

ACCORDO TECNICO-OPERATIVO

TRA

L'INPS E GLI ENTI DI PATRONATO

PER

LA TELEMATIZZAZIONE E LA DECERTIFICAZIONE
DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

AF FS

mar

Cypr

Carlen

cy R. Ash

q ~~pat~~

→

St Multi. Anni
gh ~~pub~~

Al W

el H. H. J. S. =

Ⓟ

1

PREMESSA

All'interno delle previsioni normative relative alla digitalizzazione dei servizi e delle informazioni e nel contesto complessivo dello sviluppo dell'ICT nella Pubblica Amministrazione, negli ultimi anni l'Istituto ha progressivamente potenziato, nel processo di erogazione dei servizi istituzionali, il coinvolgimento di cittadini ed imprese, mettendo a loro disposizione una gamma multicanale di ingresso e colloquio.

Tra i diversi strumenti di comunicazione da e verso l'utente si è ritenuto di dover privilegiare quello telematico, il più efficace rispetto all'obiettivo strategico di conferire trasparenza e qualità dei dati ai procedimenti.

Per tal via, infatti, agli utenti ed ai relativi intermediari è data la possibilità di avere certezza dei termini di erogazione dei servizi, dell'esattezza dei dati presenti negli archivi di lavoro dell'Istituto, dello stato di lavorazione della propria istanza; la qualità dell'input, inoltre, eliminando le rilavorazioni conseguenti ad informazioni inesatte o incomplete, assicura maggior tempestività nella risposta.

Per queste ragioni è stato avviato un percorso di graduale sostituzione delle modalità tradizionali (servizio postale o sportello di Sede) di presentazione delle istanze di servizio con il canale telematico, che è stato oggetto di un attento e continuo monitoraggio.

L'osservazione e la valutazione degli effetti sul processo produttivo e sulla qualità percepita dall'utente, riguardo alle prestazioni per le quali si è, ad oggi, proceduto alla telematizzazione *delle relative domande, hanno portato a confermare e generalizzare l'esclusività* della presentazione telematica delle istanze di servizio.

Il processo di telematizzazione delle richieste di prestazione o di servizio, introdotto dall'articolo 38, comma 5, del decreto legge n. 78 del 31 maggio 2010, convertito con modificazioni dalla legge 30 luglio 2010, n.122, è stato avviato dall'Istituto con la circolare n. 169 del 2010, applicativa della Determinazione presidenziale n.75 del 30 luglio 2010.

A distanza di quasi un anno dall'avvio del percorso di progressiva estensione della telematizzazione, nell'ambito della quale l'Istituto ha preso atto che la trasmissione telematica ha consentito di migliorare i processi produttivi e di alleggerire i carichi di lavoro nelle fasi di acquisizione e istruttoria delle domande e della relativa documentazione, la Determinazione Presidenziale n. 277 del 24 giugno 2011 ha fissato il calendario definitivo della sostituzione delle tradizionali modalità di invio delle istanze all'INPS con la presentazione telematica in via esclusiva.

FS
non
3
SS
cap

Ne consegue che con la citata Determinazione, il processo di telematizzazione della presentazione delle domande di servizio completa il suo percorso implementativo.

Il calendario, allegato alla Determinazione Presidenziale ed alla circolare n.110 del 30 agosto 2011, definisce per ciascuna domanda di servizio la data di passaggio al canale telematico esclusivo, prevedendo una progressione temporale che si è conclusa, con l'ultimo insieme di istanze, il 1° aprile 2012.

La stessa Determinazione Presidenziale dà comunque mandato al Direttore Generale di poter disporre, per ciascuno dei passaggi all'esclusività telematica, un periodo transitorio.

Dalla data di cessazione del periodo transitorio la presentazione delle domande di servizio dovrà avvenire soltanto per mezzo di uno dei seguenti canali:

- WEB- servizi accessibili direttamente dal cittadino tramite PIN attraverso il portale dell'Istituto;
- Contact center integrato;
- Patronati in forma telematica, anche attraverso l'invio di file rispondenti alle specifiche fornite da INPS, predisposti con software offerto dagli stessi.

