

## Il servizio sms di INPDAP

“INPDAP: l'informazione ovunque tu sia”

**Referenti del progetto:** Lorenzo Cicchetti; Michelangelo Cirimi

<a href="#">Come è nato il progetto</a> .....	1
<a href="#">Descrizione del progetto</a> .....	1
<a href="#">Modalità di attuazione e gestione</a> .....	1
<a href="#">Valutazione e criticità</a> .....	2

### Come è nato il progetto

L'INPDAP, Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica, già da tempo sta utilizzando internet e le nuove tecnologie per comunicare in maniera più diffusa e ampia con i propri utenti. Infatti, per coloro che sanno navigare vengono proposti servizi "fai da te" sul sito [www.inpdap.it](http://www.inpdap.it), dove è possibile trovare informazioni utili e modelli per richiedere le prestazioni; per coloro che invece preferiscono un collegamento diretto con il call center, si può telefonare gratuitamente al numero verde 800105000, mentre per chi preferisce navigare sulle pagine wap l'Ente ha predisposto apposite schermate.

Dall'inizio del 2003 l'INPDAP ha avviato anche un servizio SMS. Questa idea è partita da una indagine face-to-face sviluppata durante tutto l'anno 2002 dall'Ufficio di Coordinamento Urp per il tramite degli URP delle sedi provinciali.

### Descrizione del progetto

Il servizio SMS è strutturato su due livelli:

- **livello centrale:** ad esso è affidato il compito di inviare notizie su servizi o eventi di interesse nazionale ed è gestito direttamente dall'Ufficio di Coordinamento Urp;
- **livello provinciale:** a questo servizio, attivato in via sperimentale, alla fine di dicembre 2003 nelle province di Agrigento, Udine, Genova e Parma, è affidato il compito di inviare notizie legate appunto alla provincia di appartenenza o, tramite specifica richiesta, di fornire informazioni più personalizzate sullo stato di avanzamento delle pratiche.

### Modalità di attuazione e gestione

Per ricevere il servizio, che è totalmente gratuito, è necessario registrarsi o direttamente sul sito o compilando appositi moduli cartacei presenti nelle sedi INPDAP provinciali.

E' possibile scegliere tra cinque categorie di argomenti:

- **INPDAP Informa:** propone notizie generali sull'attività dell'Istituto
- **Credito:** propone notizie sul piccolo prestito, prestiti pluriennali, mutui ipotecari, mutui ad Enti e Cooperative e convenzioni con Banche e Finanziarie
- **Attività Sociali:** propone notizie su centri vacanze in Italia, soggiorni studio all'estero, borse ed assegni di studio, master, convitti, case albergo per anziani ed assicurazione sociale vita
- **Patrimonio:** propone informazioni su dismissione immobili, aste immobiliari ed informazioni riservate ai conduttori di unità immobiliari ad uso abitativo
- **Previdenza:** propone notizie su pensioni, riscatti e ricongiunzioni, trattamenti di fine servizio e previdenza complementare.

## **Valutazione e criticità**

A gennaio 2004 gli iscritti al servizio SMS sono 5000 ed il trend delle iscrizioni è in forte crescita. Tale risultato potrebbe ulteriormente migliorare con l'estensione del livello di informazione provinciale a tutte le sedi dove è presente un Responsabile Urp.

Tra le criticità si segnala la difficoltà di espletamento delle funzioni di comunicazione per i responsabili Urp, dovuta al mancato riconoscimento del loro ruolo all'interno della Pubblica Amministrazione.