



## **Utilizzo della PEC nella strategia ICT dell'INPS**

**Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici**

**Dott. Guido Ceccarelli**

**Pisa, 8 maggio 2012**

## La strategia comunicativa dell'INPS: accesso multicanale e telematizzazione

L'INPS ha basato la propria strategia comunicativa sul principio della **multicanalità**: offrire servizio ai cittadini in una varietà di modi che consentano per ciascuno di interagire con l'Istituto nel modo di volta in volta più gradito ed appropriato:

- Sito web ([www.inps.it](http://www.inps.it))
- Sito mobile ([m.inps.it](http://m.inps.it))
- Applicazioni PDA per smartphone e tablet
- Contact center
- Fax
- Posta Elettronica Certificata

Sulla base delle proprie esigenze, l'utente (cittadino, impresa, intermediari, altri Enti), può ricorrere ad una o più delle modalità di servizio offerte dall'INPS

---

## Numero missive per tipo spedizione spedite nell'anno 2011



■ Invii con esito - 14.632.896  
 ■ Invii senza esito - 49.537.966

Tipologia spedizione	Numero missive	Percentuale
<b>Invii senza esito</b>	<b>49.537.966</b>	<b>77,20%</b>
Posta Massiva	47.052.263	73,32%
Posta Prioritaria	1.612.111	2,51%
Raccomandata Semplice	873.592	1,36%
<b>Invii con esito</b>	<b>14.632.896</b>	<b>22,80%</b>
Raccomandate	14.575.506	22,71%
Raccomandata A/R	9.610.260	14,98%
Raccomandata T & T	4.965.246	7,74%
PEC	57.390	0,09%
<b>Totale</b>	<b>64.170.862</b>	<b>100,00%</b>

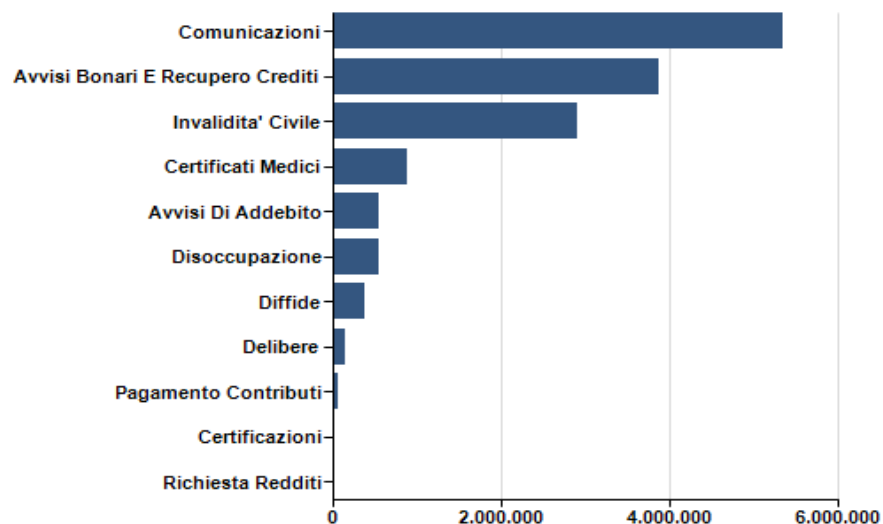
## Numero missive per macro tipologia di lavorazione spedite nell'anno

Tipologia di lavorazione	Numero missive
CUD	16.692.495
OBIS-M	14.032.130
Avvisi Bonari e Recupero	3.870.455
Lavoratori Domestici	3.104.764
Invalidità Civile	2.922.353
PIN	1.045.301
Avvisi di addebito	545.381
Altro	21.957.983
<b>Totale</b>	<b>64.170.862</b>

← 14,5 milioni di raccomandate

# Analisi invii con esito - lavorazioni

Numero missive, per tipo documento, spedite nell'anno



Tipo documento	Totale	Percentuale
Comunicazioni	5.343.375	36,52%
Avvisi Bonari E Recupero Crediti	3.870.415	26,45%
Invalidita' Civile	2.904.634	19,85%
Certificati Medici	868.873	5,94%
Avvisi Di Addebito	545.381	3,73%
Disoccupazione	531.103	3,63%
Diffide	363.105	2,48%
Delibere	132.036	0,90%
Pagamento Contributi	63.110	0,43%
Certificazioni	5.529	0,04%
Richiesta Redditi	5.335	0,04%
<b>Totale</b>	<b>14.632.896</b>	<b>100,00%</b>