In considerazione, poi, di quanto disposto dall'art. 21 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, l'esclusività della presentazione telematica delle istanze di servizio si estenderà, progressivamente, anche a tutte le prestazioni ed i servizi erogati dalle strutture dell'ex INPDAP e dell'ex ENPALS, ricomprese, in quanto compatibili, nell'ambito di applicazione del presente Accordo. Resta inteso che le risposte perverranno attraverso la medesima modalità.

La tendenza verso un processo completamente telematizzato è stata ulteriormente rafforzata dalle recenti nuove politiche di semplificazione, che hanno investito anche l'ambito previdenziale. Il comma 8 dell'art. 16 del D.L. 9 febbraio, n.5/2012 convertito con modifiche ed integrazioni dalla legge n. 35/2012, infatti, prevede che le domande rivolte agli enti previdenziali, gli atti e ogni altra documentazione da allegare alle stesse, siano trasmesse mediante l'utilizzo dei sistemi di cui all'articolo 38, comma 5, del decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n.122.

In base alla medesima norma, l'INPS trasmette gli atti e gli esiti dei procedimenti nei confronti dei richiedenti ovvero degli Enti di Patronato e di assistenza sociale in modalità telematica.

Da tutto quanto sopra descritto, discende la necessità di disciplinare, in ottica di partnership, le modalità tecniche ed operative con le quali deve essere data attuazione alle recenti norme in materia di telematizzazione, semplificazione e decertificazione dei procedimenti amministrativi.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including "FS" and a circled "4".

Nel contesto sopra descritto,

l'INPS si pone gli obiettivi di:

- rafforzare l'immagine di trasparenza e apertura verso l'esterno, mettendo a disposizione dell'utenza le informazioni e le basi contributive per la determinazione del diritto e della misura delle prestazioni;
- incrementare l'efficienza e la qualità dei processi produttivi, evitando le rilavorazioni ed il rallentamento dei tempi di percorrenza delle pratiche, dovuti ad informazioni carenti od errate;
- ridurre il fenomeno del contenzioso;

gli Enti di Patronato perseguono l'obiettivo di:

- garantire tutela ed assistenza reale dei diritti e delle esigenze dei cittadini e dei lavoratori, facendo leva sulla propria rete di strutture capillarmente diffusa sul territorio nazionale ed all'estero;
- sviluppare ulteriormente capacità, esperienza e conoscenza specifiche dei propri operatori nell'esercizio delle funzioni di rilievo costituzionale loro riconosciute anche con sentenza della Corte Costituzionale (n. 42/2000);
- svolgere la propria missione istituzionale nella piena attuazione dei compiti declinati dalla legge 30 marzo 2001, n. 152.

Ciò premesso, le parti convengono che i rapporti ed i comportamenti debbano essere improntati alla massima collaborazione e trasparenza, garantendo agli Enti di Patronato agibilità e percorsi specifici, anche a livello territoriale, per svolgere agevolmente la loro funzione di tutela e di rappresentanza.

L'INPS e gli Enti di Patronato, in particolare, convengono sull'esigenza di perseguire:

- il miglioramento dell'efficienza nello svolgimento degli adempimenti e dell'efficacia in termini di tempestività e accuratezza nell'erogazione delle prestazioni, con l'obiettivo del pagamento delle prestazioni entro un tempo limite di cui al Regolamento INPS (approvato con determina n. 47 del 2 luglio del 2010), per la definizione dei termini di conclusione dei procedimenti, in attuazione dell'art. 2 legge 241/1990 come modificato dall'art. 7 della legge 69/2009 e successive integrazioni;
- l'implementazione dei rapporti sinergici in linea con le innovazioni tecnologiche, informatiche e telematiche, introdotte e/o potenziate negli ultimi anni;
- un esercizio sempre più integrato delle rispettive competenze nell'interesse reciproco alla cooperazione per lo sviluppo di un procedimento produttivo che, nella diversità e specificità dei ruoli e delle responsabilità, persegua il comune obiettivo dell'efficacia dei servizi a vantaggio dei bisogni dei cittadini/utenti;
- l'aggiornamento, la completezza e la sistemazione degli archivi delle posizioni assicurative e contributive, quale presupposto di una corretta informazione a supporto delle scelte

Carz
Gh
ab
Laf
Fur
Pesc
5
cap

8
A
H
S
A
FS
V
5

previdenziali e lavorative dei cittadini assicurati ed anche come garanzia di prestazioni previdenziali erogate con tempestività, accuratezza e definitività.

