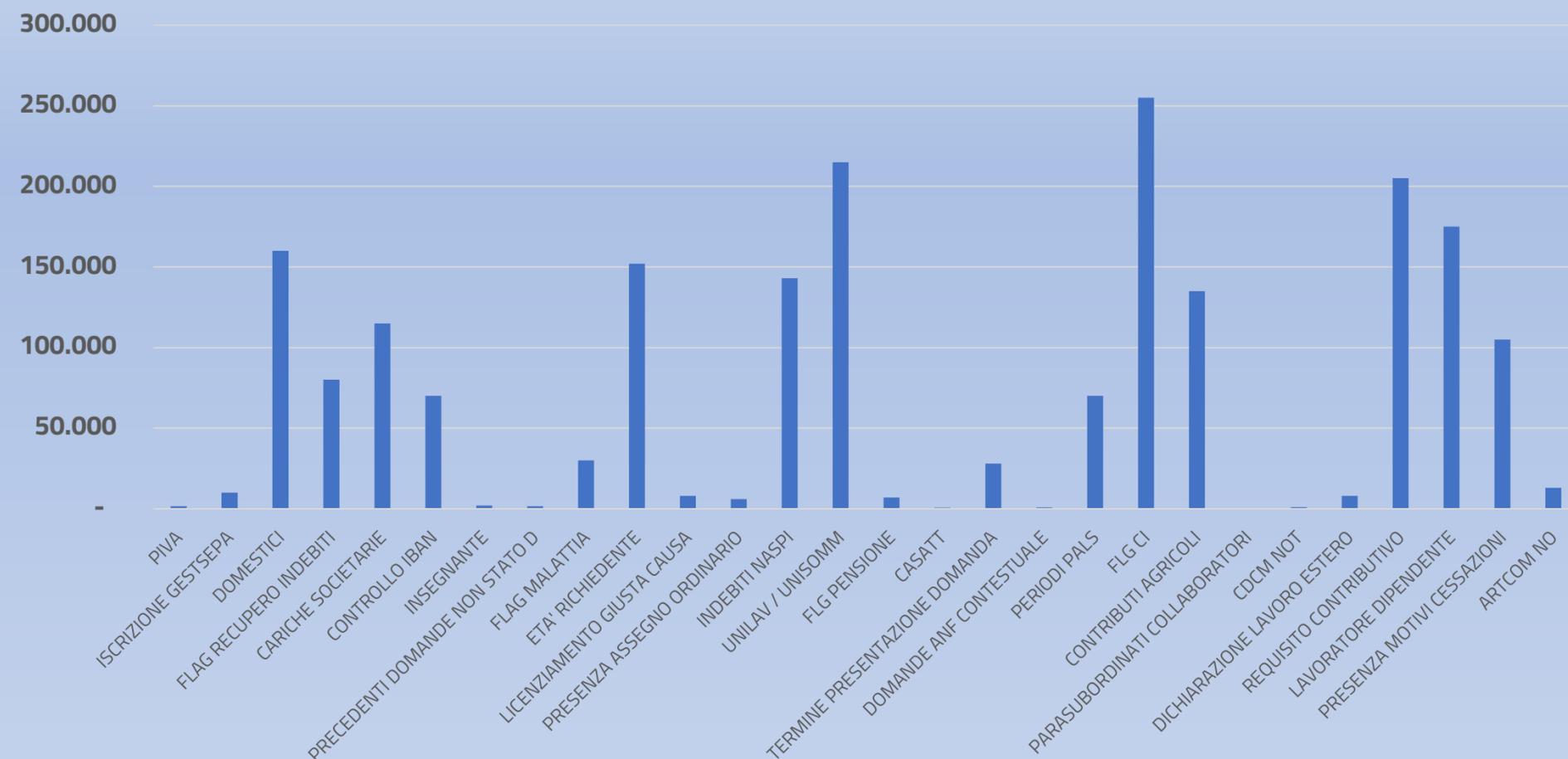
Risultati per il periodo gennaio 2023 – dicembre 2023:

Numero domande non idonee alla liquidazione automatica: **1.133.087** (59,88%) su **1.892.380**.

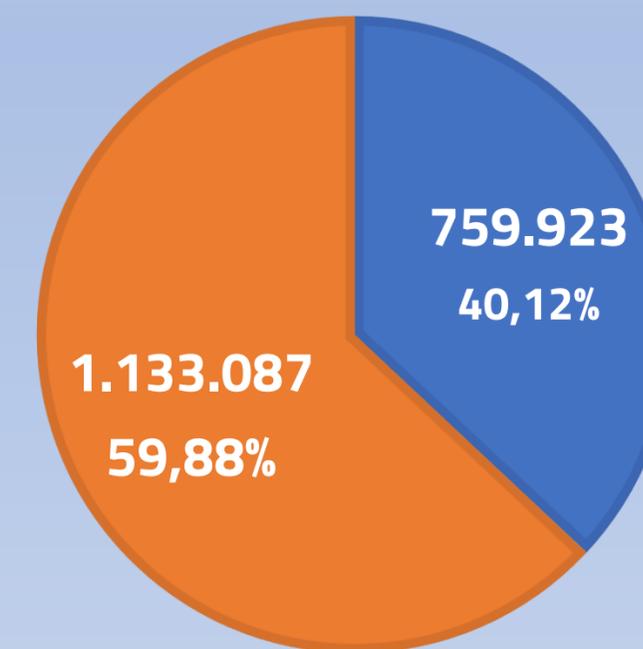
Cause di idoneità alla liquidazione automatica

Numero Totale di domande pre istruite: **1.892.380**. Di cui **759.293** (40,12%) IDONEE alla liquidazione automatica e **1.133.087** (59,88%) NON IDONEE

Totale domande estratte



■ ESITO DWH OK ■ ESITO DWH KO





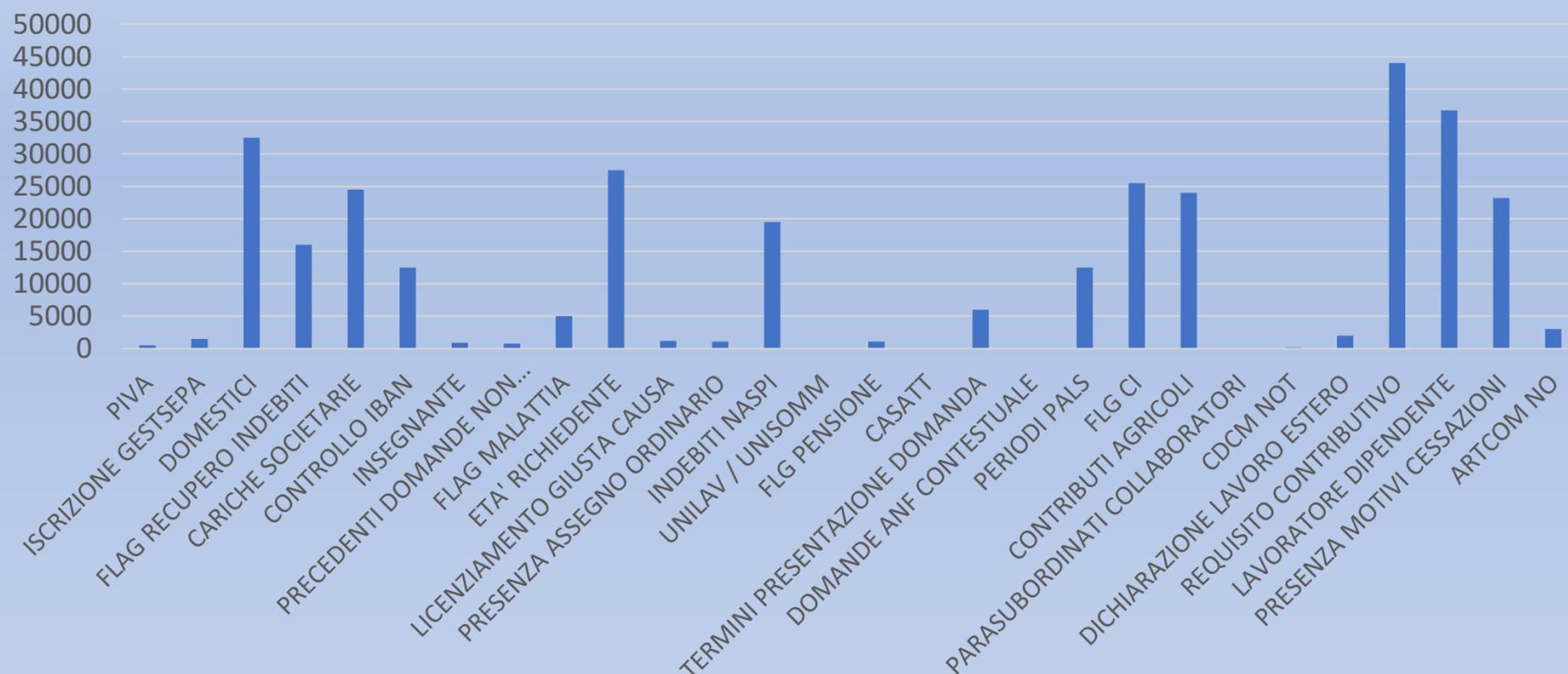
NASPI AUTOMATIZZATA



Risultati per il periodo gennaio 2024 – febbraio 2024:

Numero domande non idonee alla liquidazione automatica: **199.244** (59,7%) su **333.762**.

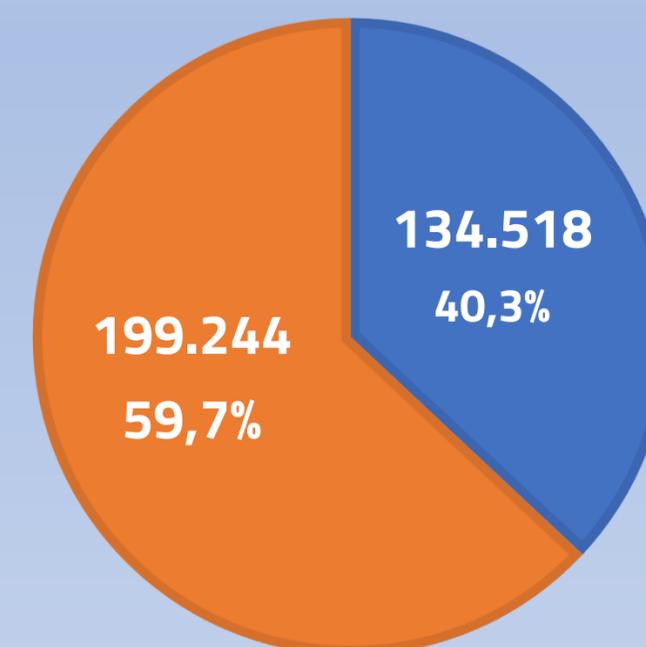
Cause di idoneità alla liquidazione automatica



Numero Totale di domande pre istruite: **333.762**. Di cui **134.518** (40,3%) IDONEE alla liquidazione automatica e **199.244** (59,7%) NON IDONEE

Totale domande estratte

■ ESITO DWH OK ■ ESITO DWH KO





DOMANDA DI REVERSIBILITÀ PRECOMPILATA E AUTOMATIZZATA



Il progetto mira a raggiungere i seguenti obiettivi: 1) Implementare la notifica e la generazione automatica, nell'area MyInps, della domanda precompilata di reversibilità e di ratei maturati e non riscossi a seguito di un evento luttuoso. 2) Sviluppare i sistemi di calcolo per determinare il diritto e la misura delle Prestazioni Pensionistiche. 3) Liquidare le prestazioni economiche in modo completamente automatico, eliminando le attività a carico delle sedi territoriali.

Risultati per il periodo gennaio 2022 – febbraio 2024:

Numero totale di
domande precompilate a
disposizione del cittadino

290.257



Pensioni liquidate
automaticamente fino
ad oggi sul totale

37.921



Numero domande di
pensione presentate
dal cittadino *

39.196

Rilasci:

*Di cui 21.742 domande di pensione precompilate e 17.454 domande di pensione "semplificate»

«Domanda di pensione di reversibilità precompilata» del 20.10.2021 (Hermes n° 3555_2021)
«Liquidazione automatica pensione di reversibilità» del 30.06.2022 (Hermes n° 2621_2022)



HUB DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI PENSIONISTICHE



Il progetto ha l'obiettivo di agevolare e semplificare la presentazione della domanda di pensione, anche attraverso la precompilazione di alcuni dati, di gestire in maniera integrata e sempre più automatica la liquidazione delle pensioni di vecchiaia e di indirizzare i pagamenti in modo corretto e tempestivo.

Risultati per il periodo gennaio 2022 – febbraio 2024:

Numero complessivo di
domande gestite dall'Hub

10,299 mln

Numero di comunicazioni
inviato per la domanda di
vecchiaia

75.903

Numero di domande di
pensione di vecchiaia
precompilate per il cittadino

37.368

Numero domande di
estratti conto inviati agli
assicurati

38.535

Numero dichiarazioni inviate
dai figli studenti titolari di
quote di reversibilità

11.873

Numero domande relative
all'incentivo al posticipo del
pensionamento*

1321

Rilasci:

*Di cui 421 domande di incentivo al posticipo inviate dai cittadini e 165 dai patronati

«Processo presentazione domanda di pensione di reversibilità semplificata» del 22.10.2021 (Hermes n° 3609_2021)

«Processo ECOMAR – Estratto conto certificativo lavoratori marittimi» del 17.12.2021 (Hermes n° 4524_2021)

«Processo ECOCERT del 08.06.2022 (Hermes n° 2347_2022)

«Processo di presentazione domanda di pensione di vecchiaia» del 28.06.2023 (Hermes n° 2427_2023)

«Incentivo posticipo del pensionamento» del 28.06.2023 (Hermes n° 2426_2023)

«Domanda di presentazione della persistenza dei requisiti per gli studenti percettori di pensioni ai superstiti » del 03.11.2023 (Hermes n° 3866_2023)



SERVIZIO DI GREEN PASS



Il progetto introduce il servizio Greenpass50+ per la verifica automatica dei green pass Covid-19 necessari per l'accesso ai luoghi di lavoro. Questo servizio è destinato a datori di lavoro con oltre 50 dipendenti, sia nel settore privato che pubblico, esclusi quelli affiliati a NoiPA. Alcuni indicatori chiave del progetto includono GP50*, che rappresenta il requisito di validità del Green Pass sul luogo di lavoro, e ROV**, che indica l'obbligo vaccinale attualmente in vigore per alcune categorie di lavoratori.

Risultati per il periodo ottobre 2021 – novembre 2023:

Numero di veriche	GP50*	ROV**
Sulle aziende	170.839	605.603
Sui dipendenti	93.371.655	155.114.013

GP50 servizio per la verifica automatica dei green pass Covid-19.
**ROV obbligo vaccinale per alcune categorie di lavoratori.

Rilascio:

«Servizio di controllo Green pass lavoratori dipendenti» del 21.10.2021 (Hermes n° 3589_2021)



SEMPLIFICAZIONE PRESENTAZIONE ED EFFICIENTAMENTO ISTRUTTORIA PER IL RICONOSCIMENTO DELL'INVALIDITÀ CIVILE



Il progetto prevede una revisione del processo e dei sistemi per semplificare l'istruttoria dell'invalidità civile. Gli obiettivi principali includono la velocizzazione del processo per determinate categorie di utenti attraverso l'uso di certificati medici specialistici (ad esempio, malati oncologici), l'automazione della liquidazione dei benefici previsti per legge, la fornitura di informazioni aggiornate a tutti gli stakeholders coinvolti e la disponibilità di informazioni utili al personale medico attraverso l'uso di algoritmi di intelligenza artificiale.

Risultati per il periodo febbraio 2023 – febbraio 2024:

Numero di domande di
invalidità civile semplificata
per i minori presentate

104.585

Numero di domande elaborate di indennità di
accompagnamento, pensione di inabilità e
assegno mensile di assistenza

387.688

Numero totale di domande
liquidate automaticamente

262.213

Rilasci:

«Automazione del processo di liquidazione dell'assegno mensile e della pensione di inabilità»
«Acquisizione della domanda di invalidità civile semplificata per i minori» del 22.11.2022 (hermes n° 4212_2022)



SEMPLIFICAZIONE PRESENTAZIONE ED EFFICIENTAMENTO ISTRUTTORIA PER IL RICONOSCIMENTO DELL'INVALIDITÀ CIVILE

Domande di invalidità civile semplificata per i minori*:

Periodo	Conteggio domande
feb-23	5.513
mar-23	9.414
apr-23	7.213
mag-23	8.627
giu-23	7.832
lug-23	8.140
ago-23	4.771
set-23	8.831
ott-23	10.353
nov-23	9.444
dic-23	6.506
gen-24	7.669
Feb-24	10.271
Totale	104.585

(*) Fonte: archivio Domande invalidità civile

Invalidità Civile

Inizialmente, i **medici** avranno accesso a **statistiche riassuntive** per guidare le decisioni, mentre si sta collaborando con loro per implementare un **algoritmo di intelligenza artificiale**. Questo algoritmo leggerà i **verbali medici** e estrarrà le **informazioni** necessarie per valutare lo **stato di invalidità**. Le **patologie** sono state raggruppate in più gruppi e si sta lavorando per completare le **17 categorie** di informazioni mancanti per permettere all'algoritmo di machine learning di simulare i **processi decisionali**.

