



Istituto nazionale di
previdenza per i dipendenti
dell'amministrazione pubblica

Inpdap vicino ai cittadini



Inpdap vicino ai cittadini

I servizi Inpdap orientati alla persona e alla famiglia, concentrati sui bisogni, puntano sulla qualità, l'ascolto e la soddisfazione delle prestazioni.



Direzione centrale
comunicazione, studi
e relazioni internazionali

Centri Informativi e Operativi Inpdap Le postazioni mobili

Inpdap per avvicinare i cittadini ai servizi e potenziare le capacità operative ha creato centri operativi informativi e centri informativi in vari Comuni per raggiungere zone con elevati bacini d'utenza, distanti e di difficile collegamento dai capoluoghi di provincia e ha incrementato poli informativi e operativi in sinergia con Inps e Inail. In situazioni d'emergenza, come a L'Aquila, Inpdap ha inviato una stazione mobile itinerante, dove iscritti e pensionati hanno chiesto informazioni e ricevuto prestazioni. Inpdap intende incrementare l'attività dei centri informativi, utilizzando per brevi periodi stazioni mobili attrezzate uso ufficio, per sperimentare la funzionalità e utilità di apertura di centri di contatto. Il bus è un'ulteriore modalità di avvicinamento all'utenza.



Nuova modulistica dinamica

La modulistica disponibile sul sito www.inpdap.gov.it è in formato elettronico dinamico, facilmente navigabile e compilabile, si può utilizzare scaricando il modello che interessa sul proprio PC o compilarlo on line e stamparlo, consegnarlo o inviarlo secondo le consuete modalità o prima stamparlo e compilarlo a mano. Le caratteristiche innovative della modulistica dinamica sono la diminuzione significativa del numero di modelli, semplificazione e uniformità del linguaggio, semplicità nella manutenzione successiva alla pubblicazione, in linea con i principi di accessibilità e usabilità, dotazione di un sistema di help online. Il progetto è stato condiviso con le Direzioni Centrali e Regionali Inpdap per verificare la conformità e la rispondenza con le attese dell'utenza, anche confrontandosi con Associazioni di categoria e Patronati. L'impegno e la sinergia tra addetti ai lavori ha consentito il raggiungimento di importanti risultati per costruire un processo d'innovazione coinvolgendo Inpdap e cittadini.



Messaggi SMS e televideo

Inpdap sviluppa nuovi canali comunicazionali per potenziare quelli tradizionali con messaggi sms e Televideo.

Il servizio SMS consente agli utenti di ricevere informazioni in tempo reale su scadenze e novità dei servizi erogati, iscrivendosi gratuitamente presso gli sportelli Urp o collegandosi al sito istituzionale www.inpdap.gov.it.

Anche Televideo consente una diffusione delle informazioni rapida e capillare, il cui utilizzo ha permesso l'ampliamento della pubblicazione di nuove pagine. Inpdap rivolgendosi ad un target sempre più ampio, promuove campagne informative su argomenti d'interesse come le Attività Sociali e la partecipazione dell'Istituto ad eventi. Il servizio è disponibile alla pagina del televideo Rai.



Enciclopedia delle Faq

Inpdap partecipa al progetto per la creazione di un'enciclopedia delle domande e risposte delle Pubbliche Amministrazioni. Il sito istituzionale già dedica una sezione alle FAQ (Frequently Asked Questions), cioè le D&R (Domande e Risposte) più frequenti a cui la Pubblica Amministrazione risponde nell'attività di relazioni con l'utenza. La gestione delle Domande e Risposte sarà tenuta attraverso l'integrazione tra portali pubblici, Il Portale del Cittadino e il servizio di "Linea Amica".



Linea Amica

E' un progetto del Ministero della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, che prevede la consultazione dei cittadini del numero verde 803.001 per informazioni sulla Pubblica Amministrazione. Il *Contact Center* "Linea Amica" fornisce risposte all'utenza con operatori di front office e di back office per quesiti specifici. Inpdap ha aderito all'iniziativa per potenziare e valorizzare la rete di contatto con l'utente tramite il proprio Call Center, lanciando un network di operatori di sistema multicanale per una comunicazione bidirezionale, come punto d'informazione e accompagnamento ai bisogni del cittadino cliente per migliorare l'immagine istituzionale.



