

**INPS**

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

# **Obiettivi di accessibilità per l'anno 2018**

Redatto ai sensi dell'articolo 9, comma 7 del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179.

# SOMMARIO

Sommario .....	2
Premessa.....	3
Informazioni generali sull' Amministrazione.....	3
Descrizione dell' Amministrazione.....	4
Obiettivi di accessibilità .....	6

## PREMESSA

L'articolo 9, comma 7, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179 stabilisce che, entro il 31 marzo di ogni anno, le Amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, sono obbligate a pubblicare, con cadenza annuale, gli Obiettivi di accessibilità nel proprio sito web.

Per "accessibilità" (L. 4/2004 e s.m.i.) si intende la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche per coloro che a causa di disabilità necessitano di specifiche tecnologie o configurazioni particolari. L'accessibilità è riferita a tutti i sistemi hardware e software delle pubbliche amministrazioni, compresi i siti web.

## INFORMAZIONI GENERALI SULL' AMMINISTRAZIONE

<b>Denominazione Amministrazione</b>	INPS
<b>Sede legale (città)</b>	Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma
<b>Indirizzo PEC per le comunicazioni</b>	<a href="mailto:dc.SegreteriaUnicaTecnicaNormativa@postacert.inps.gov.it">dc.SegreteriaUnicaTecnicaNormativa@postacert.inps.gov.it</a>

## DESCRIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE

L'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS) è uno tra gli enti previdenziali europei più grandi e complessi, con un bilancio che è il secondo dopo quello dello Stato. L'INPS gestisce la quasi totalità della previdenza italiana, assicurando la maggior parte dei lavoratori autonomi e dei dipendenti del settore pubblico e privato.

L'INPS nasce oltre cento anni fa allo scopo di garantire i lavoratori dai rischi di invalidità, vecchiaia e morte. Con il tempo l'Istituto ha assunto un ruolo di crescente importanza fino a diventare il pilastro del sistema nazionale del welfare.

### **Le attività dell'Istituto**

L'INPS gestisce la liquidazione e il pagamento delle pensioni e delle indennità di natura previdenziale e assistenziale. Le pensioni sono prestazioni previdenziali, determinate sulla base di rapporti assicurativi e finanziate con i contributi di lavoratori e aziende pubbliche e private. Invece, le prestazioni assistenziali o a sostegno del reddito tutelano i lavoratori che si trovano in particolari momenti di difficoltà della loro vita lavorativa e provvedono al pagamento di somme destinate a coloro che hanno redditi modesti e famiglie numerose. Per alcune di queste prestazioni l'INPS è coinvolto solo nella fase di erogazione, mentre per altre svolge tutto il procedimento di assegnazione.

L'INPS amministra anche la banca dati relativa al calcolo dell'ISE, utilizzato dai Comuni per concedere gli assegni per il nucleo familiare e per la maternità, e dell'ISEE, che permette di usufruire di alcune prestazioni sociali agevolate.

Per garantire il rispetto dei diritti previdenziali e assicurativi e le eque condizioni di concorrenza tra le imprese sul mercato, l'INPS ha anche compiti di vigilanza che viene svolta anche tramite le banche dati interne ed esterne.

Con l'acquisizione delle funzioni della gestione ex INPDAP, l'INPS eroga anche i trattamenti pensionistici di fine servizio e rapporto e le prestazioni di carattere creditizio e sociale per dipendenti e pensionati pubblici (per esempio prestiti, mutui, borse di studio, vacanze studio all'estero e ospitalità in case albergo per anziani).

La gestione dell'Istituto si può numericamente sintetizzare in questo modo:

- 22,6 milioni di lavoratori assicurati;
- 1,5 milioni di aziende iscritte;
- 18,1 milioni di beneficiari di trattamenti pensionistici;
- 2,6 milioni di beneficiari di trattamenti di invalidità civile;
- 4,8 milioni di beneficiari di prestazioni a sostegno del reddito;
- 28,9 mila dipendenti;
- 359 agenzie, comprese quelle complesse;
- 556 milioni di visitatori sul sito istituzionale;
- 144 milioni di servizi erogati;
- 828 miliardi di flussi finanziari complessivi.