Valore Aggiunto

Creazione di sistemi di **supporto alle decisioni** che permettono di comprovare il processo decisionale con dati statistici.

Liquidazione automatica pensioni assistenziali**

Periodo gennaio - febbraio 2024

Prodotto	Domande Elaborate	Domande Scartate	Domande Liquidate	%
Assegno mensile di assistenza	806	579	227	28,16%
Pensione di inabilità	1.561	1.193	368	23,57%
Indennità di accompagnamento	43.855	9.452	334.402	78,44%
Totale	46.222	11.225	11.225	

(**) Fonte: : intranet/Assicurato Pensionato/Monitoraggio delle liquidazioni automatiche



TFS E TFR IN UN CLICK



Il progetto mira ad automatizzare i processi di erogazione dei Trattamenti di Fine Servizio e Fine Rapporto per dipendenti pubblici e privati. In particolare, il progetto prevede una nuova modalità di domanda di quantificazione del **TFR e del TFS** progettata in ottica UX design, con l'obiettivo di richiedere ai cittadini unicamente informazioni che non siano già in possesso dell'Istituto, riducendo l'onere dell'utente, facilitando e automatizzando il processo di inoltro e velocizzando i tempi di risposta in fase di istruttoria.

Risultati per il periodo gennaio 2023 – febbraio 2024:

Domande di quantificazione	TFR	TFS
Cessione ordinaria	6.494	17.857
Cessione agevolata	3.642	10.096
Cessione anticipata	3.491	18.725

Rilasci:

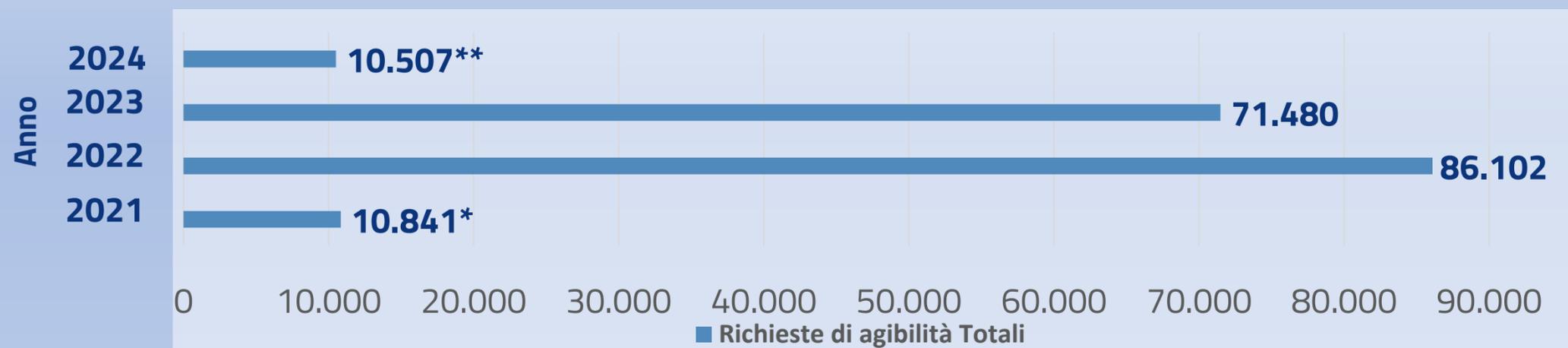
«Servizio di presentazione domanda di quantificazione del TFS e TFR finalizzata alla cessione ordinaria e alla cessione agevolata (TFR e TFS in un click)» del 12.10.2021 (Hermes n° 3436_2021)
«TFS e TFR in 1 Click - Processo di erogazione » del 07.10.2021 (Hermes n° 4688_2021)



RICHIESTA MASSIVA DEL CERTIFICATO DI AGIBILITÀ

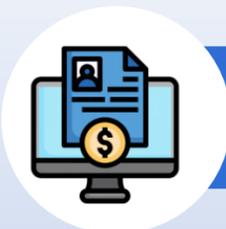
La recente introduzione di una modalità innovativa per la richiesta di certificati di agibilità, specificamente rivolta alle imprese del settore dello spettacolo, mira a ottimizzare e semplificare i processi esistenti, evitando la necessità di accedere al portale dell'Istituto. Questa nuova modalità consente di effettuare richieste massivamente tramite il sistema di Posta Elettronica Certificata (PEC), il quale garantisce nativamente elevati standard di sicurezza, riservatezza, integrità e non ripudiabilità, già riconosciuti nei rapporti con le pubbliche Amministrazioni.

Risultati per il periodo ottobre 2021 – febbraio 2024:



Rilascio:

«Richiesta massiva dei Certificati di Agibilità tramite l'utilizzo del sistema di Posta Elettronica Certificata» del 19.07.2022 (Hermes n° 2874_2022)



ISEE PRECOMPILATO



Il progetto nasce dall'esigenza di semplificare e agevolare la presentazione della DSU precompilata, attraverso l'ausilio di strumenti di compilazione innovativi, intervenendo nelle fasi di compilazione del nucleo e di acquisizione della delega e del consenso alla precompilazione dei dati, di ogni componente maggiorenne del nucleo. Obiettivo del progetto è inoltre la realizzazione del portale unico ISEE che comprenderà gli attuali portali ISEE: il front end sarà user oriented e personalizzato per le varie tipologie di utenti, con particolare evidenza alla modalità di presentazione precompilata.

Risultati per il periodo gennaio 2021 – febbraio 2024:



Rilasci:

- «Servizio di supporto alla compilazione dell'ISEE – ISEE precompilato» del 03.02.2020 (Hermes n° 365_2020)
- «Nuove funzionalità ISEE precompilato» del 02.08.2022 (Hermes n° 3041_2022)
- «Assistente virtuale - ISEE Precompilato» del 09.05.2022 (Hermes n° 1957_2022)
- «Nuovo Portale Unico ISEE» del 10.04.2023 (Hermes n° 1345_2023)



ISEE PRECOMPILATO



Di seguito i numeri relativi all'ISEE precompilato richiesti con l'evidenza del soggetto richiedente:

Risultati per il periodo gennaio 2021 – febbraio 2024:

Anno	TOTALE	CAF		Cittadino		Altri enti		di cui Precompilate	
	Numero	Numero	%	Numero	%	Numero	%	Numero	%
2021	9.873.856	8.661.481	87,72%	1.200.197	12,16%	12.178	0,12%	949.850	9,62%
2022	11.856.654	10.027.418	84,57%	1.818.994	15,34%	10.242	0,09%	1.547.145	13,05%
2023	11.580.058	9.721.457	83,95%	1.849.507	15,97%	9.094	0,08%	1.638.069	14,15%
2024	7.933.347	6.412.876	80,83%	1.515.201	19,10%	6.270	0,07%	1.435.225	18,09%



ISTRUTTORIA ASSEGNO SOCIALE



Il progetto mira a rivedere il processo e i sistemi per l'erogazione dell'assegno sociale con l'obiettivo di ottimizzare il flusso di presentazione delle domande, accelerare l'istruttoria, semplificare e automatizzare il processo di liquidazione del beneficio, e fornire informazioni aggiornate ai cittadini sullo stato delle pratiche, sui requisiti necessari e sulle azioni da intraprendere.

Risultati per il periodo gennaio 2021 – febbraio 2024:

Totale domande dal cittadino escludendo quelle rigettate o duplicate

11.524

Totale domande da tutte le fonti (compresi Patronati) escludendo quelle rigettate o duplicate

134.543

Totale domande rigettate, cancellate, duplicate, chiuse senza esito, no diritto, e chiuse d'ufficio da cittadino

6.775

Anno	N. domande presentate dal cittadino	N. Domande da tutte le fonti	N. domande rigettate/annullate
2021	2.789 (4,96%)	56.160	21.017 (37,42%)
2022	3.298 (5,31%)	62.022	21.509 (34,67%)
2023	4.181 (6,10%)	68.481	22.026 (32,16%)
2024 (2 mesi)	1.134 (7,16%)	15.819	3.692 (23,33%)*

Rilascio:

«Domanda semplificata dell'Assegno Sociale» del 30.05.2023 (Hermes n° 2003_2022)



SMART TASK



Il progetto prevede l'automazione delle comunicazioni bidirezionali da parte delle aziende e degli intermediari ad oggi caratterizzate da un'elevata quantità di attività manuali e ripetitive. Il progetto si pone l'obiettivo di semplificare le attività svolte quotidianamente dalle sedi, tramite ad esempio l'introduzione di un insieme strutturato di campi che, in base all'oggetto della richiesta, permettono di valorizzare i campi necessari e di acquisire la comunicazione.

Tale automazione, inoltre, permetterà di aggiornare in maniera automatica gli archivi dell'Istituto.

Risultati per il periodo settembre 2023 – febbraio 2024:

Richieste pervenute e lavorate da Aziende e loro Intermediari

481

Rilascio:

«Servizio di comunicazione bidirezionale delle aziende/ intermediari» del 29.09.2023 (Hermes n° 2003_2023)



SPORTELLO VIRTUALE PER IL CITTADINO E LE IMPRESE SU VISITE MEDICHE DI CONTROLLO

All'interno del nuovo servizio "Sportello per il cittadino per le visite mediche di controllo", è stata sviluppata una nuova funzionalità, denominata "Visualizza visite", a uso dei lavoratori, che consente la visualizzazione dell'elenco degli accertamenti domiciliari e ambulatoriali a lui riferiti con i relativi esiti. Nello stesso servizio è altresì presente la funzione denominata "Indirizzo reperibilità ai fini delle visite mediche di controllo", attraverso la quale i lavoratori possono comunicare l'eventuale variazione dell'indirizzo di reperibilità per eventi di malattia in corso di prognosi.

Risultati per il periodo giugno 2023 – febbraio 2024:

**Numero totale di
accessi alla pagina**

182.526

**Numero di visitatori
unici**

49.467

Rilasci:

«"Visualizza visite" - Servizio di Consultazione esiti per il lavoratore» del 30.06.2023 (Hermes n° 2442_2023)

«Servizi di Consultazione e Supporto per pagamento fatture per il datore di lavoro» del 29.12.2023 (Hermes n° 4706_2023)



SMART TASK



Servizio di cambio ufficio pagatore - Prima Versione

Accedendo con la propria identità digitale all'area "MyInps", il cittadino, beneficiario di prestazioni erogate dall'Istituto, potrà trovare il collegamento alla gestione delle sue coordinate di pagamento. Contestualmente, verranno elencate le coordinate già note all'Istituto associate o da associare alle prestazioni di cui è beneficiario. Nel caso in cui la coordinata di pagamento desiderata non fosse presente in lista, il cittadino potrà inserirne una nuova, che verrà sottoposta ai controlli del Sistema Controlli Unificato Pagamenti (SCUP) e della "Titolarità".

Impatti non ancora disponibili

Rilasci:

«Servizio di cambio ufficio pagatore - Prima Versione» del 15.11.2023 (Hermes n° 4048_2023)



PROCESSO DI SURROGA INVALIDITA' CIVILE



Il servizio rilasciato prevede un modello AS1, dematerializzato e semplificato, che contiene le informazioni rese dal cittadino danneggiato, relativamente al terzo responsabile del danno e alla sua polizza assicurativa, nonché gli altri elementi utili all'INPS per esercitare il diritto di surroga e rivalsa. La trasmissione telematica del modello consente all'INPS di agire con maggiore e rinnovata efficacia per ottenere dal terzo responsabile, e dal suo assicuratore, il rimborso delle prestazioni pagate in conseguenza dell'inabilità causata.

Risultati per il periodo giugno 2023 – febbraio 2024:

Numero di modelli AS1 ricevuti

2.585

Rilasci:

«Acquisizione modello AS1 - Dichiarazione di infortunio procurato da terzi responsabili» del 12.05.2023 (Hermes n° 1745_2023)



PROCESSO DI SURROGA INVALIDITA' CIVILE



Servizio di comunicazione proattiva per i pensionati e semplificazione della domanda di supplemento

Il progetto prevede la revisione del processo di liquidazione dei supplementi. In particolare si prevede l'integrazione di workflow automatici finalizzati a:

- Agevolare l'istruttoria della pratica;
- Ridurre il tempo di lavorazione della pratica;
- Notificare tempestivamente e chiaramente gli stati di avanzamento e l'esito della domanda.

Impatti non ancora disponibili

Rilasci:

«Servizio di comunicazione proattiva per i pensionati e semplificazione della domanda di supplemento» del 22.12.2023 (Hermes n° 4635_2023)



PROCESSO DI SURROGA INVALIDITA' CIVILE



Servizio di comunicazione organizzativa mediante canali interattivi

Il progetto prevede la sperimentazione di un'innovativa forma di comunicazione all'utenza, tesa a strutturare e coltivare una relazione di fiducia e a facilitare la conoscenza e l'uso autonomo dei servizi online per mezzo di video personalizzati e interattivi.

L'efficacia informativa del video è potenziata dalla personalizzazione: l'utente è chiamato per nome e le informazioni esposte sono selezionate in base alla categoria di appartenenza del destinatario.

Inoltre, il video è interattivo: cliccando sulle apposite icone "call to action" l'utente accede direttamente ai diversi servizi utili per comprendere le modalità di calcolo della prestazione sia in riferimento all'importo che alla durata, le regole di compatibilità o verificare eventuali pagamenti nell'area MyINPS.

Impatti non ancora disponibili

Rilasci:

«Servizio di comunicazione organizzativa mediante canali interattivi» del 19.12.2023 (Hermes n° 4559_2023)

Agenda





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



AUTOMAZIONE DOMANDA DI RICONGIUNZIONE



Il progetto realizza un processo automatizzato per la domanda di ricongiunzione dei periodi assicurativi che permette di trasferire in un solo ente le contribuzioni esistenti in più enti per ottenere una pensione unica.

Risultati per il periodo luglio 2022 – 8 marzo 2024:

Numero di domande
pervenute nel periodo di
riferimento

102.594

Percentuale delle domande
inviata autonomamente dal
cittadino

23%

Numero di domande passo –
passo* rilevate

35.428 (35%)

Numero di domande proposte
** rilevate

67.166 (65%)

Rilascio:

«Nuova domanda di Ricongiunzione, Computo e Costituzione di posizione assicurativa» del 29.07.2022 (Hermes n° 3011_2022)

**Domande in cui l'utente individua e seleziona in autonomia la norma della ricongiunzione/computo che intende richiedere;*

***Domande in cui l'utente è guidato nella scelta della norma della ricongiunzione/computo da richiedere sulla base delle informazioni presenti nel suo estratto conto (novità introdotta dalla nuova domanda)*



SERVIZIO DI PRESENTAZIONE DOCUMENTAZIONE SANITARIA PER IL RICONOSCIMENTO DELL'INVALIDITÀ CIVILE E PREVIDENZIALE



Il progetto rivede il processo e i sistemi per la presentazione della documentazione sanitaria ai fini del riconoscimento dell'invalidità civile e previdenziale.

Risultati per il periodo ottobre 2021– febbraio 2024:

Numero di invii effettuati
(cittadini, medici, patronati,
associazioni di categoria)

533.755

Numero di cittadini per i quali
esiste almeno un contenitore
inviato

447.615

Numero di documenti allegati
mediante il servizio realizzato

2.541.014

Rilasci:

«Dematerializzazione dei documenti per l'accertamento sanitario dell'invalidità civile» del 01.10.2021 (Hermes n° 3315_2021)
«Servizio di allegazione documentazione sanitaria» del 19.07.2022 (Hermes n° 3574_2022)



SERVIZI DI COMUNICAZIONE INNOVATIVA CON I PATRONATI



Il progetto nasce dall'esigenza di considerare gli intermediari professionali e istituzionali (patronati) anche come segmenti di utenza interna ai quali destinare servizi di comunicazione innovativa loro dedicati. Per un miglioramento della funzionalità negli scambi di informazioni e comunicazione bidirezionale con i patronati è stata rilasciata una nuova versione del Portale Patronati, al fine di semplificare i processi di comunicazione e integrare i servizi specifici.