In ragione di quanto sopra e nella consapevolezza del ruolo fondamentale svolto dal Patronato nella sua funzione di intermediario tra il cittadino e l'Istituto, ulteriormente rafforzato dalle recenti norme in materia di telematizzazione e semplificazione dei processi di erogazione delle prestazioni, l'INPS e gli Enti di Patronato s'impegnano a costituire un tavolo permanente cui demandare la corretta gestione del presente accordo e la sua operatività a livello territoriale nonché la valutazione di ogni eventuale dubbia interpretazione.

1. RAPPORTI ISTITUZIONALI

1.1 Consultazioni

Nella consapevolezza della rilevanza sociale della reciproca collaborazione, attraverso appositi tavoli di lavoro a livello centrale:

- l'Inps si impegna a comunicare preventivamente eventuali variazioni ed innovazioni delle procedure informatiche e dei programmi applicativi predisposti dall'Istituto e messi a disposizione degli Enti di Patronato;
- a valutare le proposte di modifica delle procedure che provengono dai Patronati o dal Ministero del lavoro e politiche sociali al fine di migliorare il flusso produttivo e l'attività ispettiva.

Istituto e Patronati si impegnano a:

- valutare gli sviluppi tecnico-procedurali necessari al buon andamento del loro rapporto;
- verificare in modo costante le attività delle rispettive strutture decentrate per raggiungere un'effettiva omogeneità di comportamento;
- elaborare congiuntamente un compiuto sistema di misurazione della qualità delle attività svolte;
- attivare un confronto su questioni per le quali si registra una diffusa conflittualità a livello territoriale al fine di ricercare linee comuni di indirizzo e prevenire l'insorgere di ricorsi seriali.

I tavoli di lavoro saranno convocati su richiesta di una delle parti e con cadenza almeno semestrale o, comunque, entro 15 giorni dalla richiesta di una delle parti.

L'INPS si impegna, mediante la pubblicazione sul proprio sito Internet e/o attraverso altri strumenti di comunicazione elettronica, a portare tempestivamente a conoscenza degli Enti di Patronato tutta la messaggistica (e su richiesta, anche quella adottata in tempi remoti) concernente disposizioni ed istruzioni, che abbiano ricadute per lo svolgimento dell'attività istituzionale di questi ultimi.

[Handwritten signatures and initials are present throughout the page, including a large signature on the left, several initials on the right, and a cluster of signatures at the bottom. One signature on the right includes the letters 'FS' above it.]

1.2 Colloquio telematico

L'INPS e gli Enti di Patronato, in questi ultimi anni, hanno realizzato un crescente colloquio telematico con riferimento, in particolare, a:

- trasmissione delle domande di pensione, di disoccupazione ordinaria, di disoccupazione agricola, di disoccupazione con requisiti ridotti, di INVCIV e di variazione dell'estratto conto previdenziale;
- trasmissione delle dichiarazioni reddituali dei pensionati residenti all'estero.

La strategicità del canale telematico ha trovato oggi pieno riconoscimento legislativo, divenendo esclusivo ed obbligatorio per l'avvio, l'istruttoria e la conclusione dei procedimenti di erogazione delle prestazioni e dei servizi, e, conseguentemente, la fluidità del colloquio telematico con gli utenti ed i relativi intermediari assume oggi importanza cruciale per conseguire maggiore efficienza nello svolgimento degli adempimenti ed efficacia in termini di tempestività e accuratezza nell'erogazione delle prestazioni.

