



**Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi Informativi**  
**Direzione Servizi agli Utenti**

**Roma, 21/09/2018**

*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. 96**

*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.2

**OGGETTO: Regolamento di attuazione del decentramento territoriale dell'Istituto. Determinazione presidenziale n. 52 del 16 maggio 2018**

**SOMMARIO:** *Con la presente circolare si illustra il Regolamento di attuazione del decentramento territoriale dell'Istituto, approvato con Determinazione presidenziale n. 52/2018. In particolare, sono illustrati i parametri di fattibilità alla base dei provvedimenti di istituzione, chiusura o trasformazione delle Agenzie in punti INPS, nonché dei provvedimenti di rivisitazione dei bacini di utenza. Si definisce altresì il contenuto del Nucleo base di Servizi Standard, quale insieme di attività e servizi che deve essere*

*garantito dalle Agenzie sul territorio.*

## **INDICE**

- 1. Premessa*
- 2. Il Regolamento di attuazione del decentramento territoriale dell'Istituto*
- 3. Il Nucleo Base di Servizi Standard*
- 4. Il processo di istituzione di una Agenzia*
- 5. Agenzie fuori parametro: rivisitazione dei bacini di utenza, chiusura o trasformazione in Punto INPS*
- 6. Punti INPS (articolo 23 del vigente Regolamento di Organizzazione)*
- 7. Adempimenti operativi*

### **1. Premessa**

Gli articoli 16, comma 3, lettera p), e 17, comma 4, lettera o), del vigente Regolamento di Organizzazione, adottato con Determinazione presidenziale n. 89 del 30 giugno 2016, così come da ultimo modificato con Determinazione presidenziale n. 125 del 26 luglio 2017, stabiliscono che il Direttore regionale e il Direttore di coordinamento metropolitano formulino, per i territori di propria competenza, le proposte di modifica riguardanti la dislocazione, gli ambiti territoriali e le competenze delle Strutture.

Il medesimo Regolamento di Organizzazione disciplina, all'articolo 22, il processo di istituzione e chiusura delle Agenzie, nonché la loro trasformazione in Punti INPS, e prevede per tali azioni un'apposita determinazione del Presidente dell'Istituto, da adottarsi su proposta del Direttore generale.

L'adozione dei provvedimenti di istituzione, chiusura o trasformazione di una Agenzia in Punto INPS deve tenere conto di parametri di fattibilità correlati alla accessibilità alle Strutture dell'Istituto e alla capacità delle stesse di garantirne il servizio.

Tali parametri sono fissati nel Regolamento di attuazione del decentramento territoriale, approvato con Determinazione presidenziale n. 52 del 16 maggio 2018 (Allegato n. 1), che aggiorna i parametri e i criteri precedentemente individuati con la Determinazione presidenziale n. 333/2011.

Il Regolamento di attuazione del decentramento territoriale dell'Istituto e il Nucleo Base di Servizi Standard (NBSS), quale insieme di attività e servizi che deve essere garantito da tutte le Agenzie sul territorio, sono stati oggetto di informativa sindacale nelle sedute, rispettivamente, del 3 Agosto 2017 e 29 Settembre 2017.

### **2. Il Regolamento di attuazione del decentramento territoriale dell'Istituto**

L'adozione dei provvedimenti di istituzione, chiusura e trasformazione delle Agenzie in Punti INPS deve rispondere a criteri di fattibilità basati su una metodologia di valutazione costi/benefici articolata sui seguenti canoni operativi:

1. individuazione del bacino di utenza, anche tenendo conto dei parametri di riferimento fissati nel Regolamento di attuazione del decentramento territoriale, nonché dell'accessibilità alle Strutture dell'Istituto, considerando le caratteristiche territoriali degli insediamenti abitativi e il sistema viario e dei trasporti;
2. comparazione dei valori di stima del miglioramento dei livelli di funzionalità e qualità dei servizi conseguibili dalle Agenzie;

3. bilanciamento tra costi emergenti e costi cessanti connessi alla riconfigurazione dell'assetto di servizio, anche tenuto conto delle possibilità di interazione e di erogazione dei servizi consentite dalla tecnologia.

La presenza delle Agenzie sul territorio è altresì finalizzata alla creazione di valore e al mantenimento della prossimità all'utenza, assicurando funzioni di orientamento, consulenza ed erogazione di una gamma minima di servizi, denominata Nucleo Base di Servizi Standard (NBSS), presidiata dal gruppo di lavoro "Agenzia", nel suo insieme.

### 3. Il Nucleo Base di Servizi Standard

Il Nucleo Base di Servizi Standard (NBSS), è l'insieme di attività e servizi che deve essere garantito da tutte le Agenzie sul territorio.