Risultati per il periodo novembre 2021 – febbraio 2024:

Totale accessi al nuovo
portale patronati dal 2023
al 2024

4.519.450

Totale accessi al nuovo
portale patronati nel
mese di febbraio 2024

363.259

Rilasci:

«Servizi di comunicazione innovativa con i Patronati (COMBIPAT)» del 05.11.2021 (Hermes n° 3813_2021)
«Nuova versione del Portale Patronati» del 14.07.2022 (Hermes n° 2822_2022)

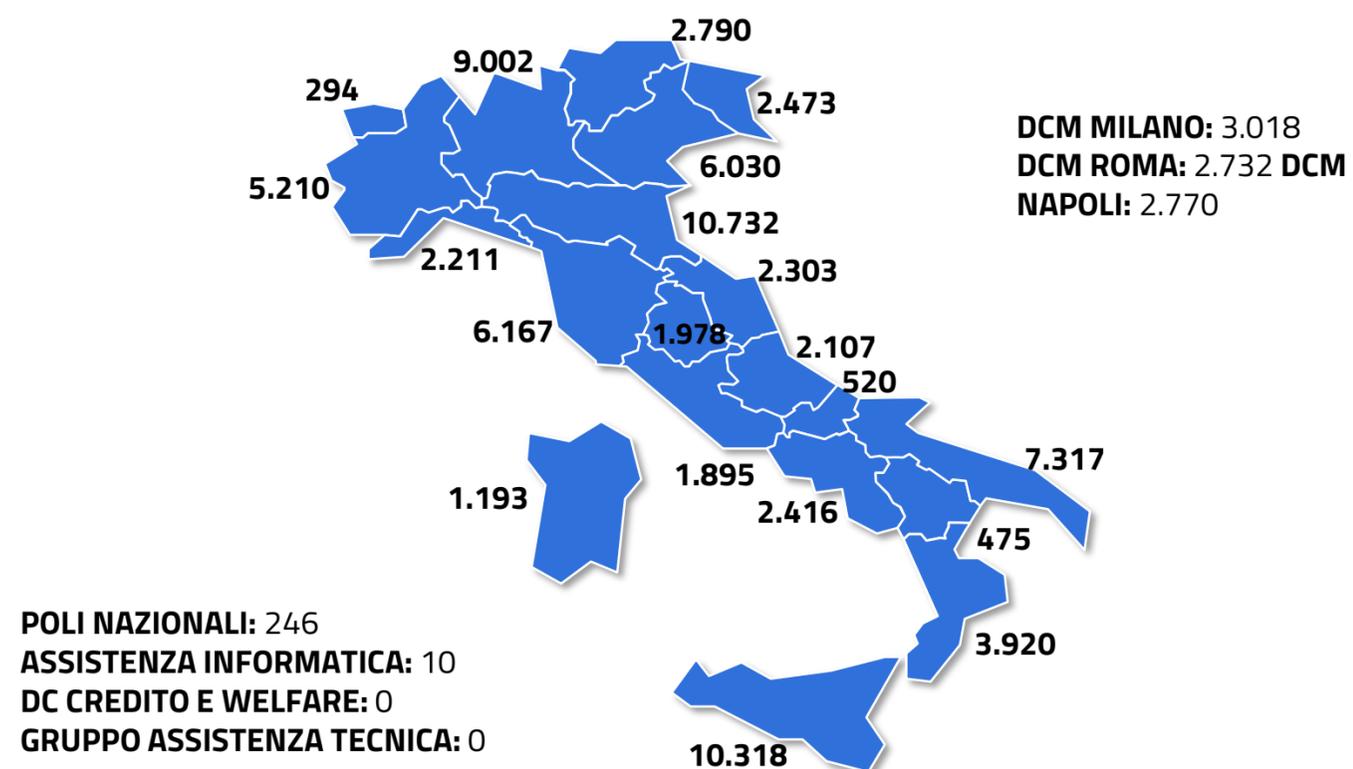


SERVIZI DI COMUNICAZIONE INNOVATIVA CON I PATRONATI

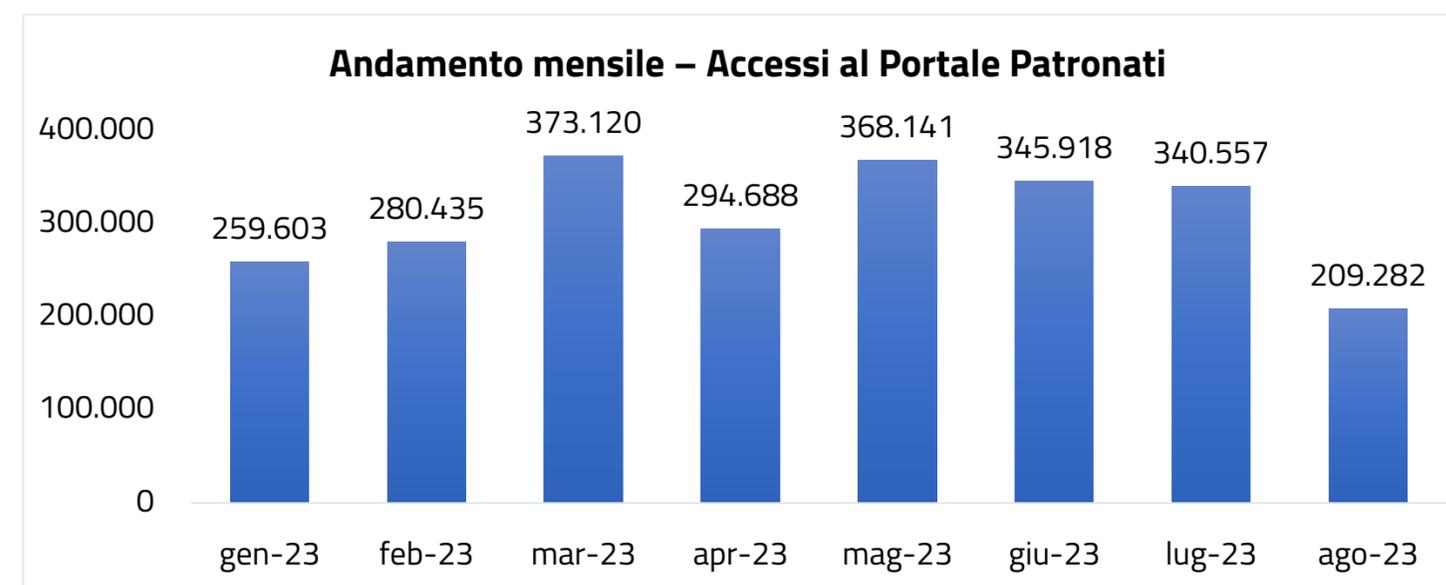


Distribuzione geografica delle richieste COMBIPAT:

Sedi INPS di competenza – Totale richieste per Regione



Andamento mensile degli accessi al nuovo portale dei patronati:





TRANSIZIONE PIN TO SPID



Il progetto ha gestito la transizione tra la modalità di autenticazione tramite PIN e le nuove modalità previste. Tutti gli utenti possono accedere ai servizi offerti da INPS utilizzando il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), Carta d'Identità Elettronica (CIE) e/o la Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

Risultati per il periodo marzo 2020 – giugno 2020:

Numero di PIN attivi prima della
dismissione

28.000.000

Numero di PIN rilasciati giornalmente
nel periodo emergenziale

40.000

Rilascio:

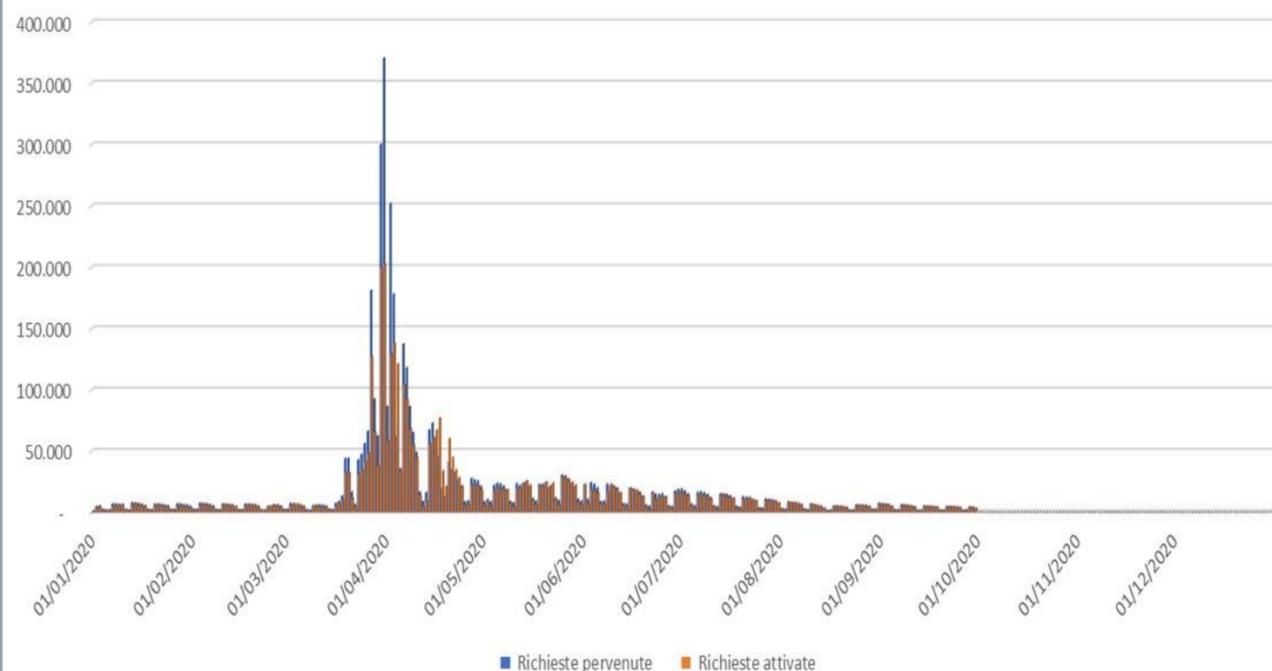
«Servizio di autenticazione (Transizione PIN TO SPID)»



TRANSIZIONE PIN TO SPID

A decorrere dal 1.10.2020, l'INPS non rilascia più PIN, salve talune eccezioni.

Richieste di PIN 2020



*In **logica proattiva**: con SPID è possibile acquisire un idoneo consenso dell'utente al trattamento dei suoi dati, per offrirgli servizi innovativi aderenti a pieno ai bisogni anche inespressi.*

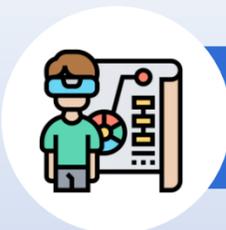
*In **logica utente centrica**: l'accesso con SPID permette la reingegnerizzazione dei servizi per l'effettiva presa in carico dell'utente da parte della rete delle pubbliche amministrazioni.*

*Nel 2019 sono stati serviti allo sportello complessivamente **8.227.725** utenti, di cui il **17% (ca. 1.400.000)** per richieste legate al PIN*

Spesa complessiva per la gestione dei Pin 2019

Spesa Contact Center	€ 2.275.289,00
Spese di spedizione	€ 795.977,82
Spese personale	€ 7.809.133,11
Spesa complessiva	€ 10.880.399,93

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



CONSULENZA VIRTUALE SCENARI PENSIONISTICI FUTURI



Il progetto «**PensAMi 2.0**» arricchisce il simulatore di scenari pensionistici con nuove funzioni volte ad accompagnare l'utente nel percorso di comprensione della propria situazione previdenziale, al fine di svilupparne il ruolo di consulente pensionistico "di prima istanza" e di strumento di diffusione della cultura previdenziale.

Risultati per il periodo gennaio 2023 – febbraio 2024:

Numero di accessi al servizio
da gennaio 2023

1.858.834

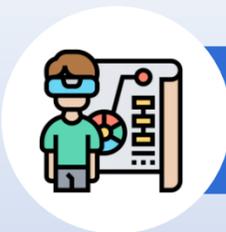
Numero di accessi al servizio
nell'ultimo mese
(febbraio 2024)

153.651

+ 46.909 rispetto a febbraio 2023

Rilascio:

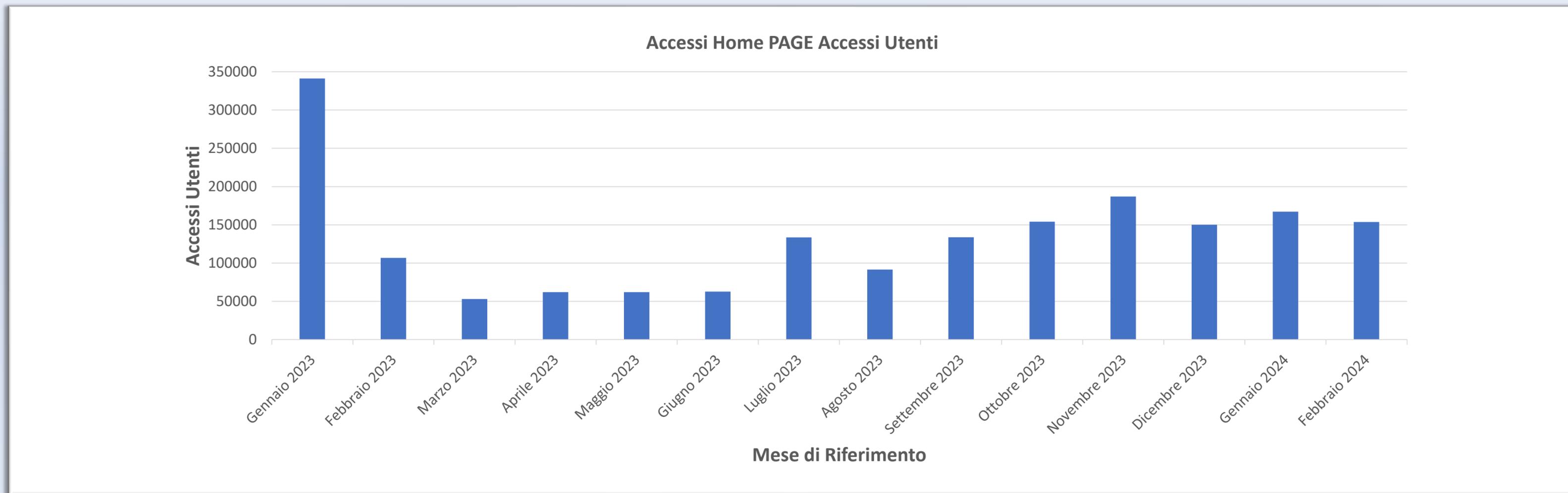
«Pensami (PENSione A MIsura)» del 26.01.22 (Hermes n° 402_2022)



CONSULENZA VIRTUALE SCENARI PENSIONISTICI FUTURI

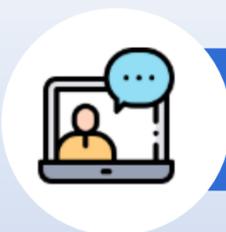


Risultati per il periodo gennaio 2023 – febbraio 2024:





REFACTORING PORTALE



Il nuovo portale **“One Click by design”** ha come obiettivo primario quello di semplificare e facilitare l’esperienza utente nell’accesso a informazioni e servizi dell’INPS, con criteri di personalizzazione che tengano conto delle esigenze, dei comportamenti e delle aspettative dell’utenza.

In data 11/02/2023 è stato aperto al pubblico il nuovo **Portale Istituzionale**. Il go-live del Portale è stato accompagnato dalla pubblicazione sul portale Internet:

- della notizia in Home Page: “INPS: il nuovo portale che mette l’utente al centro”.
- del comunicato stampa “Nuovo sito INPS. Da oggi informazioni e servizi sono a portata di mano”.