## Numeri sui protocolli in INPS

### DATI GENERALI SUL PROTOCOLLO (2011)

Documenti complessivamente protocollati in ingresso e in uscita	28.631.288
Documenti protocollati in ingresso	24.098.916
Documenti protocollati in ingresso e ricevuti elettronicamente (%)	61%
Documenti protocollati in ingresso e ricevuti da soggetti istituzionali (%)	8,5%
Documenti protocollati in uscita	4.128.864
Documenti protocollati in uscita e inviati elettronicamente (%)	64%
Documenti protocollati in uscita e inviati a soggetti istituzionali (%)	2%
Documenti archiviati	5.887.659
Numero di raccomandate inviate all'esterno dell'amministrazione nell'anno	15.528.367

# La telematizzazione dei servizi

La **telematizzazione** dei servizi, l. 122/2010, è sempre più importante e necessaria grazie al **forte accesso dell'utenza** al portale.

E' un **investimento strategico** per l'Istituto, in quanto comporta:

- **snellimento e velocizzazione** degli iter burocratici;
- maggior **semplicità di controllo** e verifica anche a vantaggio dei cittadini;
- **risparmio di gestione** per l'amministrazione e quindi per il Paese.

## NUMERI

**319** servizi attualmente online  
**71** sono stati rilasciati nel corso del 2011

## A partire dal 2011 è iniziato il rilascio di Servizi online in esclusiva:

**15** servizi nel 2011 sono transitati per la telematizzazione in esclusiva

**31** servizi nel 2012 sono transitati per la telematizzazione in esclusiva

# I Servizi OnLine

## La performance

Alcuni tra i **servizi più richiesti nel 2010 e nel 2011**, completi del calcolo della variazione percentuale del numero delle **page view**.

Servizio	TOTALE 2010 (page view)	TOTALE 2011 (page view)	Variazione %
Fascicolo previdenziale del cittadino	3.420.674	6.920.426	+ 102,31%
DURC: Documento Unico Regolarità Contributiva	13.883.484	22.686.310	+ 63,41%
Fascicolo previdenziale per i Patronati	5.829.849	8.888.283	+ 52,46%
Modelli DA: trasmissione telematica	5.508.942	7.016.504	+ 27,37%
Invalità civile - Procedure Amministrativo-sanitarie 2010	16.191.685	17.758.551	+ 9,68%
Modelli DMAG: trasmissione telematica	5.269.567	5.660.703	+ 7,42%

## La telematizzazione dei servizi

### La performance dal 2011 al 2012 tramite le pageviews

Servizio	PageViews Servizio		
	1° trimestre 2012	1° trimestre 2011	incremento
Invio domanda di disoccupazione (agricola e non agricola), di mobilità e di ANF	8.156.137	3.935.699	107%
Richiesta di indennità di mobilità ordinaria	461.732	242.565	90%
Gestione del rapporto di lavoro domestico da parte del datore di lavoro	11.586.046	7.902.505	47%
Domanda d'iscrizione alla Gestione separata	1.844.595	1.500.099	23%
Assegno al nucleo familiare: autorizzazioni ANF	3.600.431	2.966.567	21%
Domanda di assegno integrativo di mobilità	45.411	41.545	9%



# Canale Posta Elettronica Certificata

- La PEC – Posta Elettronica Certificata ha uno status particolare riconosciuto dal [Codice dell'Amministrazione Digitale](#) (Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n°82, art. 6, 48, 65)
- La PEC è lo strumento di contatto **certo** con l'utenza
- Un messaggio di PEC è **equivalente ad una raccomandata A/R**
- La PEC è un **abilitatore** ai servizi telematizzati



**Definizione: Posta Elettronica Certificata**

**Sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi**

## Quadro normativo

- [Art. 14, comma 3, DPR 28 dicembre 2000 n. 445](#) "La trasmissione del documento informatico per via telematica, con modalità che assicurino l'avvenuta consegna, equivale alla notificazione per mezzo della posta nei casi consentiti dalla legge"
- Il [DPR 11 febbraio 2005 n. 68](#) disciplina le modalità di utilizzo della PEC sia tra le P.A. che tra i privati cittadini
- Le [Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata e la Circolare CNIPA del 24 novembre 2005 n.49](#) definiscono gli aspetti generali del servizio e i requisiti tecnico-funzionali che devono essere rispettati per garantire la validità del servizio complessivo e l'interoperabilità tra i diversi gestori di posta certificata
- Il [Codice dell'Amministrazione Digitale](#) (Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n° 82) in vigore dal 1 gennaio 2006, ribadisce ulteriormente il valore legale della Posta Elettronica Certificata come strumento di trasmissione telematica.