La definizione di "nucleo base" fa riferimento a un set minimo di funzioni, servizi e competenze che caratterizzano l'identità aziendale dell'Istituto; con "servizi standard" si intende sia un servizio informativo di qualità uniforme sia un pacchetto di prodotti che assicurano il maggior grado di copertura dei bisogni e il cui processo di erogazione è supportato da un elevato livello di automazione procedurale.

La sua vocazione informativa risponde al bisogno di un'assistenza capillare e qualificata durante le fasi di accesso alle prestazioni e agli strumenti di protezione sociale; governa i processi di produzione collegati ai servizi più ricorrenti, facendosi carico di **volumi commisurati alle risorse disponibili**.

La gamma completa dei "servizi standard" è riconducibile alle seguenti categorie: assistenza e orientamento, intermediazione con i Poli di produzione e altre Strutture dell'Istituto, erogazione diretta dei servizi più frequenti collegati ai segmenti di utenza debole sotto il profilo socio-sanitario e della continuità lavorativa.

Le attività del nucleo di "servizi standard" sono presidiate unitariamente dal gruppo di lavoro, previo accostamento delle necessarie competenze complementari, e sono articolate nelle seguenti modalità:

- informazione di primo livello: comprende la prima accoglienza e i servizi veloci, l'informazione generalista e l'assistenza sui servizi automatici e sull'accesso ai servizi web, l'apertura di "casi" specifici sulla piattaforma CRM per la gestione della risposta asincrona (Strutture in sperimentazione). Il servizio di sportello è focalizzato sui bisogni dell'utenza più debole sotto il profilo socio-economico e sanitario ed è orientato a garantire l'esercizio dei diritti di accesso alle prestazioni di interesse. Il livello di conoscenza richiesto per lo svolgimento del servizio è ricondotto alle cognizioni di base (a chi spetta, come si fa domanda, a che punto è il procedimento), ma **l'ampiezza di gamma di queste conoscenze è più estesa di quella necessaria per garantire l'erogazione dei servizi di competenza**;

- intermediazione con i Poli di produzione e altre Strutture dell'Istituto: consiste nella presa in carico dell'utente e del suo problema in ordine a tipologie di servizio non trattate nel luogo in cui avviene l'interazione. Si gestisce tipicamente con gli strumenti della comunicazione differita e dell'appuntamento (anche da postazione remota), prevalentemente in materia di prestazioni ad elevato contenuto specialistico e per ogni tipo di servizio polarizzato ai diversi livelli;

- erogazione diretta dei servizi più frequenti collegati ai segmenti di utenza debole sotto il profilo socio-sanitario e della continuità lavorativa: comprende un insieme predefinito di servizi selezionati in base all'elevata frequenza, alla necessità di contatto con l'utente e al grado di supporto operativo offerto dalle procedure. Trattasi di prodotti che è possibile presidiare, con

poche varianti operative, nell'ambito delle procedure informatiche a maggiore diffusione (UNICARPE, IVS74, DSWEB), ed è costituito da un **insieminimo tassativo** di servizi - riconducibili alle categorie di cui all'Allegato n. 2 della presente circolare, in applicazione dell'articolo 1, comma 2, del Regolamento di attuazione del decentramento territoriale - suscettibile di integrazione con riferimento alle risorse disponibili e/o a valutazioni di ordine organizzativo e di presidio delle competenze;

- ricezione su appuntamento e gestione delle risposte differite (per i servizi e gli ambiti di propria competenza): costituiscono una modalità di servizio informativo ad elevato grado di personalizzazione (informazione di secondo livello), che si realizza nelle forme della risposta specialistica su un tema specifico promosso dall'utente oppure di una consulenza più aperta e in grado di prospettare scenari diversi in relazione alla storia previdenziale del soggetto.

Il carattere individuale e specialistico del servizio presuppone che l'Agenzia ne assicuri la realizzazione, con riferimento agli ambiti di propria competenza, secondo le più efficaci modalità di gestione della relazione con gli utenti (appuntamento fisico o video-chat intermediata, contatto telematico, invio di una comunicazione asincrona entro i tempi stabiliti).

#### 4. Il processo di istituzione di una Agenzia

Il Regolamento individua, all'articolo 2, i parametri che giustificano e caratterizzano la presenza di una Agenzia sul territorio:

Tabella 1

Parametri	Valori
Popolazione residente	> 60.000 abitanti
Personale assegnato	> 10 u.l.*
Tasso di Ipercopertura (Rapporto percentuale fra la popolazione residente nel bacino di utenza che raggiunge dal proprio Comune più di una Struttura dell'Istituto nella provincia, con mezzi propri, in un tempo pari o inferiore a 30 minuti, e il totale della popolazione residente nel medesimo bacino)	< 60%

\*unità lavorative

L'istituzione di una nuova Agenzia è subordinata al rispetto di almeno due dei tre parametri indicati in Tabella 1.