Rilascio:

«Nuovo Portale INPS e processi di alimentazione e gestione dei contenuti» del 14.02.23 (Hermes n° 661_2023)



REFACTORIZING PORTALE

Risultati per il periodo febbraio 2023 – febbraio 2024:

VISITE

■ N.di Visite ■ N. Visitatori Unici

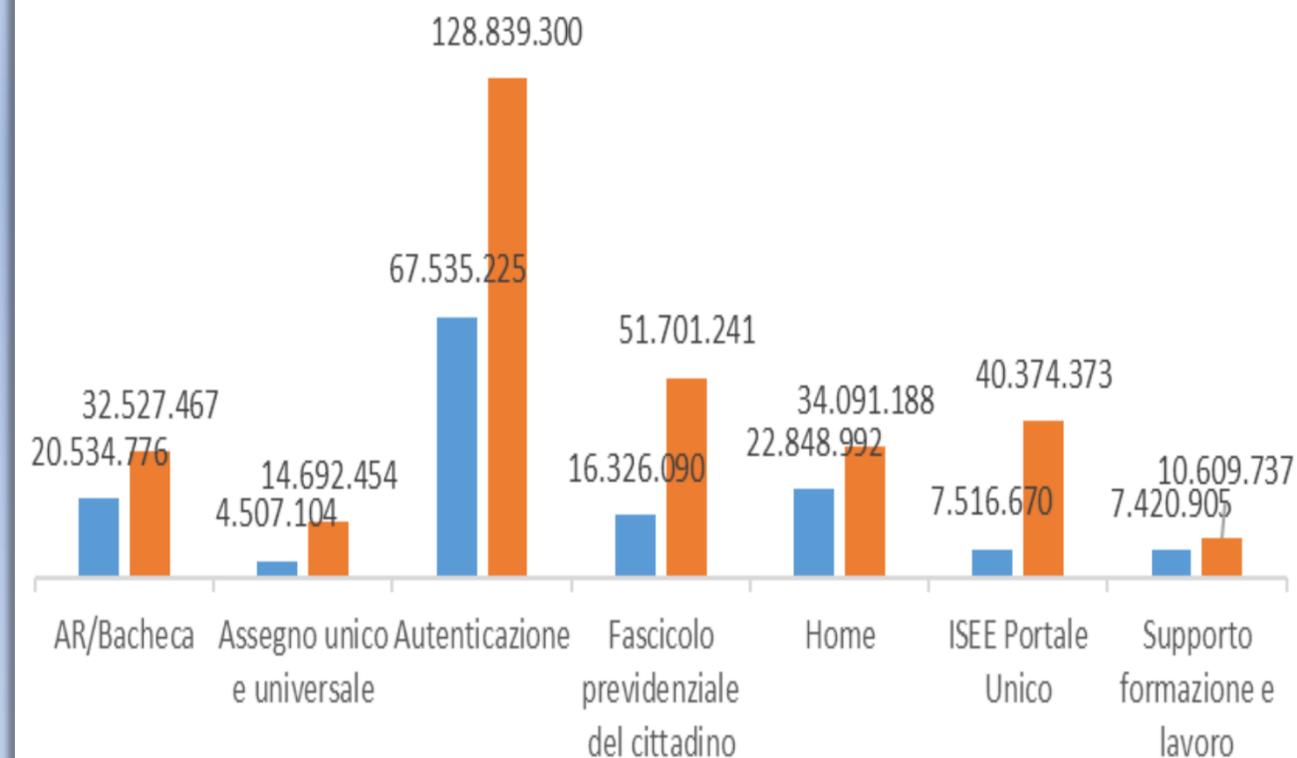


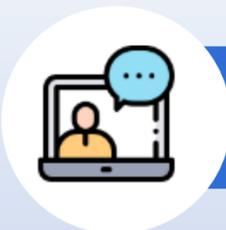
FEEDBACK TOT*: 94.517
Punteggio MEDIO: 3,48/5

** Nr. feedback significativi raccolti (escludendo la percentuale di feedback che, da analisi a campione, risultano certamente o con elevata probabilità non riferibili al portale)*

Top pagine Gennaio/Febrero 2024

■ Nr. Visualizzazioni uniche ■ Nr. Visualizzazioni pagina



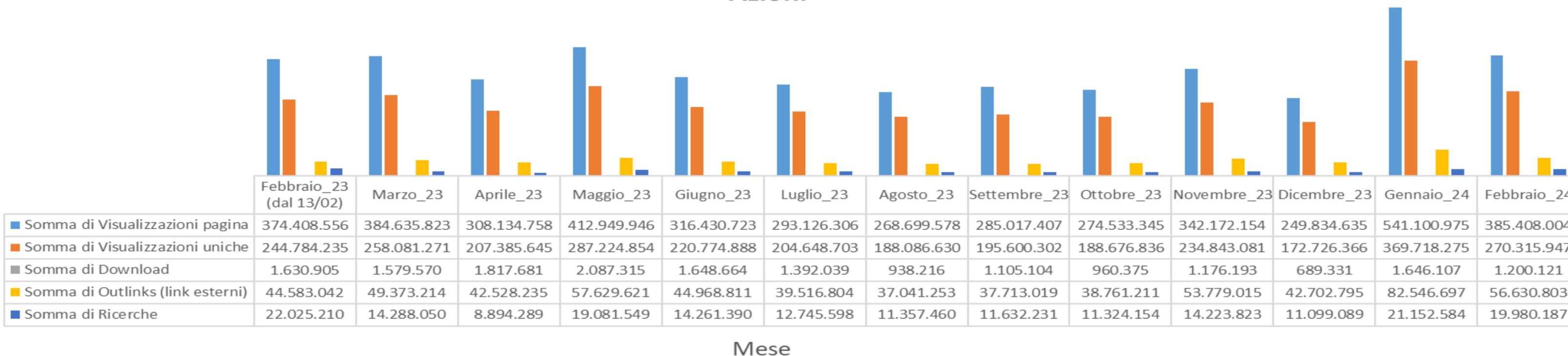


REFACTORING PORTALE



Risultati per il periodo febbraio 2023 – febbraio 2024:

Azioni



* Aggregazione su base mensile dei campioni settimanali raccolti dalla data del go-live

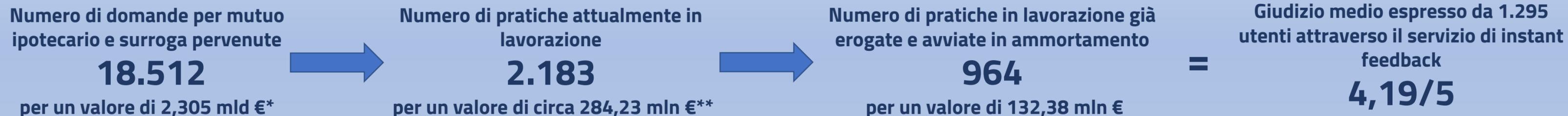


RICHIESTA MUTUI IPOTECARI PER DIPENDENTI PUBBLICI



Il progetto prevede la reingegnerizzazione della procedura per effettuare la domanda e la gestione della richiesta di mutui per gli iscritti alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali. Gli utenti avranno la possibilità di richiedere la concessione di un mutuo ipotecario e il sistema provvederà alla verifica dei requisiti, in relazione alla durata del mutuo e alle informazioni fornite dal richiedente, nonché alla gestione del rimborso tramite un metodo di calcolo c.d. "alla francese", in rate trimestrali costanti e posticipate, in funzione dei tassi d'interesse fissati con provvedimento dell'INPS.

Risultati per il periodo gennaio 2023 – febbraio 2024:



Rilascio:

*A fronte di una somma stanziata nel bilancio del corrente esercizio pari a soli 300 mln €

** Considerando le domande finora ammesse fino all'8 marzo u.s., nonché le domande ammesse in esito alle graduatorie pubblicate per i mesi da febbraio a dicembre 2023

«Nuovo servizio di domanda per l'erogazione dei mutui ipotecari agli iscritti alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali» del 13.01.2023 (Hermes n° 247_2023)



PIATTAFORMA UNICA CIG (OMNIA IS) – SERVIZI INTEGRATI PER L'ACCESSO E PER L'ISTRUTTORIA DELLE INTEGRAZIONI SALARIALI



Attraverso l'introduzione di tecnologie all'avanguardia, il progetto ha l'obiettivo di effettuare la reingegnerizzazione completa degli applicativi, tramite la realizzazione di una Piattaforma Unica delle Integrazioni Salariali, che si configura come un vero e proprio hub operativo ed informativo a supporto delle aziende, dei lavoratori e dell'Istituto.

Risultati per il periodo novembre 2022 – dicembre 2023:

Numero di domande CIGO (Cassa Integrazione Guadagni Ordinaria) pervenute

12.252

Dal 26/06/2023 a Febbraio 2024

Numero di notifica provvedimenti ed autorizzazioni dei fondi in maniera automatica

1.333

Rilasci:

«Servizio di presentazione della domanda integrata ed assistita» del 29.12.2022 (Hermes n° 4659_2022)

«Servizio di notifica provvedimenti dei fondi centrali» del 14.11.2022 (Hermes n° 4089_2022)

«Servizio di presentazione della nuova domanda post riforma Ammortizzatori Sociali (CIGO)» del 26.06.2023 (Hermes n° 2372_2023)



PIATTAFORMA UNICA CIG (OMNIA IS) - SERVIZI INTEGRATI PER I PAGAMENTI



Il progetto prevede la realizzazione di un nuovo sistema per la gestione e la verifica delle liquidazioni delle Integrazioni Salariali, sia tramite pagamento diretto che tramite conguaglio. In particolare, i servizi rilasciati consentono di richiedere la liquidazione delle prestazioni di integrazione salariale attraverso l'utilizzo del flusso Uniemens CIG e anche la possibilità di eliminare una precedente richiesta di liquidazione di pagamento di integrazione salariale a pagamento diretto presentata attraverso il flusso Uniemens CIG.

Risultati per il periodo luglio 2022 – dicembre 2023:

Numero di denunce di pagamenti diretti tra il 08/07/2022 e il 31/12/2023

369.464

Numero di denunce di pagamenti diretti tra il 22/11/2023 e il 31/12/2023

25.598

Flussi trasmessi relativi a denunce individuali UniemensCIG tra il 01.07.2023 ed il 31.12.2023

2.007

Numero di flussi di acquisizione trasmessi tra il 01.07.2023 ed il 31.12.2023

6.346

Numero di flussi di eliminazione trasmessi

780

Rilasci:

- «Servizio eliminazione UNI41» del 08.07.2022 (Hermes n° 2743_2022)
- «Servizio richiesta di liquidazione UNI41» del 08.07.2022 (Hermes n° 2743_2022)
- «Servizio Cassa Com (Comunicazione di rioccupazione)» del 27/12/2023 (Hermes n° 4672_2023)



GESTIONE INTEGRATA INDEBITI



Il progetto "Gestione Integrata Indebiti - OpenRI" ha come obiettivo la creazione di una piattaforma digitale a beneficio dell'utente esterno per quanto riguarda la funzione del Recupero Indebiti, mediante accesso multicanale. Il Servizio «Visualizzazione Indebiti», accessibile dal Portale Istituzionale e tramite il proprio cedolino pensione online (in presenza di una trattenuta), permette ai Cittadini titolari di indebiti di visualizzare, consultare e monitorare le proprie pratiche.

Risultati per il periodo marzo 2023 – febbraio 2024:

Accessi ad OpenRI

101.878 dal Portale Istituzionale

44.795 dal Cedolino Pensione

Percentuale utenti che hanno espresso giudizio positivo (4/5) attraverso l'Instant Feedback

41,00%

Rilasci:

- «Servizio di visualizzazione del dettaglio indebitato tramite accesso da cedolino pensione» del 28.02.2023 (Hermes n° 822_2023)
- «"Recupero indebiti" - Servizio di visualizzazione, monitoraggio e comunicazione dell'indebitato» del 30.06.2023 (Hermes n° 2457_2023)
- «OpenRI. Rilascio della funzionalità di richiesta di rateizzazione» del 16.11.2023 (Hermes n° 4068_2023)



GESTIONE INTEGRATA INDEBITI

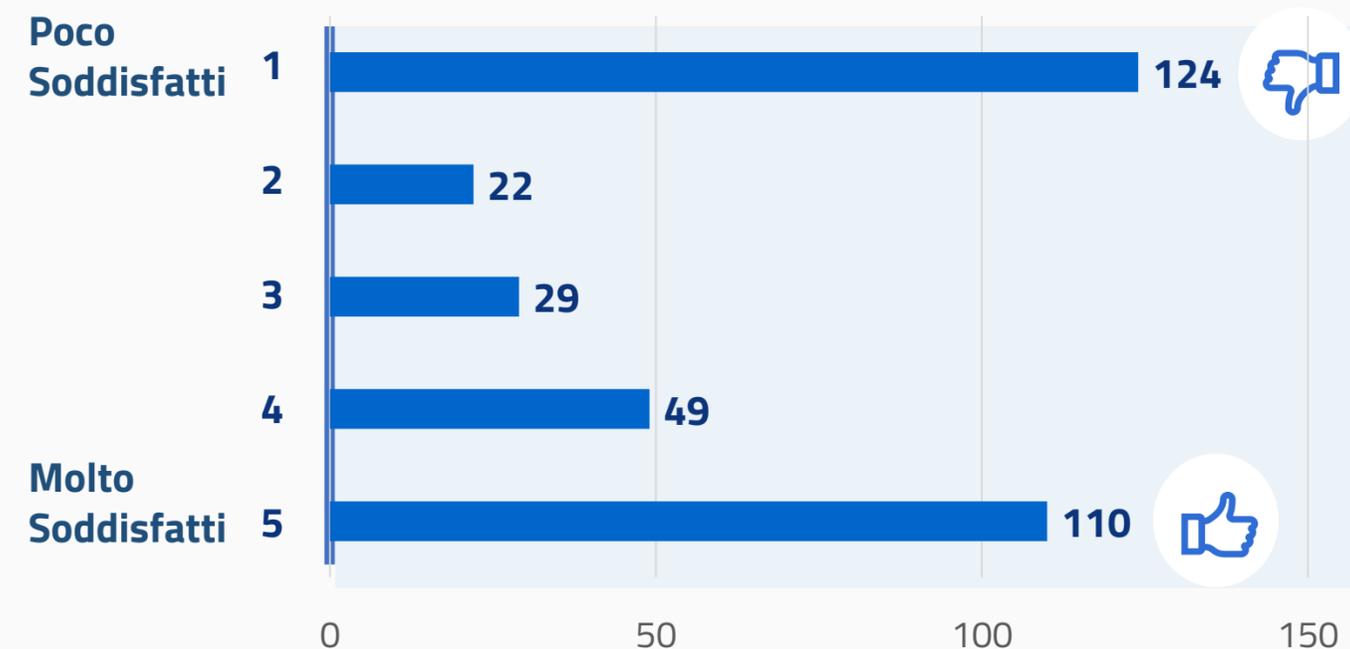


Risultati per il periodo marzo 2023 – febbraio 2024:

Accessi

Utenti abilitati	Periodo di Riferimento	Cedolino Pensione	OpenRI da Cedolino	Open RI da Portale Istituzionale	Piani di recupero attivati	Giudizio positivo di 4 / 5
1k Utenti	01/03/2023 14/05/2023	56	25	-	-	-
62K Utenti	15/05/2023 30/06/2023	2.730	2.317	-	-	-
Totale	01/07/2023 31/08/2023	*	7.900	6.278	-	36,44%
	01/09/2023 31/10/2023	*	10.748	7.993	-	31,58%
	01/11/2023 31/12/2023	*	11.993	23.374	145	41,81%
	01/01/24- 29/02/24	*	11.812	64.233	293	47,60%

Utenti



(*) A seguito dell'apertura totale non è più possibile monitorare gli accessi al Cedolino in mancanza di un elenco soggetti abilitati definito



PIATTAFORMA UNICA CIG (OMNIA-Is) – SERVIZI INTEGRATI PER I PAGAMENTI – STEP 2



Servizio di consultazione stato pagamenti beneficiari trattamento integrazione salariale

Il nuovo servizio accessibile a tutti gli utenti consente, tramite un unico punto di accesso, di avere una visione integrata dello stato delle domande e dei pagamenti diretti da parte dell'INPS relativamente ai trattamenti di integrazione salariale di cui l'utente è un potenziale beneficiario. Il servizio in argomento è accessibile dal portale dell'Istituto dove, una volta entrati tramite autenticazione della propria identità digitale il sistema consente di consultare le domande e i pagamenti dell'utente.

Impatti non ancora disponibili

Rilasci:

«Servizio di consultazione dello stato dei pagamenti per i beneficiari del trattamento di integrazione salariale» del 16.11.2023 (Hermes n° 4076_2023)



PIATTAFORMA UNICA CIG (OMNIA IS) SERVIZI INTEGRATI E PRODUTTIVI PER L'ACCESSO ALLE INTEGRAZIONI SALARIALI (STEP 2)



Nell'ambito della piattaforma "OMNIA IS", è stato effettuato il rilascio in produzione del nuovo servizio di presentazione della domanda di Assegno di Integrazione Salariale (AIS) erogato dal Fondo di integrazione salariale (FIS). Il sistema guida l'utente, nella compilazione dei dati relativi ai singoli campi, fornendo messaggi informativi (c.d. alert) finalizzati a ridurre la presenza di errori od omissioni. Inoltre, è possibile accedere alla sezione "le tue domande", per verificare lo stato di lavorazione delle istanze già presentate e visualizzarne i dettagli.

Risultati per il periodo gennaio 2024 – 13 marzo 2024:

Numero di domande FIS dalla
sua introduzione

143

Rilasci:

«Servizio di domanda FIS» del 29.09.2023 (Hermes n° 3422_2023)



AUTOMAZIONE DELLE RIEMISSIONI DEI PAGAMENTI DI PENSIONI



Domanda telematizzata per la richiesta di rate insolute

Il progetto ha l'obiettivo di automatizzare la pratica di riemissione dei ratei insoluti.

In particolare sono previste le seguenti attività:

- Precompilazione della domanda e relativa notifica agli utenti, in area MyInps, a seguito del fallimento di un pagamento;
- Automazione della riemissione del pagamento e dell'invio del relativo mandato alla banche.

Impatti non ancora disponibili

Rilasci:

«Domanda telematizzata per la richiesta di rate insolute» del 11.11.2023 (Hermes n° 3978_2023)



PIATTAFORMA INTERMEDIARI PER L'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI INDIVIDUALI



Ambiente di condivisione e digitalizzazione dei fascicoli dei patrocinati (accesso INPS, Patronati, soggetti terzi e soggetto patrocinato)

Il progetto si propone di realizzare un ambiente unico di condivisione dei fascicoli dei patrocinati, dove verranno rese disponibili modalità smart per l'acquisizione delle deleghe verso i patronati, al fine di consentire a questi ultimi di accedere rapidamente alle informazioni del fascicolo di interesse.

