

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



***Direzione Centrale Organizzazione
Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici
Direzione Centrale Risorse Umane***

Roma, 14/09/2011

*Ai Dirigenti centrali e periferici
Ai Direttori delle Agenzie
Ai Coordinatori generali, centrali e
periferici dei Rami professionali
Al Coordinatore generale Medico legale e
Dirigenti Medici*

Circolare n. 119

e, per conoscenza,

*Al Presidente
Al Presidente e ai Componenti del Consiglio di
Indirizzo e Vigilanza
Al Presidente e ai Componenti del Collegio dei
Sindaci
Al Magistrato della Corte dei Conti delegato
all'esercizio del controllo
Ai Presidenti dei Comitati amministratori
di fondi, gestioni e casse
Al Presidente della Commissione centrale
per l'accertamento e la riscossione
dei contributi agricoli unificati
Ai Presidenti dei Comitati regionali
Ai Presidenti dei Comitati provinciali*

Allegati n.4

OGGETTO: **Punti INPS e Punti Cliente.**

SOMMARIO: *Premessa*

1. Il Punto INPS

2. Il Punto Cliente

2.1. Il Punto Cliente di Servizio

2.2. Il Punto Cliente Informativo

3. Le attività centrali di supporto e monitoraggio

PREMESSA

L'assetto territoriale dell'Istituto si basa, per la produzione ed erogazione di servizi, sulla seguente articolazione organizzativa:

- Direzione provinciale
- Agenzia complessa
- Agenzia territoriale
- Punti INPS

Ciascuna di tali articolazioni sul territorio viene definita dagli artt. 20, 21, 22, e 23 del vigente Regolamento di Organizzazione.

Il nuovo modello organizzativo dell'Istituto, in corso di sperimentazione dal 1 febbraio 2010, si fonda sul rapporto dinamico tra moduli organizzativi orientati ai servizi e moduli di gestione di flussi informativi.

Tale rapporto dinamico si basa anche sulle potenzialità comunicative proprie delle nuove tecnologie. Sono tali potenzialità a spingere per una ridefinizione dell'Istituto in termini di comportamenti aziendali e rete territoriale.

E' sempre più evidente, quindi, per l'Istituto il bisogno di allineare le diverse dimensioni organizzative (fisiche e telematiche) alle nuove e diversificate esigenze della cittadinanza, rivedendo e potenziando la propria rete di distribuzione di servizi al fine di ottimizzare l'attuale presenza sul territorio sulla base dei seguenti criteri:

- Efficienza produttiva;
- Prossimità all'utenza;
- Coerenza con la domanda potenziale di servizio.

In tale contesto la previsione di moduli organizzativi caratterizzati da particolare snellezza e flessibilità, quali sono, nella descrizione contenuta nella presente circolare, i Punti INPS ed i Punti Cliente, offre la concreta possibilità di realizzare il miglior equilibrio possibile tra le istanze dei cittadini utenti ed i principi di efficienza, efficacia ed economicità che devono ispirare l'azione amministrativa.

1. Il Punto INPS

Il Punto INPS viene definito, nelle funzioni e nell'assetto, dal vigente Regolamento di Organizzazione, all'art. 23.

Costituisce un'ulteriore articolazione dell'Istituto sul territorio, un modulo organizzativo INPS assimilabile ad uno "sportello avanzato" dipendente dall'Agenzia territoriale o interna della Direzione provinciale nel cui bacino di utenza insiste.

Si tratta di una struttura "leggera" che può essere istituita in sinergia con altre Pubbliche Amministrazioni, al fine di realizzare maggiore economie di spesa e prossimità all'utenza.

Il Punto INPS è presidiato *esclusivamente* da personale dell'Istituto e rappresenta il punto di contatto tra la Direzione provinciale di riferimento e il cittadino, gestito di norma su prenotazione attraverso "Agenda Appuntamenti", in giorni e fasce orarie predefinite ed adeguate al volume di accessi da parte del pubblico.

Tale struttura può inserirsi in tessuti a bassa complessità territoriale o può essere rivolta a particolari fasce di utenza; in ogni caso, non ha una articolazione interna e il personale che vi opera, in numero variabile rispetto alle esigenze del territorio e alla disponibilità della sede da cui dipende, si contraddistingue per flessibilità ed interoperabilità nell'azione.

Garantisce servizi di prima accoglienza e servizi a ciclo chiuso ed eroga, secondo logiche di "tempo reale", quei prodotti e servizi che hanno un impatto immediato sul bisogno dell'utente e che sono stati identificati nell'elenco Allegato 1, sulla base di una analisi della domanda del territorio di riferimento.

I singoli atti, risultato dell'azione del Punto INPS, sono a firma dei Responsabili di procedimento/provvedimento della struttura di cui costituiscono l'articolazione (Agenzia interna di Direzione provinciale di riferimento ovvero Agenzia complessa/territoriale).

La proposta di costituzione di un Punto INPS viene formulata dal Direttore provinciale al Direttore regionale che lo istituisce con propria determinazione una volta acquisita l'autorizzazione del Direttore generale.

2. Il Punto Cliente

Al fine di favorire e migliorare, per ogni tipologia di utenza, la fruibilità dei servizi offerti garantendo a tutti una reale prossimità, l'Istituto intende valorizzare e massimizzare l'operatività dei propri canali di accesso telematici rivisitando il modello Punto Cliente, attivabile presso Amministrazioni Pubbliche o Associazioni riconosciute.

L'obiettivo definito è la realizzazione di una nuova rete di sportelli virtuali che si affianchino agli sportelli fisici esistenti.

