

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Organizzazione

Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici

Roma, 14/05/2014

*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. 61

e, per conoscenza,

*Al Commissario Straordinario
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: Supporto all'utenza debole nella presentazione delle domande telematiche di prestazione/servizio.

SOMMARIO:

- Circolare n. 113/11: adeguata implementazione dell'area di front office di postazioni informatiche selfservice;
- presentazione diretta on line delle domande di servizio e fruizione dei servizi residenti mediante postazioni informatiche selfservice;
- azione di accoglienza e assistenza tecnica all'utenza c. d.debole.

Il processo di telematizzazione della presentazione di tutte le istanze di prestazione/servizio, avviato dall'Istituto con la circolare n. 110 del 30 agosto 2011 e poi esteso anche alle

prestazioni/servizi della Gestione dipendenti pubblici e della Gestione lavoratori dello sport e dello spettacolo, ha rafforzato nella cittadinanza l'esigenza di una presenza "sicurizzante" del funzionario INPS, in un contesto che garantisca accoglienza e tutoraggio.

Al fine di assicurare a tutti l'accessibilità ai servizi, con particolare riferimento a quei soggetti che si trovino in situazioni di debolezza o che non dispongano delle necessarie capacità o possibilità di interazione per via telematica, l'Istituto, con la circolare n. 113 del 30 agosto 2011, ha previsto una implementazione dell'area di front office con un numero adeguato di postazioni informatiche self service.

Attraverso tali postazioni, in un ambiente connotato da affidabilità e sicurezza non solo tecnologica, gli utenti in possesso di PIN possono direttamente procedere alla presentazione on line delle domande di servizio oppure effettuare tutte quelle interazioni con gli archivi informatici dell'Istituto per le quali risultano abilitati.

Si richiama al riguardo il carattere dispositivo di quanto contenuto nelle circolari citate, al fine di garantire all'utenza l'agibilità di un contesto affidabile, sicuro e volto a rimuovere tutti gli ostacoli connessi al *digital divide* che ancora colpisce le fasce più deboli della popolazione.

Per tale ragione è fondamentale che ogni qualvolta l'utenza manifesti presso l'area di front office difficoltà rispetto alla fruizione dei servizi dell'Istituto e, in particolare, alla presentazione on line delle domande di servizio, la Sede si assuma l'onere di affrontare tale difficoltà e provveda quindi, in tempo reale, a **risolvere** essa stessa il problema rappresentato.

Si ribadisce, pertanto, che presso le aree di front office devono essere disponibili un numero adeguato di postazioni informatiche self service.

Per consentire l'effettivo utilizzo di tali postazioni anche a quegli utenti, dotati di PIN, comunque non in grado di interagire autonomamente con gli strumenti informatici, è indispensabile che il responsabile URP, coadiuvato dai funzionari di sala e dal restante personale assegnato all'Ufficio relazioni con il pubblico, nonché dai funzionari informatici dei *Gruppi di assistenza informatica interna ed esterna (G.A.I.)* di cui alla Circolare n. 112/2011, ove presenti, si faccia concretamente carico della necessità dell'utenza, supportandola nella utilizzazione delle postazioni self service per la presentazione telematica delle istanze di prestazione/servizio e per la fruizione dei servizi residenti nel cassetto previdenziale, svolgendo anche l'eventualmente necessaria azione di assistenza tecnica.

Nell'evidenziare che restano ferme tutte le disposizioni contenute nella Circolare n. 137/2011, in particolare quelle relative al **rilascio immediato del Pin dispositivo** al cittadino, si ribadisce che è assolutamente fondamentale informare l'utente della possibilità di **presentare immediatamente la domanda telematicamente** presso le postazioni informatiche self service.

In alternativa dovranno essere fornite all'utenza tutte le informazioni utili alla prenotazione della presentazione della domanda telematica presso lo stesso sportello veloce attraverso il Contact Center Multicanale.

Nel richiamare l'attenzione delle Direzioni regionali sulla puntuale, tempestiva e conforme attuazione di quanto contenuto nella presente circolare, si evidenzia che sarà cura della Direzione generale effettuare attività di monitoraggio e verifica, al fine di garantire una completa, corretta e omogenea attuazione delle disposizioni fornite sull'intero territorio nazionale.

Il Direttore Generale
Nori