Impatti non ancora disponibili

Rilasci:

«Ambiente di condivisione e digitalizzazione dei fascicoli dei patrocinati (accesso INPS, Patronati, soggetti terzi e soggetto patrocinato)» del 15.12.2023 (Hermes n° 4684_2023)

Agenda





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



INTEGRAZIONE DELLE NOTIFICHE E DEI SERVIZI INPS SU APP IO



Il progetto ha come obiettivo lo sviluppo di alcune funzioni all'interno dell'APP IO al fine di mettere a disposizione un unico canale da cui si possa fruire di tutti i servizi pubblici digitali. Grazie allo sviluppo di questa App, il cittadino è al centro dell'interazione con la Pubblica Amministrazione, utilizzando un'unica applicazione intuitiva disponibile sul proprio smartphone.

Risultati per il periodo dicembre 2021 – febbraio 2024:

Versamenti di Contributi	
Per i lavoratori domestici	1.182.418
Per i versamenti volontari	24.926
Per i riscatti e le ricongiunzioni	188.661

Video Postel veicolati
attraverso l'App

1.813.086

Numero di Notifiche	
Cassetta Postale Online	9.045.793
INPS Risponde	4.405.735
Sui Pagamenti	166.899.750

Rilasci:

«App IO - Servizi di notifica» del 20.12.2021 (Hermes n° 4544_2021)

«App IO - Pagamento contributi lavoratori domestici» del 06.04.2022 (Hermes n° 1545_2022, 1548_2022)

«Servizio di pagamento dei contributi per i versamenti volontari mediante l'app IO» del 24.06.2022 (Hermes n° 2555_2022)

«Servizio di pagamento dei contributi per i riscatti mediante l'app IO» del 24.06.2022 (Hermes n° 2555_2022)

«Servizio di pagamento dei contributi per le ricongiunzioni» del 24.06.2022 (Hermes n° 2555_2022)



FOCUS "SISTEMA DI COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA PERSONALIZZATA"



Aspetti innovativi

Obiettivo (raggiunto)



Proattività: analizzando in fase di progettazione i dati del CRM, le priorità della Direzione committente e le criticità indicate dai colleghi delle Sedi, si individuano le domande ricorrenti degli utenti alle quali dare risposta nelle videoguide, evitando così in parte le richieste al front office.

Personalizzazione e accessibilità: L'utente viene chiamato per nome e gli vengono fornite delle raccomandazioni specifiche per il suo caso. La video guida anticipa alcune risposte e istruzioni per l'uso dei servizi online INPS da utilizzare per la gestione della prestazione con consapevolezza dei propri diritti ed obblighi. Inoltre scene e contenuti proposti nel video sono in parte personalizzati per i diversi cluster-utente, individuati in base ad alcuni dati inseriti dall'utente nella domanda. Ogni utente può accedere alla propria videoguida dal portale www.inps.it autenticandosi per entrare nella propria Area MyINPS, o all'App IO oppure tramite il QRCode inserito nelle comunicazioni cartacee inviate dall'Istituto ad ognuno e sempre consultabili accedendo al servizio Cassetta postale online nel portale INPS.



Sicurezza/Privacy: è stato organizzato un nuovo processo che permette di utilizzare alcuni dati estratti dalla procedura di domanda di prestazione tramite estrazione e trasmissione al fornitore incaricato della produzione delle videoguide in modo sicuro e criptato, per garantire ad ogni destinatario la possibilità di fruire per circa 6 mesi della sua video guida personalizzata. Alla produzione di tali video segue SMS/email di notifica dell'Avviso con la videoguida depositato nell'area riservata di ogni utente o la notifica nell'AppIO e/o invio della comunicazione di esito della domanda con QRCode.



Interattività: all'interno delle videoguide l'utente può effettuare l'accesso facoltativo ad infografiche di approfondimento e servizi, presentati dall'avatar e al termine del video può fornire il proprio livello di gradimento.

Caso d'uso NASpl - riduzione del **20%** delle richieste di contatto al Front end e al CCM (Contact Center Multicanale) a fronte di un incremento dell'uso autonomo dei servizi di consultazione.

Impatto sull'utente: Ricevere facilmente e in breve tempo le risposte alle sue domande

Impatto sulle sedi: Se l'utente è soddisfatto e ha ricevuto tutte le informazioni, non si reca in sede per chiedere ulteriori informazioni.



SISTEMA DI COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA PERSONALIZZATA PER GLI UTENTI



Tramite il progetto è stata realizzata la sperimentazione di un'innovativa forma di comunicazione con l'utenza, tesa a strutturare e coltivare una relazione di fiducia e a facilitare la conoscenza e l'uso autonomo dei servizi online per mezzo di video personalizzati e interattivi. L'INPS ha ricevuto il premio "Rompiamo gli schemi", grazie al progetto del video interattivo sulla NaSpl, ed è rientrato tra i migliori attori del panorama nazionale sul piano dell'innovazione e del rinnovamento della PA.

Risultati per il periodo gennaio 2022 – febbraio 2024:

Naspi	Pensioni	Dichiarazione RED	AUU	Lancio SFL	Invalità Civile
➤ 4.337.972 video prodotti	➤ 1.618.687 video prodotti	➤ 1.452.681 video prodotti	➤ 503.451 video prodotti	➤ 1 video prodotto	➤ 162.277 video prodotti
➤ 663.046 video visualizzati	➤ 514.737 video visualizzati	➤ 134.788 video visualizzati	➤ 185.456 video visualizzati	➤ 62.332 video visualizzati	➤ 22.613 video visualizzati
➤ 454.309 interazioni	➤ 286.597 interazioni	➤ 81.892 interazioni	➤ 104.072 interazioni	➤ 29.225 interazioni	➤ 19.172 interazioni
➤ 4,3 gradimento	➤ 4,6 gradimento	➤ 4,2 gradimento	➤ 4,2 gradimento	➤ 4,1 gradimento	➤ 4,4 gradimento



Gradimento medio:
4,44/5

Rilasci:

- «Video personalizzato per percettori Naspi» del 20.12.2021 (Hermes n° 4544_2021)
- «Video personalizzato per neopensionati» del 07.02.2022 (Hermes n° 585_2022)
- «Video personalizzato per pensionati destinatari di Sollecito Dichiarazione RED del 06.12.2022 (Hermes n° 4401_2022) aggiornamento del 27.12.2023 (Hermes n° 4671_2023)
- «Video personalizzato per percettori dell'Assegno Unico e Universale» del 23.05.2023 (Hermes n° 2096_2023)
- «Video interattivo per potenziali richiedenti SFL» del 07.08.2023 (Pubblicazione Portale Internet _7 agosto e 19 settembre 2023 (Hermes 4559_2023 del 19.12.2023)
- «Video personalizzato per destinatari di verbali sanitari di invalidità civile e sordità» del 29.12.2023 (Hermes 4698_2023)



SPORTELLO TELEMATICO EVOLUTO



Il progetto prevede la realizzazione di un strumento di customer service telematico evoluto che mira a garantire l'attivazione di percorsi sinergici, tra tecnologia e risorse umane, nell'intento di rispondere alle molteplici esigenze dell'utenza, attraverso strumenti innovativi, generando valore dalle interazioni con gli utenti nel lungo periodo.

Risultati per il periodo gennaio 2023 – febbraio 2024:

Numero di richieste ricevute in totale dallo sportello

1.381

Prenotazioni Ricevute		Prenotazioni Erogate	
Punti Utenti Evoluti - Comune	200	Punti Utenti Evoluti - Comune	87 (43%)
INPS International - Poli specialistici C.I.	1012	INPS International - Poli specialistici C.I.	420 (41%)
Punti Utenti Evoluti – Patronato estero	169	Patronato estero	109

Rilasci:

**Il servizio "Punti Utenti Evoluti - Comune" è stato avviato il 16 gennaio 2023, progressivamente, su 10 comuni. Inoltre, dal 21 Agosto 2023 è stato avviato il servizio "Punti Utenti Evoluti – Patronato Estero" sui patronati italiani con sedi in territorio tedesco. **Il servizio "INPS International– Poli specialistici C.I.", è stato avviato dal 21 dicembre 2022 su 27 poli per 2 slot settimanali da 3 ore.*

- «INPS International» del 20.12.2022 (Hermes n° 4580_2022)
- «Punti utenti evoluti» del 20.12.2022 (Hermes n° 4579_2022)
- «INPS International» del 01.06.2023 (Hermes n° 2063_2023)
- «Punti utenti evoluti - INPS International» del 21.08.2023 (Hermes n° 2983_2023)



UNIFICAZIONE E RAZIONALIZZAZIONE DEI SISTEMI DI COMUNICAZIONE WEB CON IL CITTADINO



Il progetto realizza l'integrazione di tutte le richieste e segnalazioni degli utenti sul web nella piattaforma CRM, la quale centralizza le informazioni sulla relazione con l'Istituto, garantendo tracciabilità e gestione unificata indipendentemente dal canale di contatto. In particolare, il servizio "INPS Risponde", che gestisce i contatti via mail con il Contact Center Multicanale, all'interno della piattaforma CRM WEB già utilizzata per il servizio "Scrivi alla Sede". Questa integrazione è stata completata il 10 febbraio 2023.

Risultati per il periodo febbraio 2023 – febbraio 2024:

Numero di richieste inoltrate dai cittadini
attraverso il canale CRM web:

2.989.337

Rilascio:

«"INPS Risponde" sulla piattaforma CRM WEB» del 10.02.2023 (Hermes n° 634_2023)



UNIFICAZIONE E RAZIONALIZZAZIONE DEI SISTEMI DI COMUNICAZIONE WEB CON IL CITTADINO



TOP 20 DELLE RICHIESTE MAGGIORMENTE GESTITE (febbraio 2023 – febbraio 2024)	N° richieste con esito sul CRM totale	Requisiti e modalità di accesso ai servizi	Sollecito domanda già presentata	Prestazione in corso o respinta	Invio documentazione all'Istituto
ASSEGNO UNICO	514.647	155.692	162.681	160.728	35.546
NASPI	397.206	139.672	101.500	120.144	35.890
CONTRIBUTO NIDO	211.328	54.972	97.539	45.870	12.947
RDC - REDDITO DI CITTADINANZA	110.646	28.657	37.903	34.733	9.353
TRATTAMENTO FINE RAPPORTO (TFR)	83.087	32.216	25.250	18.902	6.719
TRATTAMENTO FINE SERVIZIO (TFS)	80.251	29.430	31.126	14.103	5.592
CONGEDO PARENTALE LAVORATORI DIPENDENTI	72.604	36.551	10.383	19.749	5.921
ASSISTENZA AI DISABILI - PERMESSI E CONGEDI L. 104	53.003	11.365	20.577	11.129	9.932
VERBALE INVALIDITÀ CIVILE	47.547	12.892	20.758	7.654	6.243
INDENNITÀ DI MATERNITÀ LAVORATORI DIPENDENTI	46.700	15.892	11.949	10.330	8.529
PENSIONI INVALIDI CIVILI	45.242	9.687	19.490	10.309	5.756
ADI - ASSEGNO DI INCLUSIONE	38.900	9.186	15.961	12.299	1.454
VISITE MEDICHE	36.931	6.905	19.377	4.857	5.792
ISEE/ISE	36.379	18.447	4.072	7.940	5.920
PENSIONE ANTICIPATA	36.305	13.980	16.081	4.476	1.768
PAGAMENTO DELLE PENSIONI	32.392	11.219	9.517	8.255	3.401
INDENNITA' DI MALATTIA	27.498	8.451	7.888	4.742	6.417
PAGAMENTI/RIMBORSI/SGRAVI/COMPENSAZIONI/DILAZIONI	27.252	7.987	9.912	5.016	4.337
RATEI	25.983	6.602	10.901	5.835	2.645
CARTA ACQUISTI	25.529	17.687	3.357	3.269	1.216
ALTRO	1.039.907	359.054	341.916	205.129	133.808
TOTALE	2.989.337	986.544	978.138	715.469	309.186

La tabella indica i primi 20 argomenti su cui gli utenti hanno richiesto supporto indicando separatamente i volumi per ciascuna voce di classificazione.



Interventi finalizzati al potenziamento del Sistema di Customer Care

➤ **Il Servizio di Front End di sede**

Su prenotazione con tre modalità di svolgimento del contatto diretto:

- accesso fisico;
- ricontatto telefonico;
- web meeting (Microsoft Teams).

➤ **Indicatore qualitativo di ripetitività del contatto**

Si tratta di un indicatore sviluppato nell'ambito della strategia CRM volto a descrivere il fenomeno del ricontatto in Sede sulla base delle richieste tracciate sul CRM Sedi visualizzabile attraverso un cruscotto articolato su base nazionale, regionale, provinciale e di singola struttura.

➤ **Nuovo canale di live chat INFO CIG**

➤ **Integrazione di Linea INPS con l'Archivio Unico dei Contatti Telematici**

➤ **ComBiPat e Scrivi alla Sede**

A seguito dell'attivazione del servizio Scrivi alla sede per gli utenti privati e di ComBiPat per i patronati è stato possibile oscurare circa 3000 caselle di posta elettronica istituzionale

➤ **Web meeting con sportello telematico avanzato per la gestione delle info e dei servizi, anche dall'estero**

➤ **La piattaforma del CRM di sede per la gestione degli accessi al front end di sede**

Consente la presa in carico e la gestione delle interazioni intervenute al front end di sede tra i funzionari e gli utenti. Info visualizzabili su CRM Sedi:

- informazioni relative alle interazioni avvenute con l'Istituto
- informazioni relative alle interazioni avvenute con i servizi integrati in MyINPS
- servizi di stato domanda Domus, cassetta postale, estratto conto contributivo, notifiche Naspi e Accredito Servizio di Leva
- consultazione modello Obis/M, ultime riscossioni, consultazione esito trasmissione (FASE) e le notifiche Lavoratori Domestici (dal 2021)



IMPLEMENTAZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLE RELAZIONI CON L'UTENZA

Richieste registrate su CRM nel periodo **Gennaio 2023 – Dicembre 2023** presso tutte le sedi territoriali

	UTENTI GESTITI	NUMERO TOTALE RICHIESTE CRM		CHIUSE ALLO SPORTELLO		INVIATE A LINEA INPS		ALTRO			
	Numero	Numero	%	Numero	%	Numero	%	Aperte	%	Annulate	%
Totale	2.899.859	1.802.141	62,15%	1.424.187	79,03%	243.197	13,49%	119.751	6,64%	15.006	0,84%

Richieste registrate su CRM nel periodo **Febbraio 2023 – Febbraio 2023** presso tutte le sedi territoriali

	UTENTI GESTITI	NUMERO TOTALE RICHIESTE CRM		CHIUSE ALLO SPORTELLO		INVIATE A LINEA INPS		ALTRO			
	Numero	Numero	%	Numero	%	Numero	%	Aperte	%	Annulate	%
Totale	3.172.556	1.964.789	61,93%	1.557.497	79,27%	260.109	13,24%	131.251	6,68%	15.932	0,81%

Gli accessi allo sportello sono passati da circa **2.900.000 (gen 23 - dic 23)** a **3.200.000 (feb 2023 – feb 2024)**



IMPLEMENTAZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLE RELAZIONI CON L'UTENZA

Andamento delle richieste gestite sul CRM CCM - volumi delle chiamate inbound nel periodo **febbraio 2023 – febbraio 2024**



	Chiamate entranti al CCM	Chiamate gestite in IVR	Chiamate distribuite da IVR verso code	Chiamate dissuase/ abbandonate in coda operatore	Chiamate abbandonate in coda Operatore con tempo di attesa superiore ai 10"	Chiamate risposta operatore
Totale	36.075.522	6.599.327	29.476.195	6.798.483	1.314.737*	22.677.712