Mettiamoci la Faccia (emoticons)

Inpdap ha aderito all'iniziativa "Mettiamoci la faccia" promossa dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione per rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati, nella modalità *face to face* presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico. La sperimentazione ha coinvolto nove sedi pilota sul territorio nazionale: Bergamo, Catania, Pesaro Urbino, Potenza, Roma 1, Salerno, Savona, Trieste e Verona. Inpdap vuole individuare altre dieci sedi per ampliare le conoscenze delle diverse realtà territoriali e registrare la varietà di bisogni e aspettative dell'utenza, nonché valorizzare l'apporto degli operatori che svolgono il lavoro di accoglienza e ascolto dell'utenza. L'utente tramite l'utilizzo di totem *touchscreen*, che emettono il biglietto di prenotazione per lo sportello e schermi LCD informativi, esprime un giudizio sulla prestazione ricevuta per il miglioramento del servizio. La novità è nell'uso degli emoticons, le interfacce emozionali, comprensibili anche per chi non sa utilizzare la tecnologia, che descrivono sinteticamente la percezione della qualità dei servizi erogati. La faccina verde esprime piena soddisfazione, gialla parziale, rossa insoddisfazione, quest'ultima con richiesta della motivazione con quattro alternative di risposta: tempo di attesa, professionalità dell'impiegato, necessità di tornare, risposta negativa alla richiesta. La votazione può essere espressa anche on line, attraverso il sito www.inpdap.gov.it entro 24 h dalla fruizione della prestazione. I dati raccolti con il sistema *reporting customer satisfaction* confluiscono in report periodici analizzati da Inpdap per iniziative di miglioramento dei servizi, rendicontare con la pubblicazione dei report sul sito istituzionale e comunicarli al Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.



Front Office Chiavi in Mano

Il progetto ha l'obiettivo di fare un percorso formativo, organizzato da Formez, per gli operatori di front office delle Pubbliche Amministrazioni aderenti a Linea Amica, in particolare chi ha attivato e potenziato servizi di attenzione al cittadino. Il trasferimento di conoscenze e competenze utili alla gestione di punti di contatto e relazione con l'utenza previsto dalla formazione è di tipo integrato *blended learning*, con presenza alternata ad apprendimento autonomo, esercitazioni a distanza e aula virtuale. I materiali e gli strumenti del corso sono diffusi con piattaforma *eLearning*, in cui sono disponibili contenuti multimediali, uno spazio di collaborazione per interventi, riflessioni, scambi. Inpdap ha partecipato al progetto di formazione per operatori URP delle Pubbliche Amministrazioni, mettendo a disposizione dei formatori Formez le proprie sedi periferiche con alcuni dipendenti come partecipanti.



Servizi on line

Il sito www.inpdap.gov.it offre un ventaglio di informazioni rivolte ai propri pensionati e iscritti, utili anche per le aziende e le amministrazioni in generale.

Per i lavoratori pubblici iscritti Inpdap, attualmente sono disponibili servizi in linea che non richiedono autenticazione:

il **piano pensionistico personale**,

una guida per orientarsi sulla propria posizione previdenziale futura;

il **motore di simulazione**,

per conoscere le somme che si potranno percepire optando per la previdenza complementare.

Per i pensionati sono messi a disposizione servizi in linea utilizzabili con il PIN; si possono consultare il prospetto della pensione mensile, il proprio CUD o un modello 730 già consegnato.

Gli utenti sul sito, nella *home page*, sotto la voce **Cosa c'è in agenda** trovano tutte le scadenze di loro interesse.

Anche i CAF, i Patronati e i professionisti trovano **sportelli on line** a loro dedicati.

The screenshot shows the homepage of the Inpdap website. At the top, there is a navigation bar with the Inpdap logo and the text 'Istituto nazionale di previdenza per i dipendenti dell'amministrazione pubblica'. Below this, there is a main menu with categories like 'L'istituto', 'Inpdap comunica', 'Previdenza obbligatoria', 'Previdenza complementare', 'Contributi', 'Posizione Assicurativa', 'Credito', 'Attività assistite', 'Normativa', 'Concorsi e Gare', 'Patrimonio immobiliare', and 'Siti d'interesse'. The main content area is divided into several sections: 'Valore vacanza, dalla domanda alle graduatorie', 'Inpdap comunica', 'Cosa c'è in Agenda?' (with a list of dates from April 2010 to February 2011), 'Servizi in linea', 'Notizie, uffici, contatti', and 'Comunità'. The 'Servizi in linea' section lists various services like 'Amministrazioni ex ENI', 'CAF e Professionisti', 'Imprese', 'iscritti', 'Operatori Finanziari', 'Patronati', 'Pensionati', and 'Personale Inpdap'. The 'Notizie, uffici, contatti' section includes links to 'Trasparenza, valutazione e merito', 'I lavori del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza', 'Piano Industriale', 'Il Giornale Inpdap', 'Periscopio', 'Web TV', and 'Over 65'. The 'Comunità' section mentions 'Il Forum Inpdap', 'UNIMPDAF', and 'Substrate pensionati State'. At the bottom, there is a footer with contact information and a copyright notice for 2010.





Inpdap

www.inpdap.gov.it

Numero Verde gratuito
800105000

Direzione Centrale Comunicazione
Studi e Relazioni Internazionali