# Evoluzione del sistema di comunicazione INPS

La Posta Certificata si inserisce in INPS nell'ambito di un percorso evolutivo del sistema di comunicazione, già avviato da tempo:

## **Posta Elettronica Ordinaria – dal 1997**

- tra soggetti (interni, esterni): comunicazioni non ufficiali, non conservate, monitorate, non protocollate

## **Hermes: Messaggistica Ufficiale – dal 2000**

- tra Strutture INPS: comunicazioni ufficiali di interesse generale e pubbliche, conservate, monitorate, protocollate

## **Posta Elettronica Istituzionale (PEI) – dal 2005**

- tra Strutture e Uffici INPS nelle figure dei Direttori/Dirigenti/Responsabili: comunicazioni ufficiali, sicure, riservate, conservate, monitorate, protocollate

## **Posta Elettronica Certificata (PEC) – dal 2006**

- tra P.A., Entità esterne (patronati, cittadini,...) e Strutture-Soggetti INPS: comunicazioni ufficiali, firmate, riservate, legali, conservate, monitorate, protocollate

## Come la PEC si integra nei processi dell'INPS

La PEC può essere utilizzata come mero sostituto di una raccomandata “fisica”, per poi proseguire il processo normalmente. Questo viene già fatto dall'Istituto per alcune tipologie di comunicazioni, che sfruttano ove presente la disponibilità di una casella PEC per il soggetto destinatario.

È possibile però introdurre la PEC anche all'interno di processi automatici, che possiamo definire “**processi certificati**”, ovvero processi in cui le comunicazioni con l'utenza sono certi, affidabili, digitali. In ogni caso, il processo è in carico ad un responsabile del procedimento amministrativo, in qualità di garante.

Questa possibilità consente importanti integrazioni tecnologiche, ad esempio con i sistemi di gestione documentale, con i gestori di processi (BPM), le procedure interne di gestione, il Protocollo Informatico, etc.

L'INPS ha creato specifiche **mailbox PEC** per facilitare i contatti.

---

# Caselle di posta PEC

Caselle PEC
<a href="mailto:nomestrutturacentrale@postacert.inps.gov.it">nomestrutturacentrale@postacert.inps.gov.it</a>
<a href="mailto:direzione.regionale.nomesede@postacert.inps.gov.it">direzione.regionale.nomesede@postacert.inps.gov.it</a>
<a href="mailto:direzione.provinciale.nomesede@postacert.inps.gov.it">direzione.provinciale.nomesede@postacert.inps.gov.it</a>
<a href="mailto:direzione.agenziacomplexa.nomesede@postacert.inps.gov.it">direzione.agenziacomplexa.nomesede@postacert.inps.gov.it</a>
<a href="mailto:direzione.agenzia.nomesede@postacert.inps.gov.it">direzione.agenzia.nomesede@postacert.inps.gov.it</a>
<a href="mailto:filiale.coordinamento.nomesede@postacert.inps.gov.it">filiale.coordinamento.nomesede@postacert.inps.gov.it</a>