*Dato disponibile a partire dall'8 luglio 2023



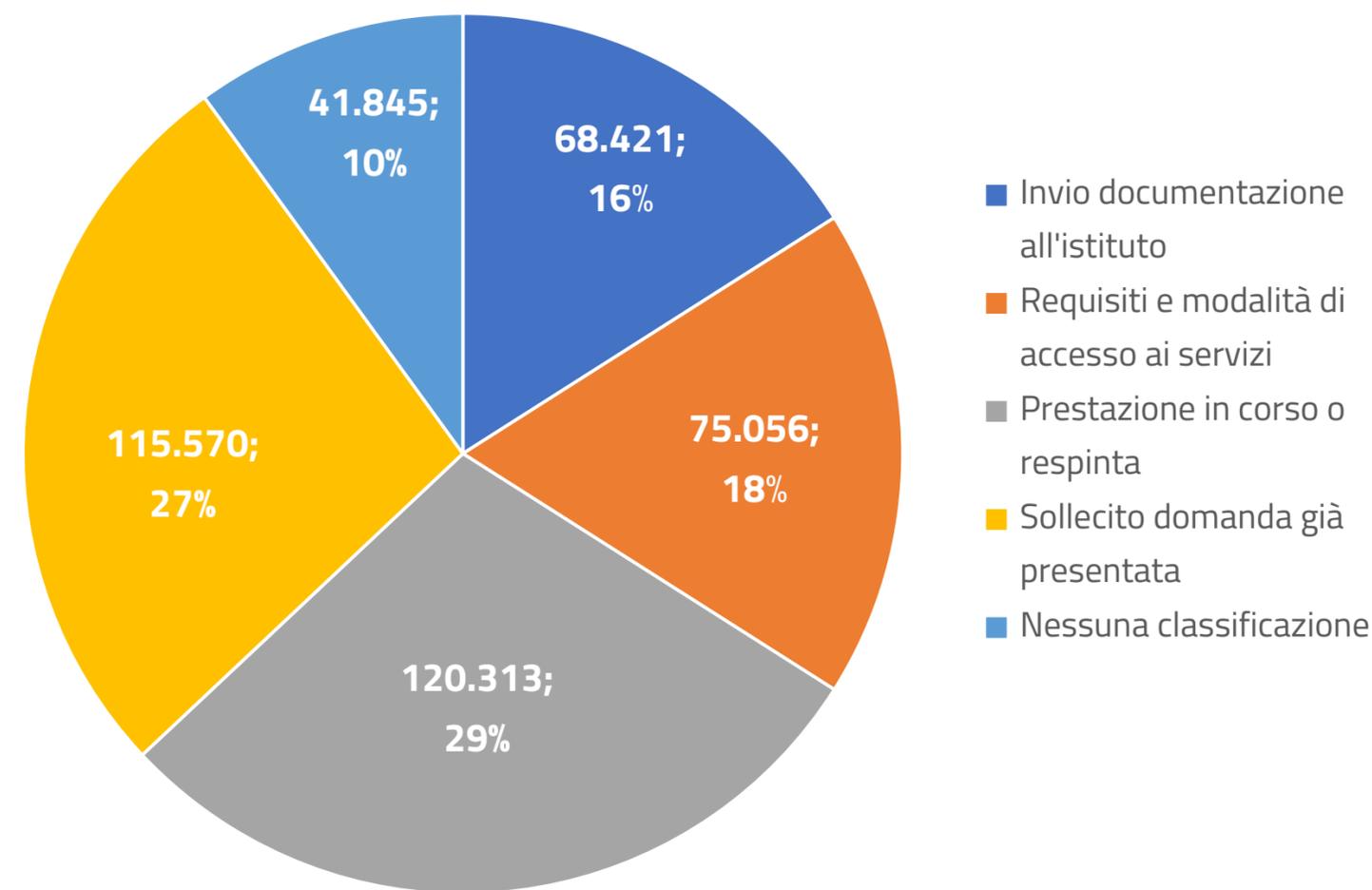
IMPLEMENTAZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLE RELAZIONI CON L'UTENZA



ANALISI ANDAMENTO RICHIESTE REGISTRATE SU LINEAINPS
febbraio 2023 – febbraio 2024 presso tutte le sedi territoriali

PERIODO	TOTALE RICHIESTE INVIATE
	Numero
feb-24	421.205
gen-24	443.770
dic-23	309.696
nov-23	410.433
ott-23	445.392
set-23	424.468
ago-23	322.518
lug-23	434.184
giu-23	438.709
mag-23	484.081
apr-23	410.313
mar-23	580.659
feb-23	410.069
TOTALE	5.535.497

Distribuzione delle richieste in base alla classificazione per il mese di febbraio 2024





SERVIZIO DI COMUNICAZIONE IN STREAMING E PODCAST

Il progetto mira a realizzare un'attività coordinata con il piano editoriale di **video streaming online e podcast**. Questi verranno ospitati all'interno di profili istituzionali appositamente creati su **piattaforme di streaming e podcast** pubblicamente disponibili, permettendo così la comunicazione diretta con tutte le categorie di utenza di riferimento. I contenuti analizzano e approfondiscono i **temi previdenziali, assistenziali e di innovazione** con l'obiettivo di diffondere la conoscenza del mondo INPS tra i cittadini. Tali contenuti video e audio assumono la forma di "**pillole informative**", trattando argomenti quali prestazioni, accesso ai servizi e procedure di particolare rilevanza per l'utenza. I podcast attingono dalla **fonte delle FAQ** selezionate dai canali social INPS, le quali vengono costantemente pubblicate e aggiornate sul portale INPS.

Risultati per il periodo 5 dicembre 2023 al 6 marzo 2024

Numero totale di puntate	Numero totale di download	Numero utenti raggiunti	Numero totale download negli ultimi 30gg	Aumento download rispetto ai 30gg precedenti
7	1.676	20.000	954	+135%

Rilasci:

«Servizio di comunicazione in streaming e Podcast» del 05.12.2023 (Hermes n° 4353_2023)



Portale contributivo

Definizione e condivisione con utenti interni (sedi territoriali) ed esterni (imprese, consulenti e intermediari) **delle motivazioni** che determinano **differenze tra i valori degli importi calcolati e versati dalle aziende e quelli determinati dall'Istituto** relativamente ad importi dovuti o richiesti dalle **aziende private con dipendenti**. Tali importi sono attualmente gestiti e comunicati attraverso un documento chiamato **“Nota di Rettifica”**, basato su codifiche interne e derivato dall'applicazione di sequenze complesse di regole amministrative, procedurali e contabili. La conoscenza e la comprensione delle dinamiche che hanno portato alla genesi di una Nota di rettifica si accompagnerà ad una consulenza basata su logiche automatizzate, in grado di suggerire specifiche informazioni e puntuali azioni utili alla comprensione e definizione della Nota stessa.

Tali informazioni saranno rese **disponibili su tutti i canali** attualmente utilizzati per l'interazione con queste categorie di utenti, comprendenti applicazioni, portali e posta elettronica certificata. Il libero accesso a tali informazioni consentirebbe di creare un clima di trasparenza diffusa che migliorerebbe la qualità dell'interazione con gli attori interessati e renderebbe più efficiente l'azione amministrativa, in termini di soddisfazione dell'utenza esterna, di **efficienza e produttività**, ottimizzando il processo di lavorazione e semplificando l'istruttoria e riducendo le interazioni per la risoluzione dei problemi ed incomprensioni sulle cause delle discrepanze nei calcoli contributivi.

Impatti non ancora disponibili

Rilasci:

«Portale contributivo» del 16.12.2023 (Hermes n° 4457_2023)

Agenda





Risultati generali



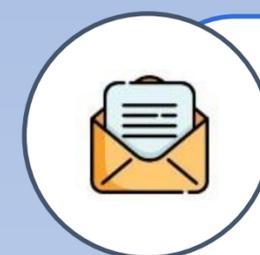
Sono stati registrati circa **2,1 mln** di accessi al servizio consulente virtuale dei pensionati

Aprile 2022 – Febbraio 2024



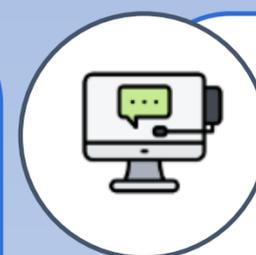
Il numero di accessi al simulatore riscatti sono stati circa **671 mila**

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



IL CONSULENTE VIRTUALE DEI PENSIONATI



Il progetto ha come obiettivo la creazione di un consulente digitale con lo scopo di aiutare i cittadini a godere di diritti inespressi relativamente alle prestazioni pensionistiche, comunicando in ottica proattiva una serie di benefici che spesso l'interessato non sa di poter richiedere, semplificando l'iter. Questo progetto ha ricevuto il Premio Innovazione Smau 2022, destinato ai protagonisti del cambiamento e innovazione.

Risultati per il periodo aprile 2022 – febbraio 2024:

Numero totale di accessi al servizio dalla data di avvio	Domande di supplemento di pensioni ricevute nel 2024	Domande di supplemento ricevute nel 2024 rispetto agli stessi mesi del 2021	Domande relative al trattamento minimo ricevute nel 2023	Aumento domande di trattamento minimo ricevute nel 2024 rispetto al 2021	Domande relative alla quattordicesima ricevute nel 2023	Aumento domande di quattordicesima dei cittadini nel 2024 rispetto al 2022
2.097.150	164.708	+29,70% (+ 136,04% dai cittadini)	3.944	+8,70%	67.307	+35,91%

Rilascio:

«Il consulente digitale delle pensioni» del 05.04.2022 (Hermes n° 1521_2022)



IL CONSULENTE VIRTUALE DEI PENSIONATI



POSSIBILI SVILUPPI FUTURI

Si sta lavorando per **ottimizzare i flussi di utenti** e migliorare costantemente il servizio, anche in base ai **feedback degli utenti**. Saranno inseriti nuovi flussi di prestazioni e di consulenze, integrando il progetto con le **comunicazioni personalizzate** ai pensionati in ottica multicanale, collaborando con i responsabili del progetto PNRR che si dedica a questo.

Oltre a questo, i nuovi prodotti che si valuta di introdurre sono:

- Assegno sociale;
- Dichiarazioni reddituali legate al coniuge / unito civilmente;
- Autorizzazione al dimezzamento del versamento dei contributi per i pensionati delle gestioni speciali ART, COM, CD/CM.



CHAT BOT E CHAT LIVE CIG (CHAT LIVE CIG)



Il progetto ha come obiettivo quello di supportare l'utente esterno nella ricerca di informazioni in merito alle prestazioni della Cassa Integrazione Salariale. Si propone come chiave di accesso con un'interazione rapida, immediata e conveniente per i servizi online, con una maggiore efficacia e soddisfazione dell'utente anche grazie alla disponibilità H24.

Risultati per il periodo aprile 2023 – dicembre 2023:

Numero di conversazioni con CIG dal
20/04/2023, data di attivazione del
Masterbot

2.891

Numero di feedback
ricevuti dagli utenti

121

Rilascio:

«Chat bot e chat live CIG (Chat live CIG)» del 31.01.2022 (Hermes n° 472_2022, 815_2022)



Classificazione e smistamento Automatico delle PEC



PROGETTO

Il progetto realizza un sistema di **classificazione automatica** che consente di **identificare** il contenuto della PEC, classificare a sua volta il contenuto e, conseguentemente, **smistare la PEC** al gruppo di lavoro di competenza.



SOLUZIONE

La soluzione **analizza enormi quantità di dati** ricavandone informazioni utili per lo smistamento automatico e la classificazione sulla base di regole preventivamente "insegnate" al sistema di Intelligenza Artificiale.



BENEFICI

La soluzione ha permesso una riduzione delle risorse addette allo smistamento delle PEC; in questo modo, i funzionari possono essere impiegati per svolgere **attività a maggior valore aggiunto**. Inoltre, viene reso un servizio **più rapido, efficiente e sostenibile** ai cittadini.



PREMIO

L'INPS ha ricevuto, per questo progetto, un importante **riconoscimento da IRCAI**, il centro per l'Intelligenza Artificiale promosso dall'UNESCO. Nel bando globale di proposte di progetti che fanno uso di IA per supportare i 17 "Sustainable Development Goals", il progetto INPS è stato riconosciuto come **outstanding e premiato nella Top 10 mondiale**.



Classificazione e smistamento Automatico delle PEC



Risultati del sistema di classificazione e smistamento automatico delle PEC in tutte le sedi in cui è in produzione **(aggiornamento al 16.02.2024)**:



SEDE PROVINCIALE	DATA AVVIO SMISTAMENTO	NUMERO PEC PROCESSATE*	% DI SMISTAMENTO	GRADO DI PRECISIONE
MILANO	27/06/2022	948.040	64%	84%
NAPOLI	03/11/2022		64%	84%
TREVISO	26/01/2023	178.659	62%	91%
TERAMO	26/01/2023		62%	91%
ROVIGO	26/01/2023		62%	91%
ROMA	26/01/2023	812.748	62%	87%
PALERMO	26/01/2023		62%	87%
TORINO	10/07/2023	244.680	70%	87%
BARI	10/07/2023		70%	87%
REGGIO CALABRIA	10/07/2023		70%	87%
SASSARI	20/12/2023	43.231	51%	85%
CHIETI	20/12/2023		51%	85%
VICENZA	20/12/2023		51%	85%
BOLOGNA	20/12/2023	59.658	61%	87%
UDINE	20/12/2023		61%	87%



SISTEMA DI SIMULAZIONE RISCATTI



Il progetto ha sviluppato un'applicazione online accessibile liberamente sul sito web dell'INPS. Questa applicazione consente agli utenti di simulare l'importo del riscatto della laurea e valutare i potenziali benefici, inclusi gli effetti sulla decorrenza e sull'importo della pensione. La simulazione è disponibile per tutti i fondi gestiti dall'INPS e si basa su dati inseriti direttamente dagli utenti, con la possibilità di effettuare analisi "what if". Inoltre, l'applicazione permette di simulare gli impatti della discontinuità lavorativa e delle variazioni salariali sul beneficio pensionistico.

Risultati per il periodo settembre 2022 – febbraio 2024

Numero totale di accessi al simulatore

09/2022 - 12/2022

110.000

01/2023 – 12/2023

479.135

01/2024 – 02/2024

82.825

Rilasci:

«Servizio di simulazione riscatti» (Hermes n° 3080 del 13.09.2021)

«Nuova versione del simulatore» (Hermes n° 4681 del 30.12.2022)



ASSISTENTE VIRTUALE NASPI



Il progetto ha introdotto un assistente virtuale che fornisce informazioni dettagliate sulla domanda di indennità di disoccupazione NASpl, inclusi requisiti, durata, importo e criteri di calcolo. L'assistente virtuale, integrato con l'applicazione di invio domande di disoccupazione, guida gli utenti durante la compilazione e la consultazione delle domande presentate. Inoltre, l'assistente comunica agli utenti gli adempimenti necessari durante la percezione della prestazione.

Risultati per il periodo gennaio 2022 - febbraio 2024:

Totale delle chat
parlate attivate negli
ultimi sei mesi di
attivazione

47.987

Chat attivate per la
prestazione NASpl
negli ultimi 2 mesi

31.614

Chat parlate attivate
per la prestazione
NASpl negli ultimi 2
mesi

12.169

Percentuale di chat
parlate con elevato
grado di adeguatezza e
comprensione

76,1%

Percentuale di utenti
che ha rilasciato un
feedback positivo nella
survey

27,5%

Rilascio:

«Assistente virtuale Naspi» del 10.01.2022 (Hermes n° 91_2022)



BONUS ASILO NIDO



Procedura BAN 2022 con autocertificazione dell'importo richiesto

Il rilascio riguarda **la domanda digitale** per il **Bonus Asilo Nido** sul portale web dell'Istituto, utilizzando gli appositi servizi raggiungibili direttamente dalla home page del sito e accedendo tramite identità digitale. A partire dall'anno 2022 è stata introdotta una **semplificazione procedurale** volta ad **accelerare le istruttorie** e a **velocizzare i pagamenti**. Per ogni mensilità prenotata in fase di allegazione del giustificativo di pagamento, il genitore richiedente potrà autocertificare l'importo richiesto in appositi campi della procedura.

Impatti non ancora disponibili

Rilasci:

«Procedura BAN 2022 con autocertificazione dell'importo richiesto» del 25.02.2022 (Hermes n° 925_2022)



CHAT BOT INTELLIGENTE (SERVIZIO INTEGRATO DI CHAT BOT)



Chat bot intelligente (Servizio integrato di chat bot)

Il progetto si propone l'obiettivo di supportare l'utente nella ricerca di informazioni in merito ai prodotti e ai servizi offerti.

Si propone come chiave di accesso a un'interazione rapida, immediata e conveniente con i servizi online, con una maggiore efficacia e soddisfazione dell'utente anche in ragione della disponibilità H24.

Può utilizzare i dati di chi interagisce con esso, permettendo di offrire la soluzione o risposta giusta al momento giusto e incorporare funzioni di Machine Learning, per apprendere dai propri "errori" e dai comportamenti degli utenti.

Impatti non ancora disponibili

Rilasci:

«Chat bot intelligente (Servizio integrato di chat bot)» del 14.07.2023 (Hermes n° 2659_2023)

Agenda





*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



OSSERVATORIO DEL WELFARE PER IL WELFARE INTEGRATIVO PUBBLICO



- L'**Osservatorio del Welfare** è un progetto che si propone di realizzare un sistema di big data analytics che consente **analisi predittive e statistiche**, utili ad intercettare le esigenze sociali di maggior rilievo e formulare e/o rimodulare servizi e prestazioni erogate e/o erogabili da INPS;
- L'Osservatorio si basa sulla **valorizzazione del patrimonio informativo dell'Istituto**, in particolare quello prodotto dalle prestazioni dell'area Credito, Welfare e strutture sociali, ma anche altre quali ISEE;
- Il sistema fornisce **diverse tipologie di dashboard**, anche componibili dagli utenti con modalità self service, in modo da combinare più indicatori e mettere in correlazione tra loro diversi fattori che generano domanda di welfare e le varie risposte date dall'Istituto attraverso le prestazioni erogate;
- A giugno 2023 sono stati aggiunti i dati di diverse altre prestazioni (**Borse di studio, Itaca, Soggiorni senior**);
- A febbraio 2024 risultano censiti nel Portale i dati di oltre 1,2 mln di domande riferite a 25 diverse **prestazioni di welfare** erogate da INPS.