L'istituzione di un'Agenzia è determinata dal Presidente dell'Istituto, su proposta del Direttore generale. I conseguenti provvedimenti di attuazione sono adottati dal Direttore regionale o dal Direttore di coordinamento metropolitano competenti per territorio.

Al processo di istituzione partecipano i Direttori regionali e i Direttori di coordinamento metropolitano, ciascuno per gli ambiti di rispettiva competenza, attraverso la predisposizione di un'apposita relazione contenente le informazioni di seguito riportate:

- l'individuazione del bacino di utenza della istituenda Agenzia (elenco comuni e CAP) con l'indicazione della Struttura di provenienza. Nella definizione del bacino di utenza si terrà conto dei parametri di riferimento fissati nel Regolamento di attuazione del decentramento territoriale;

- l'analisi del livello di soddisfazione delle attese di servizio dei cittadini e delle aziende, sia

in termini di tempestività e qualità dei servizi, sia in termini di accessibilità alle strutture dell'Istituto;

- la comparazione dei valori di stima del miglioramento dei livelli di funzionalità e di qualità dei servizi conseguibili dalla istituenda Agenzia e dalle Strutture circostanti;
- il bilancio tra costi emergenti e costi cessanti connessi alla riconfigurazione dell'assetto di servizio;
- la rappresentazione schematica dei seguenti oneri:
  - oneri *una tantum* da sostenere per l'allestimento della nuova Struttura;
  - oneri annuali da sostenere per la gestione della costituenda Struttura.

Alla relazione devono essere allegati i pareri del Comitato regionale e del Comitato provinciale competenti; i pareri sono obbligatori, ma non vincolanti per l'Amministrazione.

## **5. Agenzie fuori parametro: rivisitazione dei bacini di utenza, chiusura o trasformazione in Punto INPS**

L'articolo 3 del Regolamento prevede la possibilità di procedere alla rivisitazione dei bacini di utenza, alla chiusura oppure alla trasformazione in Punti INPS di quelle Agenzie, già istituite e funzionanti, che presentino, di norma, almeno due parametri difformi rispetto a quelli stabiliti all'articolo 2 del Regolamento stesso e riportati in Tabella 1.

### **5.1 La chiusura o trasformazione di una Agenzia in Punto INPS**

I Direttori regionali o i Direttori di coordinamento metropolitano competenti per territorio, ai sensi degli articoli 16 e 17 del vigente Regolamento di Organizzazione, possono formulare proposte di modifica riguardanti la dislocazione, gli ambiti territoriali e le competenze delle Strutture presenti sul territorio di riferimento.

Le proposte di chiusura o trasformazione in Punto INPS delle Agenzie, corredate del parere obbligatorio ma non vincolante del Comitato regionale e del Comitato provinciale, sono trasmesse dal Direttore regionale o dal Direttore di coordinamento metropolitano alla Direzione centrale Organizzazione e sistemi informativi e rispondono a valutazioni di opportunità e fattibilità basate sull'elemento della non rispondenza, di norma, ad almeno due dei parametri di cui alla Tabella 1.

La proposta dovrà, inoltre, contenere le informazioni di seguito riportate:

1. i dati del bacino di utenza e gli ambiti territoriali (Comuni e CAP) delle Strutture la cui competenza venga a modificarsi in conseguenza della chiusura o trasformazione dell'Agenzia;
2. la destinazione delle unità lavorative presenti nell'Agenzia che si intende chiudere e il numero delle unità lavorative che si intende destinare al presidio dell'eventuale Punto INPS;
3. l'elenco dei servizi garantiti dall'eventuale Punto INPS (cfr. la circolare n. 119/2011);
4. i giorni e gli orari di apertura al pubblico dell'eventuale Punto INPS;
5. l'indicazione dei tempi per l'effettiva chiusura dell'Agenzia e per l'apertura dell'eventuale Punto INPS;
6. le caratteristiche delle eventuali sinergie logistico/funzionali attivate con altri soggetti pubblici;
7. la rappresentazione schematica dei seguenti elementi informativi:
  - risparmi sulle spese ordinarie che si prevede di conseguire per ogni Struttura attraverso l'operazione di chiusura o l'eventuale trasformazione in Punto INPS;

- oneri *una tantum* da sostenere per la riconsegna dei locali e per l'apertura dell'eventuale Punto INPS;
- oneri annuali da sostenere per la gestione dell'eventuale Punto INPS.