nomi astratti, va sostituito "nomesede" con il nome reale

## NUMERI DELLA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA INPS

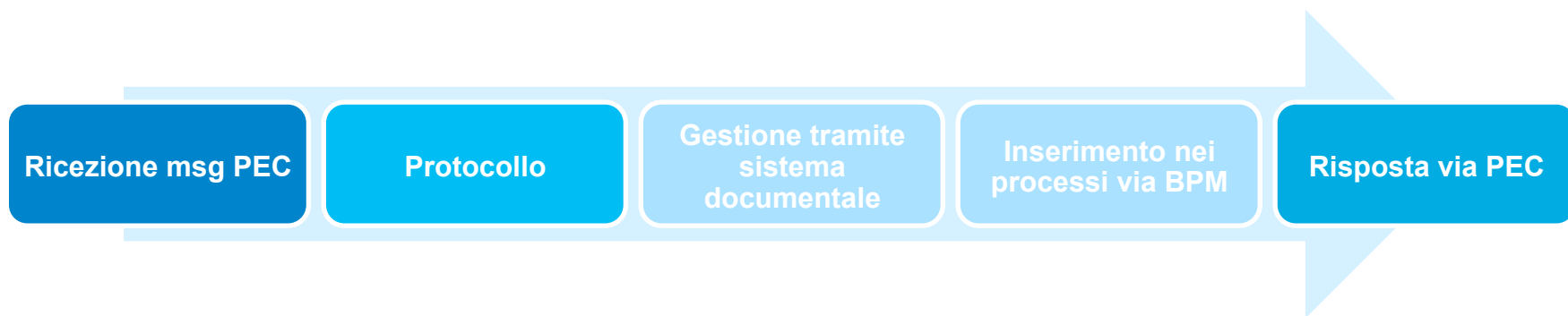
Caselle di PEC organizzative	572
Numero di caselle di PEC pubblicate nell'IPA	548
PEC - Messaggi annui in uscita dall'amministrazione	1.141.799
PEC - Messaggi annui in entrata all'amministrazione	282.920

*Alle caselle PEC organizzative si aggiungono circa altre 300 caselle PEC per gli avvocati, come previsto per il Processo Civile Telematico*

## Integrazione della PEC nei processi - tecnologia

L'integrazione della PEC nei processi gestionali viene raggiunta, oltre che a livello organizzativo, ricorrendo anche ad elementi di **tecnologia**:

- La ricezione e l'emissione di messaggi PEC deve essere integrata con i sistemi di gestione documentale
- Ogni messaggio PEC in entrata ed uscita deve ricevere un numero di protocollo tramite il Protocollo informatico
- Le informazioni devono essere passate ai processi tramite integrazioni con i motori gestori di processi (BPM) e le procedure di gestione



# Campi di applicazione

**Comunicazioni interne**

**Comunicazioni verso l'utenza INPS**  
(comunicazioni periodiche, richiesta documentazione...)

**Comunicazioni da parte dell'utenza INPS certificata**

**Interoperabilità fra PA**

- **Comunicazioni interne**  
(comunicazioni del personale, fogli di invio missione, scambio documenti riservati, ...)
- **Comunicazioni verso l'utenza INPS** (invio estratti contributivi, notifiche ai consulenti, richiesta documentazione,...)
- **Comunicazioni da parte dell'utenza INPS certificata**  
(richiesta di pagamento della pensione presso banca/poste italiane, domanda di riscatto del periodo del corso legale di laurea/ servizio militare, domanda di assegno di maternità dello stato, ...)
- **Interoperabilità con le altre P.A.**  
per lo scambio di documentazione elettronica

# Vantaggi

## Riduzione costi

## Riduzione errori

## Aumento della facilità e velocità della comunicazione

## Semplificazione dell'interoperabilità tra PA

- Riduzione dei costi di postalizzazione ordinaria
- Miglioramento qualitativo della comunicazione: più certa, meno errori
- Maggiore rispondenza alle aspettative da parte dell'utenza: più comodo, meno problemi di recapito, maggior garanzia di comunicazione
- Aumento dell'interoperabilità tra PA: maggior facilità di comunicazione per scambio di documentazione elettronica, inserimento all'interno di processi "lunghi" che attraversano più amministrazioni, riconoscimento certo degli attori della comunicazione
- Progressivo incremento della capillarità di informazione certificata con iniziative mirate a promuovere la PEC come Post@Certificata

# Posta Elettronica Certificata

## Conclusioni

La **Posta Elettronica Certificata** offre enormi vantaggi per ciò che concerne le comunicazioni per i costi, l'immediatezza, la flessibilità, la velocità e la sicurezza.

Inoltre, grazie anche alla consistente e continua riduzione del cosiddetto “Digital Divide”, favorita anche da iniziative come Post@Certificata, rappresenta un'importante opportunità di miglioramento nella qualità e tipologia dei servizi erogati.

Se il fenomeno tecnologico viene efficacemente affiancato da un'adeguata azione organizzativa, inquadrandolo in un più ampio processo di digitalizzazione dei documenti (gestione documentale) e di informatizzazione dei processi lavorativi (workflow interni e protocollo informatico), la **Posta Elettronica Certificata** può diventare uno dei fattori chiave per la realizzazione di una P.A. più snella, trasparente, moderna ed accessibile.