Rilascio:

«Osservatorio del welfare per il welfare integrativo pubblico» (Hermes n° 671 del 2023)



Risultati per il periodo giugno 2022 – febbraio 2024:

Di seguito i dati riferiti alle prestazioni caricate per i bandi dal 2018 al 2024:

	Giugno 2022	Dicembre 2022	Giugno 2023	Agosto 2023	Dicembre 2023	Febbraio 2024
N. Aventi diritto	12.162.505	12.204.538	13.493.197	14.082.204	14.187.613	14.187.384
N.Dichiarazioni ISEE (ultimi 5 anni)	6.592.005	6.592.005	6.592.005	9.231.632	9.353.266	9.436.462
N. Prestazioni analizzate	10	11	19	19	25	25
N. Domande pervenute	470.172	478.278	912.025	914.345	1.202.075	1.214.866
Importo erogato (€)	187.972.711	337.229.439	841.385.300	841.958.430	1.062.053.144	1.067.215.359



P&P - PERSONALIZZAZIONE E PROATTIVITÀ



Il progetto ha realizzato una piattaforma che ha l'obiettivo di abilitare logiche di comprensione dei bisogni soggettivi e delle caratteristiche oggettive degli utenti, finalizzate alla presentazione di contenuti personalizzati e alla proposta proattiva dei servizi dell'Istituto ai Cittadini che ne hanno diritto.

Risultati per il periodo marzo 2023 – febbraio 2024:

Numero di cittadini raggiunti
dalla campagna di proattività

9.807.880
(78%)

Numero di cittadini che hanno
aderito alla proattività

5.981.032
(61%)

Codici fiscali di neoassunti*
che hanno ricevuto la notifica
su App IO

547.940
(99%)

Codici fiscali di destinatari**
che hanno ricevuto email per
presentare domanda AUU

38.295
(76,2%)

Codici fiscali di destinatari**
che hanno ricevuto email per
integrare domanda AUU

11.952
(23,8%)

Rilasci:

- «Implementazione servizi di raccomandazione» del 20.01.2023 (Hermes n. 333_2023)
- «Processo di personalizzazione» del 20.01.2023 (Hermes n. 333_2023)
- «Servizi proattivi ai giovani lavoratori dipendenti» del 06/07/2023 (Hermes n. 2546_2023)
- «Assegno Unico per famiglie con nuovi nati. Proattività del servizio» del 04/09/2023 (Hermes n. 3078_2023)

PIATTAFORMA DI GESTIONE DELLE AZIONI DI COMPLIANCE E DI CONTRASTO AL LAVORO SOMMERSO



Nell'ambito delle attività di Vigilanza Documentale finalizzate all'accertamento dei fenomeni di evasione ed elusione contributiva, l'Istituto ha rilasciato in piattaforma Uni.C.A. (Uniemens Controllo Agevolazioni) la sezione "Esonero Under 36". L'applicativo consente la gestione delle attività di verifica e di recupero dell'agevolazione introdotta dall'articolo 1, commi da 10 a 15, della legge 30 dicembre 2020, n. 178 (legge di Bilancio 2021) per l'assunzione di giovani a tempo indeterminato e per le trasformazioni dei contratti a tempo determinato in contratti a tempo indeterminato effettuate nel biennio 2021-2022.

Risultati per il periodo novembre 2023 – febbraio 2024:

Numero di verifiche amministrative

11.295

Numero di atti di accertamento notificati

8.541

Maggiori entrate da agevolazioni indebitamente fruite per un valore di

69.330.705 €

Minori uscite grazie alla mancata fruizione di agevolazioni indebite

42.483.992 €

Valore dei 12.090 atti di accertamento effettuati dalle sede territoriali

18.310.038 €

Rilasci:

- «Elaborazione di indicatori ed analisi del rischio» del 27/06/2023 (Hermes n. 2393_2023)
- «Rilascio sezione "Esonero Under 36" in piattaforma UNI.C.A.» del 26/09/2023 (Hermes n. 3353_2023)
- «Nuova Irregolarità "M400 cessazioni Unilav" in piattaforma UNI.C.A.» del 21/11/2023 (Hermes n. 4119_2023)
- «Rilascio sezione "GECO GALT GAPP - Esonero giovani L.205/2017- assunzioni 2021/22" in piattaforma UNI.C.A.» del 08/11/2023 (Hermes n. 3433_2023)

Agenda





Risultati generali



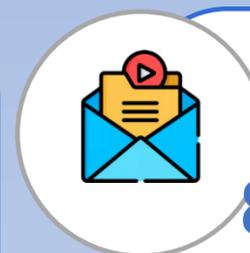
Sono stati rilasciati **20 servizi** sulle app dell'Istituto di cui **9** su **APP INPS Mobile**

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



CREAZIONE DEL PORTALE DELLE FAMIGLIE



Il progetto ridefinisce una piattaforma basata su tecnologie a microservizi avente come obiettivo quello di fornire servizi integrati, trasversali e proattivi con l'intento di agevolare e supportare il genitore nella sua interazione con l'Istituto.

In totale il numero di accessi al portale dal 1 Marzo al 11 Marzo 2024 è pari a **3.370.491**.

	2022					2023					2024		
	Agosto 2022	Settembre 2022	Ottobre 2022	Novembre 2022	Dicembre 2022	Agosto 2023	Settembre 2023	Ottobre 2023	Novembre 2023	Dicembre 2023	Gennaio 2024	Febbraio 2024	Marzo 2024
Accessi al Portale	112.902	149.756	169.973	221.923	160.923	39.738	38.563	38.455	23.685	43.077	78.862	64.797	22.159

Rilasci:

- «Portale della famiglia (Servizi di informazione, consulenza e orientamento)» del 18.03.2022 (Hermes n° 1263_2022)
- «Integrazione funzionalità Assegno Unico» del 27.12.2022 (Hermes n° 4640_2022)
- «Integrazione funzionalità Bonus Asilo Nido» del 27.12.2022 (Hermes n° 4640_2022)
- «Integrazione funzionalità ISEE» del 27.12.2022 (Hermes n° 4640_2022)
- «Integrazione funzionalità Maternità » del 27.12.2022 (Hermes n° 4640_2022)



SVILUPPO APP INPS



Nell'ambito delle attività di innovazione previste dall'Istituto per l'attuazione del PNRR, mirate a rendere disponibili all'utenza le informazioni e i servizi INPS in una logica multicanale, è stata realizzata la skill "INPS Notizie" dedicata agli assistenti vocali Alexa e Google Assistant.

Il servizio permette di ascoltare le news e i comunicati in ordine cronologico (la prima notizia sarà quella più recente), di effettuare una ricerca per testo, di filtrare le notizie e i comunicati per data.

Risultati per il periodo giugno 2022 – febbraio 2024:

Nuovi servizi rilasciati dal 2022 in totale sulle app dell'Istituto

20

Numero di servizi rilasciati su INPS mobile su un totale di 41*

9

Numero di servizi rilasciati su Dipendenti INPS su un totale di 23**

11

Componenti per app mobile sullo spazio GitHub di INPS

19

Rilasci:

*Assegno unico - Consultazione ISEE - GreenPass 50+ - Gestione notifiche INPS – Pensami – Lavoro domestico - Amministrazione Trasparente - DURC online - Pin telefonico temporaneo

**Comunicazione Covid 19 - News Intranet – Podcast - Pianificazione Presenze - Val.In.P.S. - Gestione Notifiche per Dipendenti INPS - INPS Informa – Linea INPS - Raccolta fondi - Gestione 730/4 - Sisco

«INPS Notizie» del 14.06.2022 (Hermes n° 2408_2022)

«App "INPS Mobile". Nuovo servizio "Assegno unico e universale per i figli a carico» del 22.07.2022 (Hermes n° 2925_2022)



SVILUPPO APP INPS



OBIETTIVO

Incrementare le funzionalità del canale mobile dedicate ai propri utenti (cittadino, dipendenti, aziende)

Semplificare la User experience e renderla coerente con il nascente design system dell'Istituto (Sirio)

Estendere la multicanalità alle nuove tecnologie ad ogni riferimento del mercato come gli Smart Assistant e chatbot

KPI

<i>Nuovi servizi Mobile</i>	+20
% Nuovi servizi Mobile	+31%
% realizzazione componenti Sirio Mobile	+100%
% adozione componenti Sirio Mobile su app mobile	65%
Numero nuovi servizi su smart assistant	+2
% Nuovi servizi 2022 rispetto al totale servizi su smart assistant	+100%



CREAZIONE DI CANALI INNOVATIVI PER LA COMUNICAZIONE CON L'UTENZA



Il progetto ha realizzato all'interno del Front End del Portale e sull'app mobile dell'Istituto nuove sezioni di natura propositiva che consentono di visualizzare contenuti personalizzati sulla base di profili utente, individuati sulla base del riconoscimento della classe di appartenenza dell'utente, coerentemente con le categorie semantiche di portale.

Risultati per il periodo agosto 2022 – febbraio 2024:

Numero totale di utenti censiti sul canale web (aggiornato al 01/02/2024)	Aumento percentuale utenti censiti sul canale web nel 2019	Numero totale di utenti classificati sul canale web	Aumento percentuale utenti classificati sul canale web nel 2019	Media mensile da 03.2023 a 02.2024 degli utenti che hanno utilizzato un servizio proposto dal widget	Numero totale degli accessi effettuati al canale mobile
19.111.491	307,2%	16.681.177	354,92%	621.821	10.616.232

Rilasci:

- «INPS ti consiglia» del 07.07.2022 (Hermes n° 2736_2022)
- «INPS ti consiglia canale mobile» del 07.07.2022 (Hermes n° 2736_2022)



SERVIZIO DI INFORMAZIONE PERSONALIZZATA PER I PENSIONATI



Il progetto prevede la creazione di un sistema per inviare informazioni personalizzate ai pensionati riguardo alla loro prestazione. Oltre ai canali tradizionali come l'invio del modello TE08, sono state implementate modalità innovative per rendere le informazioni più comprensibili e adatte alla platea di utenza. L'approccio di comunicazione con gli utenti pensionati è stato completamente rivisto, adottando una strategia multicanale proattiva e personalizzata, che consente l'accesso alle comunicazioni attraverso diversi canali.

Risultati per il periodo settembre 2022 – febbraio 2024:

	Comunicazioni elaborate	Email inviate	Notifiche MyINPS	SMS inviati	PEC inviate
2022	30.388.430	14.758.568	12.909.285	1.517.849	1.745.791
2023	44.753.251	23.600.818	12.919.371	155.272	3.426.574
2024	7.459.803	6.421.894	74.482	32.037	946.559

Rilasci:

«Nuovi canali di comunicazione e relativo cruscotto di monitoraggio» del 30.09.2022 (Hermes n° 3569_2022)
 «Campagna di comunicazione a supporto del progetto» del 28.06.2022 (Hermes n° 2592_2022)

Agenda





*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,
completando con
successo ciascun corso

In linea con i target europei M1C1-124 e M1C1-133, l'Istituto ha migliorato e certificato le competenze di **13.077 dipendenti INPS** nelle aree dell'European e-Competence Framework. Si riporta di seguito un elenco dei principali interventi formativi che sono stati erogati.

Interventi formativi M1C1-124, M1C1-133

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Noi attori di innovazione 2020 - 20212. DG - MS Office - Excel Base3. DG - MS Office - Power Point Base4. DG.- MS Office - Word Base5. DG - MS Office - Word Avanzato6. DG - MS Office - Excel Avanzato7. DG - MS Office - Power Point Avanzato8. DG. - MS Office - Access Base9. DG - MS Office - Access Avanzato10. SERVIZI FORMATIVI GOVERNMENT ACADEMY: Innovazione digitale nelle Pubbliche Amministrazioni e nei servizi pubblici;11. SERVIZI FORMATIVI GOVERNMENT ACADEMY: Organizzazione agile e semplificazione dei processi;12. Percorso formativo in "Crisis Communication Management"13. Piano triennale di formazione per personale informatico - Change Management14. Piano triennale di formazione per personale informatico - Leadership e motivazione - tramite Teams15. Piano triennale di formazione per il personale informatico - Gestione conflitti - tramite Teams16. Dall'assessment alla performance individuale - percorsi di formazione manageriale per dirigenti di II fascia: Project Work17. Piano triennale di formazione per il personale informatico - Project Management tradizionale - Blended18. Piano triennale di formazione per il personale informatico - Project Management agile19. L'evoluzione del lavoro Agile - istruzioni per l'uso aula e laboratorio20. Piano triennale di formazione per il personale informatico - Collaudo e test delle soluzioni Edizione 1 e 221. Piano triennale di formazione per il personale informatico - Ingegneria dei requisiti | <ol style="list-style-type: none">22. Piano triennale di formazione per il personale informatico - IT Service Management23. Master in Management of Research, Innovation and Technology (MIT)24. I Edizione - Master Trasformazione digitale della Pubblica amministrazione25. Alta formazione Digital transformation per INPS26. Master di II livello "Esperto del mercato del lavoro e welfare"27. 11 - Edizione - Master Trasformazione digitale della Pubblica amministrazione28. Piano triennale di formazione per il personale informatico - Cybersecurity29. SERVIZI FORMATIVI GOVERNMENT ACADEMY: Lavoro Agile nella PA30. Competenze digitali per INPS (I edizione)31. Digit XALL32. Digital Transformation per non informatici33. Piano triennale di formazione per il personale informatico - Collaudo e test delle soluzioni Edizione34. Piano triennale di formazione per il personale informatico - IT Outsourcing35. Piano triennale di formazione per il personale informatico - IT Service Management Edizione 236. Servizio di Formazione sul Building Information Modeling (BIM)".37. Piano triennale di formazione per il personale informatico - Data Governance38. Governo, Amministrazione Pubblica e Sviluppo delle competenze digitali39. Master di II livello in Data Intelligence e Strategie Decisionali40. Piano triennale di formazione per personale informatico - ISO 2700141. Noi Attori di Innovazione 202242. Master Universitario di II livello in "Management e Politiche delle Pubbliche Amministrazioni" (MAMA),43. Competenze Digitali per INPS (II Edizione)44. Pratica manageriale in azione: organizzare e gestire la complessità nelle Pubbliche Amministrazioni45. Master di II Livello «Welfare: fondamenti teorici e data analysis». |
|--|--|



SETTORI DI MIGLIORAMENTO

La partecipazione agli interventi erogati è stata finalizzata al **miglioramento delle competenze** di cui alle aree dell'European E-Competence Framework (E-Cf):

- PLAN
- BUILD
- RUN
- ENABLE
- MANAGE



PROFILI DEI PARTECIPANTI

In base al gruppo di discenti destinatari sono stati previsti i seguenti **corsi**:

- Corsi di formazione per Dirigenti
- Corsi di formazione per funzionari amministrativi
- Corsi di formazione per il personale informatico
- Corsi di formazione per funzionari informatici con qualifica di Capo Progetto
- Corsi di formazione per funzionari amministrativi titolari di posizione organizzativa

Agenda



La **piattaforma di Idea Management** consente, attraverso un processo strutturato e tracciato, di **raccogliere, condividere, votare, integrare e sviluppare idee per risolvere le criticità esistenti o innovare e migliorare i servizi**, in occasione di **contest aziendali** mirati.

