

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Organizzazione e Comunicazione
Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione
Direzione Centrale Risorse Umane
Direzione Servizi al Territorio

Roma, 29/01/2020

Ai Dirigenti centrali e territoriali
Ai Responsabili delle Agenzie
Ai Coordinatori generali, centrali e
territoriali delle Aree dei professionisti
Al Coordinatore generale, ai coordinatori
centrali e ai responsabili territoriali
dell'Area medico legale

Circolare n. 8

E, per conoscenza,

Al Presidente
Al Presidente e ai Componenti del Consiglio di
Indirizzo
di 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

Allegati n.3

OGGETTO: Accesso al servizio di informazione di primo livello mediante prenotazione esclusiva. Consolidamento del modello e piano di estensione del servizio. Circolare n. 103/2019

Gli esiti delle sperimentazioni avviate nel corso del 2019 sul servizio di informazione di primo livello mediante prenotazione esclusiva hanno consentito la definizione dell'allegato modello standard di accoglienza allo sportello (Allegato n. 1, "Standardizzazione sportelli"), funzionale a rendere operativo il sistema di accesso ai servizi informativi tramite prenotazione anche in modalità automatica.

La prenotazione di un accesso agli sportelli del Front End può essere effettuata tramite uno dei seguenti canali:

- App INPS Mobile, disponibile per sistemi Android e iOS;
- Portale internet dell'Istituto (www.inps.it);
- Contact Center (servizio automatico vocale o con operatore);
- Reception o sportello veloce presso le Strutture territoriali.

Con riferimento alla circolare n. 103/2019, e al successivo messaggio n. 3885/2019, si definisce il piano di estensione del servizio a tutte le Strutture del territorio che, entro le scadenze indicate nell'allegato n. 2 (Piano di estensione "Prenotazione esclusiva" e "Standardizzazione sportelli"), dovranno adeguare l'organizzazione degli sportelli secondo il modello standard.

Le Strutture indicate nell'allegato n. 3 (Piano di estensione "Standardizzazione sportelli"), nelle quali è già attivo il servizio di prenotazione esclusiva, dovranno adeguarsi alla standardizzazione entro la data del 28 febbraio 2020.

Nel rispetto degli obblighi di comunicazione ai diversi portatori di interesse e ai rappresentanti delle Istituzioni locali, potranno essere prese in considerazione richieste di anticipazione dell'avvio del servizio.

A parziale modifica del paragrafo 4 della circolare n. 103/2019, relativamente alla articolazione dell'orario di sportello, per le Filiali metropolitane, le Direzioni provinciali, le Filiali provinciali e le Agenzie complesse, l'orario di apertura al pubblico per l'informazione di primo livello, su tutti i servizi dell'Istituto, è fissato in un numero minimo di 20 ore settimanali, con una fascia minima oraria giornaliera obbligatoria, articolate come segue:

- per n. 4 giorni: apertura dalle ore 8.30 alle ore 12.30;
- per n. 1 giorno: apertura dalle ore 12.30 alle ore 16.30.

L'orario in questione entrerà in vigore a partire dal 16 marzo p.v., per le strutture che si saranno già adeguate al sistema di standardizzazione; per tutte le altre il nuovo orario sarà operativo secondo il cronoprogramma (Allegato n. 2).

Nelle more dell'adeguamento, resta fermo quanto previsto dalla circolare n. 66/2012 relativamente all'apertura antimeridiana al pubblico degli sportelli per i cittadini e le imprese, tutti i giorni dal lunedì al venerdì per almeno 20 ore settimanali.

Per l'attività di informazione di secondo livello erogata dalle Filiali metropolitane, Direzioni provinciali, Filiali provinciali ed Agenzie complesse deve essere garantito l'accesso pomeridiano nella Struttura per almeno 8 ore settimanali.

Per le Agenzie territoriali, l'orario minimo di apertura al pubblico per l'informazione di primo livello è fissato in 20 ore settimanali, con apertura dalle ore 8.30 alle ore 12.30 su cinque giorni settimanali.

I Direttori regionali e di coordinamento metropolitano potranno valutare di estendere anche alle Agenzie territoriali l'apertura pomeridiana secondo le modalità indicate.

In considerazione di quanto disposto con la circolare n. 96/2018 in merito ai servizi ricompresi nel Nucleo base di servizi standard, le Agenzie territoriali, fermo restando l'orario minimo di apertura al pubblico per l'informazione di primo livello, in orario antimeridiano attiveranno anche il servizio di informazione di secondo livello.

In merito alle modalità di comunicazione all'utenza del nuovo sistema di prenotazione esclusiva, si fa peraltro presente che è di imminente divulgazione un video tutorial, che sarà disponibile sui principali canali dell'Istituto (sito web, Inps Tv, social media, ecc.).

Al fine di illustrare le modalità di erogazione del servizio di informazione di primo e secondo livello e fornire le specifiche tecnico-informatiche del nuovo sistema, è organizzata una videoconferenza per il giorno 30 gennaio 2020, dalle ore 14.00 alle ore 16.30.

Il Direttore Generale
Gabriella Di Michele

Sono presenti i seguenti allegati:

Allegato N.1

Allegato N.2

Allegato N.3

Cliccare sull'icona "ALLEGATI"



per visualizzarli.