Tali sportelli sono orientati al cittadino, sono multifunzionali ed inter-enti e per il loro tramite il cittadino può accedere a numerosi servizi dell'Istituto, anche laddove l'Istituto non sia fisicamente presente ovvero esista un *digital divide* da superare.

Il *Punto Cliente* è una *postazione virtuale* da realizzare presso i Comuni, le altre Pubbliche Amministrazioni e le Associazioni riconosciute, dove vengono garantiti solo ed esclusivamente servizi predefiniti e complementari rispetto alle funzioni istituzionali dell'Amministrazione/Associazione richiedente l'attivazione.

Il *Punto Cliente* non è presidiato da personale dell'Istituto; la sua istituzione viene regolamentata da specifici protocolli redatti secondo il modello di cui agli Allegati 2 e 3 ed impone la sottoscrizione dell'Atto di nomina a Responsabile Esterno del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 29 del D.lgs. 169/2003 di cui all'Allegato 4.

Il presidio di tali sportelli virtuali è affidato alla responsabilità ed operatività del personale dell'Amministrazione /Associazione richiedente. Il Punto cliente, quindi, non emette provvedimenti.

Il Punto cliente può essere:

- *un Punto Cliente di Servizio* attivabile presso le PPAA, che garantisce anche servizi legati ad una lavorazione amministrativa.
- *un Punto Cliente Informativo*, attivabile presso le Associazioni riconosciute, che garantisce servizi informativi.

L'Istituzione del Punto cliente è determinata dal Direttore Regionale previa validazione, da parte della Direzione centrale Organizzazione, di quanto contenuto nel Protocollo d'intesa che, definito nelle linee generali dalla Direzione generale (vd. Allegati 2 e 3), stabilisce l'ambito di azione dell'Amministrazione/Associazione richiedente.

Con riferimento ai Punti Cliente al momento attivi, le Direzioni regionali avranno cura di procedere alla stipulazione dei Protocolli d'intesa redatti secondo gli schemi allegati alla presente circolare, in sostituzione delle Convenzioni in atto, dandone tempestiva comunicazione alla Direzione centrale Organizzazione.

L'elenco dei Punti Cliente attualmente attivi è rilevabile attraverso il Cruscotto di Monitoraggio dei PIN ai Comuni, che, al fine di offrire un supporto telematico alle Direzioni regionali, verrà implementato con apposite funzioni di rilevazione dei Punti Cliente non regolamentati e di invio dei protocolli d'intesa sottoscritti. Si fa presente che i Punti Cliente che non risulteranno regolamentati

da un Protocollo d'Intesa entro il prossimo 31 dicembre saranno automaticamente disattivati.

2.1 Il Punto Cliente di Servizio.

Attivabile esclusivamente presso le PPAA che ne facciano richiesta, garantisce anche servizi legati ad una lavorazione amministrativa.

Il presidio del servizio viene espletato da personale dell'Amministrazione richiedente, debitamente autorizzato.

Il Punto Cliente di Servizio può essere abilitato ad uno specifico pacchetto di servizi tra quelli predefiniti di seguito elencati:

SERVIZI AL CITTADINO

- Estratto contributivo
- Pagamenti prestazioni
- Domus
- Duplicato Cud (Pensioni e Prestazioni a sostegno del reddito)
- Duplicato ObisM
- Modulistica on-line

L'elenco dei servizi sopra descritti rappresenta il pacchetto massimo attivabile.

In questo senso, infatti, ciascun Punto Cliente di Servizio avrà *una profilazione ad hoc relativa ai servizi* di cui all'elenco, al fine di meglio garantire coerenza e legittimità all'accesso/utilizzo alle informazioni INPS rispetto ai *fini istituzionali delle amministrazioni richiedenti l'attivazione del Punto Cliente*.

Oltre ai servizi sopra indicati, il Punto cliente di Servizio agevola l'interlocuzione con l'Istituto attraverso:

- La prenotazione di appuntamenti;
- la formulazione di quesiti;
- l'utilizzo di strumenti avanzati di comunicazione a distanza con appositi sportelli presidiati da operatori dell'Istituto.

2.2. Il Punto Cliente Informativo

Attivabile presso le Associazioni riconosciute che ne facciano richiesta, garantisce ai propri associati servizi informativi sugli aspetti previdenziali connessi alla propria missione statutaria, utilizzando il patrimonio informativo e le applicazioni rese disponibili alla generalità dei cittadini dall'Istituto sul proprio sito istituzionale.

Il Punto cliente informativo agevola, inoltre, l'interlocuzione tra l'associato e l'INPS, attraverso:

- la prenotazione di appuntamenti;
- la formulazione di quesiti;
- l'utilizzo di strumenti avanzati di comunicazione a distanza con appositi sportelli presidiati da operatori dell'Istituto.

A tal fine verrà predisposto uno specifico profilo informatico di accesso per il personale

dell'associazione debitamente autorizzato.

3. Le attività centrali di supporto e monitoraggio

Per garantire una corretta attuazione della presente Circolare, la Direzione centrale Organizzazione assicurerà eventuale supporto e affiancamento alle Direzioni regionali che potranno inviare comunicazioni, e qualsiasi richiesta di informazioni e chiarimenti, utilizzando la casella di posta elettronica "DCOrg @inps.it".

Le Direzioni regionali avranno cura di inoltrare alla Direzione centrale Organizzazione i Protocolli d'intesa sottoscritti regolanti la istituzione dei Punti Cliente.

Il Direttore Generale
Nori

Sono presenti i seguenti allegati:

Allegato N.1

Allegato N.2

Allegato N.3

Allegato N.4

Cliccare sull'icona "ALLEGATI"



per visualizzarli.