A tal fine gli Enti di Patronato si impegnano a:

- attuare sinergie sempre più strette in merito all'ampliamento e alla gestione del colloquio telematico partecipando alla definizione delle comuni regole tecnico-applicative;
- garantire l'esattezza e la completezza dei dati delle domande inviate in relazione alle informazioni disponibili all'atto dell'invio della domanda;
- per le prestazioni per le quali l'Istituto metterà a disposizione una funzione di "Aggiornamento dati" per garantire l'esattezza e la completezza dei dati delle domande inviate in relazione alle informazioni rese disponibili dal richiedente la prestazione anche successivamente all'invio della domanda e prima della liquidazione di quanto dovuto; trasmettere tempestivamente e sistematicamente all'Istituto, tramite le apposite procedure telematiche, le domande dei soggetti interessati;
- stampare e consegnare al richiedente copia della domanda inoltrata, datata e sottoscritta dallo stesso, che dovrà conservarla secondo quanto previsto dal D.L. 9 febbraio 2012 n. 5 e successive modificazioni ed integrazioni; il Patronato conserverà la sua copia, in forma cartacea o attraverso la conservazione sostitutiva, ai fini e nei termini prescritti dall'art. 16 comma 1 lettera e) del DM 193/2008;
- trasmettere telematicamente e contestualmente alla domanda, in formato immagine, gli eventuali ulteriori documenti che risultassero necessari per la definizione della prestazione richiesta nei soli casi in cui le procedure telematiche dell'Istituto lo permettano e per informazioni non già a disposizione dell'Istituto;
- a prendere visione delle segnalazioni dell'Istituto relative agli scarti (anomale/rifiutate) e alla completezza della domanda.

[Handwritten signatures and initials in various colors (black, blue, red) are present throughout the page, including a large blue signature on the left and several smaller ones on the right and bottom.]

L'Istituto si impegna a:

- valorizzare l'attività di tutela che, ai sensi della legge 152/2001, gli Enti di Patronato assicurano gratuitamente a chi vi si rivolga;
- attuare sinergie sempre più strette in merito all'ampliamento e alla gestione del colloquio telematico coinvolgendo i patronati nella definizione delle comuni regole tecnico-applicative;
- rilasciare procedure di invio e consultazione delle istanze di prestazione configurate sulle esigenze dei patronati;
- mettere in atto tutte le strategie volte alla facilitazione del colloquio telematico, garantendo la funzionalità dei servizi telematici attraverso l'adozione di sistemi di controllo e monitoraggio, allarme e notifica tali da consentire la limitazione e gestione delle eventuali interruzioni dei servizi;
- predisporre sistemi di codifica uniformi e procedure con modalità operative omogenee per tutte le attività e prestazioni, compresa la standardizzazione dei tracciati utilizzati per l'invio delle istanze telematiche;
- rendere omogenei i comportamenti delle strutture territoriali INPS in merito alle pratiche trasmesse in via telematica;
- comunicare preventivamente e con tempi certi alle sedi centrali dei patronati gli aggiornamenti delle procedure con le relative "specifiche", concordando quando necessario corsi di formazione congiunta.

L'Istituto attiva le seguenti modalità di trasmissione telematica:

1. utilizzo della "cooperazione applicativa", secondo quanto previsto dal "Codice dell'Amministrazione Digitale";
2. utilizzo dei servizi esposti sul portale INPS dedicato agli Enti di Patronato;
3. scambio di file in formato XML (modalità denominata "off line");
4. mettere a disposizione modalità di trasmissione telematica non soltanto on-line, ma anche off-line, secondo le specifiche concordate nei Tavoli tecnici INPS-Patronati appositamente costituiti a livello nazionale;
5. fornire, in formato elettronico concordato anche con il Ministero del Lavoro e politiche sociali, dati utili alla verifica dell'attività svolta ed i relativi dati statistici;
6. fornire, in formato elettronico concordato, tramite il canale utilizzato per l'invio telematico, tutti gli elementi di calcolo elaborati dall'Istituto per le diverse prestazioni pensionistiche liquidate (es. modello retr. Pens da procedura UniCarpe) e gli elementi essenziali per il controllo delle prestazioni temporanee (numero delle giornate lavorate, indennizzate a titolo diverso, di carenza e la retribuzione presa a base per il calcolo);
7. aggiornare tutte le procedure al fine di identificare univocamente le strutture territoriali di Patronato, utilizzando la codifica che verrà concordata con il Ministero del Lavoro e politiche sociali, aggiornata dalle singole Direzioni Generali degli Enti di Patronato,

[Handwritten signatures and initials in blue and black ink, including "FS", "S. M. L.", and "8" are present at the bottom of the page.]