La chiusura di Agenzie, nonché la loro trasformazione in Punti INPS, è determinata dal Presidente su proposta del Direttore generale; i conseguenti provvedimenti di attuazione sono adottati dal Direttore regionale o dal Direttore di coordinamento metropolitano competenti.

## **5.2 La variazione dei bacini di utenza**

La proposta di variazione del bacino di utenza di una Agenzia deve rispondere alla esigenza di adeguare le dimensioni dei bacini interessati all'evolversi delle situazioni socio-economiche del territorio e conseguentemente di rapportare le Strutture dell'Istituto alla domanda di servizio.

Il Direttore regionale o il Direttore di coordinamento metropolitano può, quindi, formulare proposte di variazione dei bacini di competenza delle Strutture poste nell'ambito della medesima provincia perseguendo, comunque, logiche di prossimità all'utenza.

Le proposte di variazione dei bacini di utenza possono riguardare esclusivamente l'ambito di una singola provincia, prevedendo il trasferimento di Comuni/CAP/Frazioni dalla competenza territoriale di una Struttura (Direzione provinciale, Filiale metropolitana, Filiale provinciale, Agenzia complessa, Agenzia) ad un'altra (Direzione provinciale, Filiale metropolitana, Filiale provinciale, Agenzia complessa, Agenzia).

Il Direttore regionale o il Direttore di coordinamento metropolitano formula la proposta alla Direzione centrale Organizzazione e sistemi informativi, corredandola dei pareri del Comitato regionale e del Comitato provinciale competenti, nonché dei seguenti dati e informazioni:

- elenco dei Comuni/CAP/Frazioni interessati alla variazione territoriale;
- nuovi dati delle Strutture interessate per quanto concerne la popolazione residente e la percentuale di ipo e ipercopertura.

Le variazioni dei bacini di utenza delle Strutture sono determinate dal Direttore generale (cfr. Determinazione consiliare n. 309/2001 e circolare n. 22/2002).

## **6. Punti INPS (articolo 23 del vigente Regolamento di Organizzazione)**

L'Istituto allinea costantemente le proprie dimensioni organizzative alle nuove e diversificate esigenze della cittadinanza, rivedendo e potenziando la propria rete di distribuzione di servizi.

In tale contesto, la previsione di moduli organizzativi caratterizzati da particolare snellezza, flessibilità e prossimità all'utenza, quali i Punti INPS, offre la concreta possibilità di realizzare il miglior equilibrio possibile tra le istanze dei cittadini utenti e i principi di economicità del servizio.

I Punti INPS, previsti dall'articolo 23 del vigente Regolamento di Organizzazione, sono moduli organizzativi che l'Istituto può realizzare in sinergia con altre Pubbliche Amministrazioni, anche prescindendo dal processo di chiusura e trasformazione di una preesistente Agenzia.

L'istituzione dei Punti INPS è determinata dal Direttore regionale o dal Direttore di coordinamento metropolitano, sulla base di una apposita autorizzazione del Direttore generale, acquisita a valle di una proposta di costituzione dagli stessi formulata alla Direzione centrale Organizzazione e sistemi informativi.

La chiusura di un Punto INPS è determinata dal Presidente dell'Istituto, su proposta del Direttore generale a seguito di specifica richiesta del Direttore regionale o del Direttore di coordinamento metropolitano.

## **7. Adempimenti operativi**

A seguito dell'avvenuta approvazione del Regolamento di attuazione del decentramento territoriale e della pubblicazione della presente circolare, i Direttori regionali e di coordinamento metropolitano invieranno, entro la data del 15/10/2018, alla Direzione centrale Organizzazione e sistemi informativi, una relazione riguardante la situazione e i possibili sviluppi delle Agenzie già istituite e funzionanti che presentino di norma almeno due parametri difformi rispetto a quelli stabiliti dall'articolo 2, comma 1, del Regolamento in questione, evidenziando le ragioni a supporto della proposta stessa, anche alla luce delle valutazioni di cui al paragrafo 2 della presente circolare.

A tale riguardo, con apposita PEI, saranno inviati a ciascun Direttore regionale e di coordinamento metropolitano, per ogni Agenzia di competenza, i dati relativi ai parametri di cui alla Tabella 1 della presente circolare.

Il Direttore Generale  
Gabriella Di Michele

Sono presenti i seguenti allegati:

Allegato N.1

Allegato N.2

Cliccare sull'icona "ALLEGATI"



per visualizzarli.