



Lunedì 26/09/2022

## **Servizi PA: al via la piattaforma unica sui servizi digitali erogati ai cittadini**

A cura di: AteneoWeb S.r.l.

Il progetto, realizzato dall'ISTAT, su indicazione del Dipartimento della Funzione Pubblica, e che coinvolge l'INPS, l'INAIL e il Comune di Roma, prevede un sistema centralizzato di rilevazione statistica della Customer Experience (CX) sui servizi digitali erogati ai cittadini dagli enti pubblici dislocati in tutta Italia.

Una piattaforma unica, dunque, per la raccolta uniforme, l'elaborazione, la gestione e l'analisi dei dati.

L'adesione delle amministrazioni sarà su base volontaria e la partecipazione dei cittadini sarà anonima.

INPS, in particolare, effettuerà la rilevazione su due servizi:

- uno dispositivo, l'Hub delle prestazioni non pensionistiche, strumento in grado di ridurre i tempi e i costi di realizzazione di una nuova prestazione nel suo intero ciclo di vita, garantendo un elevato livello qualitativo in termini di efficienza, di uniformità ed esperienza utente;
- uno di consultazione, il Cruscotto CIG e Fondi per le aziende, ideato per fornire alle aziende e ai consulenti una "finestra" nei sistemi informativi dell'Istituto da cui è possibile monitorare il percorso delle richieste di prestazioni di integrazioni salariali.

Il progetto, dopo una prima fase di sperimentazione fino a giugno 2023, vuole raggiungere, entro il 2026, il monitoraggio di almeno 300 servizi dei siti delle PA nazionali e a coinvolgere almeno 100 enti tra PA centrali, Regioni, Città metropolitane e altre amministrazioni pubbliche locali.

Â

<https://www.inps.it>