## OBIETTIVI DI ACCESSIBILITÀ

Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo	Intervento da realizzare	Tempi di adeguamento
Evoluzione sito web istituzionale.	<p>Proseguire nell'innovazione del sito a partire dalla nuova versione rilasciata ad aprile 2017 e dalle successive evoluzioni con i rilasci di luglio e dicembre 2017: completamento della personalizzazione e realizzazione dei primi elementi del portale predittivo.</p>	<p>Il portale è stato riprogettato intorno al cardine della centralità dell'utente in modo da fornire nuove funzionalità di supporto per navigare, trovare contenuti e determinare la propria posizione nel sito.</p> <p>Il nuovo modello di servizio troverà nel portale lo strumento per promuovere l'interazione positiva fra l'utente e l'Istituto in quanto personalizzabile, personalizzato e predittivo e incentrato sulla profilazione degli utenti e sulla customizzazione dei servizi (modello utente centrico).</p> <p>Il progetto prevede che il sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• restituisca solo ciò di cui l'utente ha realmente bisogno (personalizzato);</li> <li>• possa essere configurato secondo i desideri, le inclinazioni e le esigenze dell'utente (personalizzabile);</li> <li>• possa prevedere di cosa l'utente ha bisogno (predittivo).</li> </ul> <p>Il portale è già personalizzabile, in parte personalizzato e dovrà evolvere verso la predittività.</p> <p>Nel 2018 saranno introdotti i primi elementi tecnico-informativi che permetteranno l'avvio dell'evoluzione prevista verso la piena predittività.</p>	31/12/18
Accompagnare l'utente nella ricerca delle informazioni e dei servizi in	Assistenza mirata all'utente nella richiesta e nell'inserimento di dati e informazioni	Evoluzione dei touch point esposti all'utenza sul nuovo portale, con particolare riferimento all'evoluzione ed estensione delle app per mobile, alle integrazioni con i servizi di Contact Center multicanale anche	31/12/18

<b>Obiettivo</b>	<b>Breve descrizione dell'obiettivo</b>	<b>Intervento da realizzare</b>	<b>Tempi di adeguamento</b>
dimensione multicanale.	nelle applicazioni di front end.	introducendo nuove tecnologie (es. Chatbot), riprogettazione del sistema INPS Risponde.	
Ottimizzare le competenze interne, portando all'interno le conoscenze informatiche e di comunicazione attraverso il piano di formazione informatica.	Realizzare iniziative di formazione rivolte al personale interno coinvolto nella redazione di contenuti da pubblicare sul sito.	Riprogettazione dei flussi informativi e delle modalità di lavoro redazionali.	31/12/18
Mantenimento continuo dell'aderenza alle norme di accessibilità del nuovo portale.	Garantire il mantenimento del requisito nel tempo e nelle evoluzioni progressive del portale, soprattutto in considerazione della continua evoluzione sia funzionale del sito stesso, sia dei device utente e della loro crescente diffusione in mobilità.	<p>Il nuovo portale INPS è realizzato considerando l'accessibilità come uno dei requisiti principali del progetto. Per garantire l'accessibilità del nuovo Portale INPS sono state utilizzate le metodologie, gli strumenti e le linee guida indicate dall'AGID e, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• framework che forniscono supporto nativo all'accessibilità: es bootstrap;</li> <li>• linee guida di design per i servizi web della PA dell'AGID;</li> <li>• strumenti di verifica del livello di accessibilità raggiunto nella realizzazione come: <ul style="list-style-type: none"> <li>- W3C Validator, versione HTML5</li> <li>- WCAG2 Validator (Vamolà)</li> <li>- CSS Validator, versione CSS3</li> <li>- Tool di navigazione assistita,</li> </ul> </li> </ul>	I requisiti di accessibilità sono costantemente monitorati, attivando ove necessario le eventuali azioni di adeguamento per assicurare il mantenimento degli stessi.

Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo	Intervento da realizzare	Tempi di adeguamento
		<p>quali NVDA, ChromeVox</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tool di verifica contrasto cromatico: plugin Color Contrast Analyzer e misuratori di Color Contrast ratio.</li> </ul> <p>La metodologia utilizzata prevede la verifica dei requisiti di accessibilità nelle varie fasi del progetto e, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in fase di analisi dei template grafici, per la produzione del codice HTML;</li> <li>• durante la realizzazione del markup HTML statico;</li> <li>• in fase di test e collaudo, a valle della realizzazione e dell'implementazione delle pagine dinamiche del portale;</li> <li>• a seguito di tutte le fasi evolutive successive.</li> </ul> <p>Durante le verifiche funzionali e i collaudi utente, oltre all'utilizzo di appositi tool di navigazione assistita, ci si è avvalsi del supporto di utenti ipovedenti e non vedenti, al fine di accertare la corretta gestione di tali requisiti.</p> <p>Tali attività devono essere ripetute con continuità attraverso i vari interventi evolutivi, al fine di assicurare il costante rispetto dei requisiti di accessibilità.</p> <p>Tali attività devono essere ripetute con continuità attraverso i vari interventi evolutivi, al fine di assicurare il costante rispetto dei requisiti di accessibilità, anche al fine di recepire ed assicurare quanto previsto dalle evoluzioni normative in tal senso.</p>	