BENEFICI



Rendere partecipi tutti i colleghi nella creazione e sviluppo di idee per migliorare o progettare nuovi servizi di valore per gli utenti

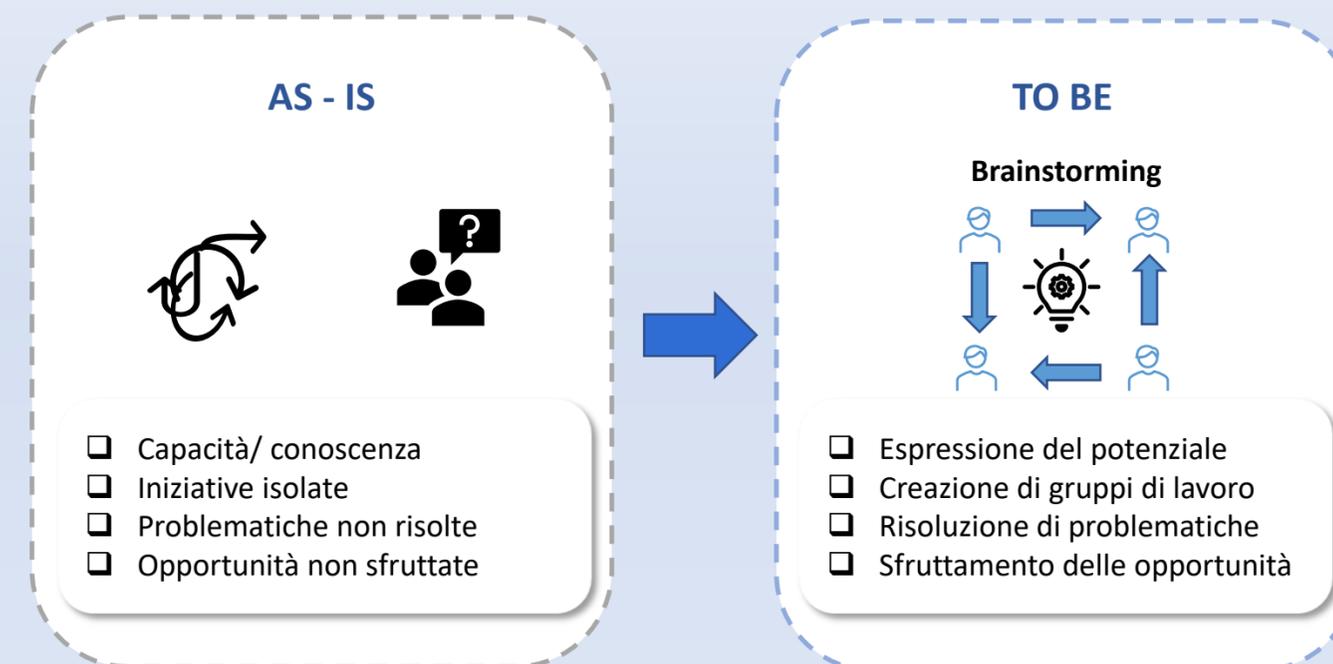


Migliorare il coinvolgimento e il team up attraverso un sistema di condivisione e gestione dei feedback



Incrementare l'utilizzo di strumenti di Talent Management per valorizzare le migliori professionalità dell'Istituto

Lo scopo della piattaforma di **Idea Management** è di favorire la **presentazione di idee, l'espressione del proprio potenziale e la collaborazione tra colleghi, elementi funzionali alla creazione di valore finale per l'utente.**



NUOVE METODOLOGIE DI COMUNICAZIONE: LE FUNZIONALITÀ



Si riporta di seguito un esempio della piattaforma di **Idea management**:

1. Accesso a Idea management

2. Ambiti pubblicati

Ambito	Creato da	Temi	Progetti	Stato	Pubblicato	Data Pubblicazione
AMMORTIZZATORI SOCIALI	Mario Rossi	2	0	Attivo	Si	01/02/2022
Evoluzioni Digitali - Test	Mario Rossi	9	0	Attivo	Si	26/10/2021

3. Temi pubblicati

4. Creazione delle idee

5. votazione idee dei colleghi

6. Iniziative

7. Visualizzazione Progetto

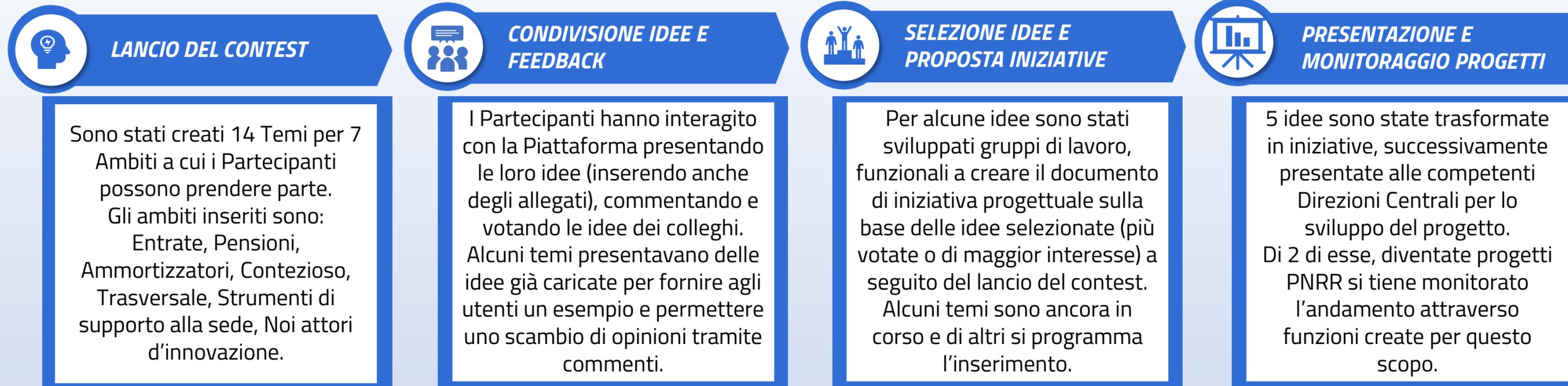
8. Dashboard

NUOVE METODOLOGIE DI COLLABORAZIONE IN ISTITUTO: IL FLUSSO DI PROCESSO ED I CONTEST

Processo



Focus



Le iniziative hanno interessato le tematiche seguenti:

- **Fascicolo Elettronico Agricoltura;** □ **Nuova App Domestici;** □ **Piattaforma RC in fase legale;** □ **Gestione congedi parentali;** □ **Piattaforma unitaria indebiti.**

Due delle iniziative appena elencate, con Det. Dir. n. 141 del 7 luglio 2022 sono entrate a pieno titolo tra i progetti PNRR dell'INPS:

- Progetto n. 111 Nuovo Fascicolo Elettronico Agricoltura
- Progetto n. 122 «Gestione domestici» su App INPS Mobile

Risultati delle **nuove metodologie di collaborazione** in Istituto:



960

*Colleghi che hanno
preso parte
all'iniziativa*

*Analisi del mercato dei
Social Media relativa
al periodo 02-2020 ad oggi*



IDEE
CREATIVE

173 Idee creative
467 voti



INIZIATIVE

5 INIZIATIVE
di cui 2 progetti finanziati
con fondi PNRR



Agenda



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)*



Partecipazione di INPS alla **Piattaforma Digitale Nazionale Dati**, il sistema che consente la interoperabilità delle banche dati della Pubblica Amministrazione. L'interoperabilità si basa su un catalogo di servizi di accesso ai dati resi disponibili dagli Enti, gestito dalla PDND, e su un insieme di AI pubblicate dagli Enti che consentono l'accesso ai dati, in condizioni di sicurezza e nel rispetto della privacy e della normativa che regola gli scambi dati nella Pubblica Amministrazione.

Vantaggi

Per i cittadini



Cittadini e imprese non dovranno più fornire le informazioni che la PA già possiede, ogni volta che avranno necessità di accedere a un servizio pubblico. Questo permetterà di semplificare e velocizzare i tempi di erogazione dei servizi pubblici e di progettare di nuovi.

Per il Paese



Poter conoscere i dati presenti negli archivi della PA, permetterà a istituzioni ed enti pubblici di evitare ridondanze e migliorare la qualità dei dati, così come effettuare analisi anche predittive per progettare nuove politiche pubbliche – anche di welfare - sul territorio.

Numero complessivo API
Pubblicate da INPS su PDND

126

Numero API pubblicate da
INPS per il WaaS

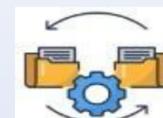
99

Numero API pubblicate dai
comuni per il WaaS

64

Archivi Pensioni, Estate Insieme e Centri estivi
pubblicati nel

WaaS Analytics Gate



Progetto "Welfare As a Service"

- L'iniziativa progettuale si propone di condividere i dati di alcuni dei principali archivi INPS (a partire da quelli del Welfare) con gli Enti Locali, in modo da consentire loro di avere una maggiore conoscenza delle iniziative di welfare che insistono sul loro territorio e poter progettare politiche mirate che evitino sovrapposizioni e sprechi di denaro.
- Il progetto prevede che INPS e gli EELL pubblichino sulla PDND API di accesso a questi archivi e che INPS poi realizzi una banca dati che raccogli e integra i dati forniti dagli EELL e metta poi a disposizione un insieme di cruscotti che permettono l'analisi di questi dati, anche per finalità di analisi predittiva.

Il **progetto SDG** si propone di supportare i lavoratori che si trovano in un Paese diverso da quello di origine nei rapporti con la PA, per superare le difficoltà derivanti dalle singole procedure di ogni Paese membro dell'UE.

- Il progetto definito nel Regolamento UE 2018/1724 prevede la realizzazione di un punto unico di accesso ai servizi pubblici erogati dagli Enti degli Stati Membri per i cittadini e le imprese, pubblicato nel portale UE **"Your Europe"**, progettato come "Repository di link" di pagine e servizi pubblicati nei portali delle istituzioni nazionali degli Stati Membri della UE.
- Entro dicembre 2023 INPS ha pubblicato sul portale SDG **22 procedimenti** e ha integrato il sistema di autenticazione eIDAS tra le modalità di accesso ai servizi dell'Istituto.

Principio Once-Only (OOP)



Prevede che cittadini e imprenditori forniscano i propri dati solo una volta alla Pubblica Amministrazione, e che le istituzioni pubbliche condividano e riusino questi dati attraverso soluzioni di interoperabilità IT, nel rispetto del regolamento di protezione dei dati e di altri vincoli riguardanti la sicurezza IT

Servizi per i cittadini

- Prestazioni pensionistiche;
- Indennità di malattia;
- Prestazioni familiari;
- Prestazioni per la disoccupazione: NASpl e DIS-COLL;
- Prestazioni per congedi a tutela della maternità e paternità.

Servizi per le imprese

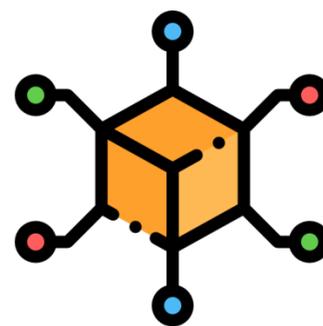
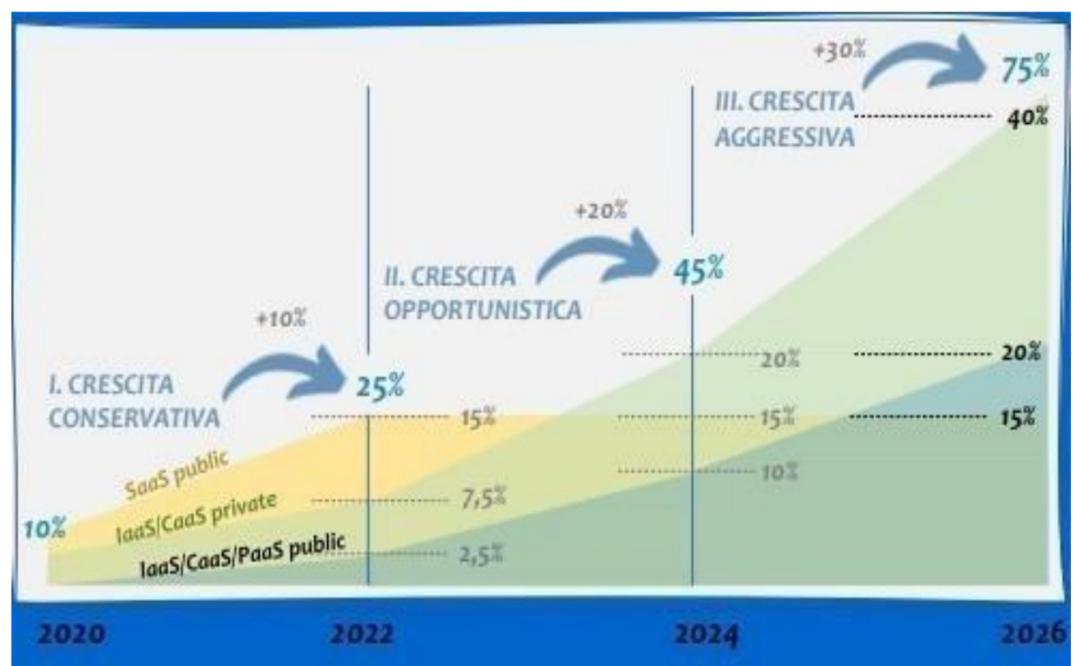
- Registrarsi come datore di lavoro;
- Datori di lavoro: classificazione e procedura automatizzata di inquadramento;
- Instaurare, variare e cessare un contratto di lavoro: le Comunicazioni Obbligatorie;
- Lavoratori che si spostano nell'Unione Europea: contributi previdenziali;
- Contributi previdenziali;
- Aliquote contributive;
- Calcolo dei contributi;
- Minimali giornalieri di retribuzione;
- Calcolo dei minimali di retribuzione;
- Minimali di retribuzione per lavoratori all'estero e part-time;
- Denuncia retributiva e contributiva UniEmens . Estratto contributivo del lavoratore;
- Pagamento dei contributi previdenziali

PSN (POLO STRATEGICO NAZIONALE) – INFRASTRUTTURA DIGITALE

Il **Polo Strategico Nazionale (PSN)** è l'infrastruttura ad alta affidabilità che ha l'obiettivo di dotare la Pubblica Amministrazione di tecnologie e infrastrutture cloud che possano beneficiare delle più alte garanzie di affidabilità, resilienza e indipendenza. Ospiterà i dati ed i servizi critici e strategici di tutte le amministrazioni centrali (circa 200), delle Aziende Sanitarie Locali (ASL) e delle principali amministrazioni locali

INPS e Cloud Transformation Strategy

INPS ha avviato nel 2020 il percorso di **Cloud Transformation** con una data di completamento prevista per il 2026 con il 75% del parco applicativo impattato



Ad oggi oltre **70 componenti applicative (microservizi)** rilasciate e utilizzate per lo sviluppo di servizi all'utente di nuova generazione.



I servizi già rilasciati in ambito PNRR sono progettati in coerenza con il percorso di **Cloud transformation** e si avvalgono in molti casi di servizi in public cloud (Blockchain, Virtual assistant per l'ISEE, ChatBot per Naspi, Face Recognition per disability card).

PIATTAFORMA NOTIFICHE DIGITALI DEGLI ATTI PUBBLICI (PND)



La **Piattaforma Notifiche** nasce per innovare la comunicazione tra Stato e cittadini, sfruttando le opportunità del digitale per migliorare le possibilità di ricezione, gestione, controllo e conservazione delle comunicazioni a valore legale ricevute dagli enti. In particolare, ha l'obiettivo di semplificare e rendere certa la notifica degli atti amministrativi verso cittadini e imprese, offrendo loro nuove opportunità per l'esercizio dei propri diritti e l'adempimento dei propri doveri.

Vantaggi

Per i cittadini



Possibilità di accesso all'atto notificato direttamente dal proprio dispositivo, in qualsiasi luogo e momento, tramite diversi canali (app IO, PEC, e-mail o sms). Riduzione dei tempi di recapito, risparmio sui costi di notificazione e archivio degli atti in digitale.

Per il Paese



Sistema più efficiente e sicuro di invio delle comunicazioni, che solleva le amministrazioni dalla gestione dell'intero processo di notificazione. Con Piattaforma Notifiche, diminuisce l'incertezza della reperibilità dei destinatari e si riducono i tempi e i costi di gestione.

La Piattaforma INPS si integrerà con la **Piattaforma Notifiche Digitali (PD)** di Pago Pa

L'integrazione avverrà anche rispetto all'utenza interna, consentendo agli operatori di ricercare e visualizzare le comunicazioni digitali in un unico front-end

Il progetto, mediante l'integrazione delle Piattaforme di Comunicazione presenti in Istituto, consentirà di avere in un unico ambiente tutte le funzionalità per la spedizione e ricezione di invii di comunicazioni PEC ed un unico front-end di visualizzazione di tali invii

HOME CARE PREMIUM (HCP)

Il progetto **Home Care Premium** è stato concepito considerando il **contesto sociale ed economico** italiano, dove il ruolo della famiglia nella **cura degli anziani** e, in generale dei **familiari non autosufficienti**, è molto forte. Il progetto **HCP fornisce alle famiglie il sostegno** per offrire ai loro cari le necessarie cure fisiche e psicologiche nell'ambiente confortevole delle mura domestiche.

Prestazioni erogate



Prestazione prevalente

Rimborso spese sostenute per l'assunzione di un assistente domiciliare



Prestazioni integrative

Servizi socioassistenziali alla persona resi dagli ambiti territoriali o dagli enti pubblici convenzionati

Driver di innovazione

- 1 Automazione completa della procedura con l'integrazione delle banche dati
- 2 Valorizzazione delle differenze locali e integrazione dell'assistenza tra i vari players pubblici
- 3 Controllo di qualità dei servizi erogati e trasparenza nella rendicontazione
- 4 Circolo virtuoso relativo all'assunzione e al pagamento dei contributi per l'assistente domiciliare

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