



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Organizzazione

Direzione Centrale Pensioni

Direzione Centrale Prestazioni a Sostegno del Reddito

Direzione Centrale Entrate

Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici

Roma, 25/10/2011

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

Circolare n. 137

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*

**OGGETTO: postazione di front office dedicata al rilascio del PIN ed alla
prenotazione della domanda telematica di prestazione/servizio .**

Con la circolare n.110 del 30 agosto 2011 sono state divulgate le disposizioni generali, organizzative ed operative, per l'applicazione delle Determinazioni presidenziali che hanno stabilito il progressivo passaggio al canale telematico esclusivo della presentazione di tutte le istanze di prestazione/servizio.

Sempre a tale proposito, la circolare n.113 di pari data ha previsto al punto 2.1 ***l'implementazione dell'area di front office con un numero adeguato di postazioni informatiche self service***, presso le quali gli utenti in possesso di PIN possano direttamente procedere alla presentazione on line delle domande di servizio, ovvero effettuare tutte quelle interazioni con gli archivi informatici dell'Istituto alle quali risultano abilitati, in un contesto connotato da affidabilità e sicurezza non soltanto tecnologica.

Per l'avvio dell'operatività di questo nuovo canale relazionale è fondamentale il ruolo dei responsabili degli URP, dei funzionari di sala e dei funzionari informatici dei *Gruppi di assistenza informatica interna ed esterna (G.A.I.)* di cui alla circolare n.112 del 30 agosto 2011 sulla riorganizzazione dell'area informatica, che dovranno promuovere l'utilizzo delle postazioni self service principalmente per la fruizione dei servizi residenti nel cassetto previdenziale (CUD, estratto-conto, ecc.) e per la presentazione telematica delle istanze di prestazione/servizio, svolgendo in questa fase di *start up* del nuovo sistema di customer care, anche azione di assistenza tecnica.

Nel rimarcare la fondamentale importanza dell'attuazione concreta e coerente presso tutte le strutture territoriali delle previsioni sopra riportate, si rende indispensabile rafforzare il presidio dell'attività gestionale che sta a monte della presentazione dell'istanza per via telematica: il rilascio del PIN al cittadino.

Per tale motivo e per evitare che in coincidenza coi picchi di domanda il servizio di front office subisca rallentamenti, le Agenzie interne e complesse dovranno dedicare almeno uno sportello veloce agli utenti che si presentino in Sede per l'inoltro di una domanda di prestazione/servizio, ma che siano sprovvisti di PIN.

Questo sportello dedicato procederà secondo la seguente sequenza operativa:

- **rilascerà** immediatamente il PIN dispositivo al cittadino, secondo le regole in vigore;
- **informerà** l'utente della possibilità di presentare la domanda telematicamente presso le postazioni informatiche self service ovvero, in alternativa, di prenotarla presso lo stesso sportello veloce;
- **prenoterà**, nel caso che il cittadino abbia preferito quest'ultima opzione, utilizzando la specifica funzione informatica messa a disposizione sulla INTRANET dell'Istituto, la presentazione della domanda attraverso il Contact Center Multimediale;
- **consegnerà** al cittadino la ricevuta della prenotazione.

Il CCM provvederà a partire dalle ventiquattro ore successive a contattare l'utente per la compilazione telematica dell'istanza.

Le procedure di acquisizione dell'istanza tramite contact center multimediale verranno implementate prendendo a riferimento come data di presentazione della domanda quella della prenotazione, essendo questa una chiara manifestazione della volontà nella quale sono certi sia il richiedente, che il *petitum*.

Sarà, inoltre, successivamente rilasciata un'apposita funzione di monitoraggio che consentirà il controllo degli esiti delle prenotazioni, per una gestione efficace e proattiva sia della specifica informazione agli utenti, che della necessaria assistenza, prioritariamente su appuntamento, al completamento dell'iter di presentazione della domanda.

I Direttori regionali garantiranno la tempestiva e conforme attuazione delle presenti direttive.

Il Direttore Generale
Nori