Al fine di realizzare una sempre migliore gestione dei conti assicurativi, l'INPS s'impegna, a seguito di apposito mandato di assistenza, a fare in modo che il Patronato possa consultare i dati contributivi degli assistiti dipendenti ed autonomi (ivi compreso per i dipendenti e sempre limitatamente al proprio assistito, il rendiconto Uniemens), e ogni altro prospetto-dati visionabile dal cittadino provvisto di PIN.

Tali funzioni saranno rese rapidamente disponibili secondo un programma preventivamente concordato tra le Parti.

L'accesso, da parte degli Enti di Patronato, alle informazioni in possesso dell'Istituto sarà consentito espressamente dall'interessato nell'apposito mandato, in relazione ai tipi di dati individuati specificamente, secondo quanto disposto dall'art. 116 del d.lgs. del 30 giugno 2003 n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali".

1.3 Modalità di autenticazione.

L'accesso ai servizi resi disponibili agli Enti di Patronato attraverso il Portale dedicato sarà consentito tramite gli strumenti previsti dalla vigente normativa.

In particolare tramite l'utilizzo di utenza e password rilasciata dall'Istituto o tramite l'adozione di strumenti di Strong Authentication quali, ad esempio, la Carta Nazionale dei Servizi (CNS), già integrata nei sistemi di autenticazione dell'Istituto, o token di One Time Password (OTP).

Per garantire analogo e uniforme livello di sicurezza, l'adozione di analoghi strumenti di Strong Authentication saranno adottati per tutte le tipologie di servizio e utenza disponibili sul portale dell'Istituto.

2. RAPPORTI OPERATIVI

2.1 Verifica della posizione assicurativa

Le parti convengono che una puntuale e corretta gestione della posizione assicurativa e il suo costante e corretto aggiornamento siano condizioni indispensabili per assolvere il dovere d'informazione all'assicurato circa i propri diritti e le opportunità offerte dalla legislazione, nonché per una migliore qualità nell'erogazione delle prestazioni.

Gli Enti di Patronato, su incarico degli interessati, potranno chiedere la sistemazione della posizione assicurativa, in relazione alla documentazione trasmessa tramite il canale telematico e l'Istituto si impegna – in tal caso – a definire le relative posizioni.

Cecily

Gr

St

Fran

Deed

10

S

D

Man

PS
Julia

R

10

Per permettere lo svolgimento di questa funzione l'Istituto metterà a disposizione un servizio (on line e off line) che permetta l'invio delle richieste di modifica, delle informazioni e dei documenti necessari, che consenta la tracciabilità della pratica e che alla fine del processo emetta un provvedimento di accoglimento o di reiezione della richiesta effettuata.

Gli Enti di Patronato acquisiranno dal sistema informativo dell'Istituto, attraverso l'accesso alle diverse banche dati, a seguito di apposito mandato, tutte le informazioni utili per la consulenza all'assistito, per la trattazione della pratica ai fini della completezza della domanda e per la consultazione dell'iter della pratica stessa.

Gli Enti di Patronato si impegnano a richiedere, nei casi di effettiva necessità, l'estratto certificativo, di cui all'art. 54 della legge n. 88/1989, in favore degli iscritti alle diverse forme previdenziali gestite dall'Istituto. L'Inps si impegna a rilasciarlo, di norma, entro 30 giorni dalla richiesta, anche per gli iscritti residenti all'estero.

2.2 Presentazione della domanda in modalità telematica e completezza delle informazioni necessarie.

La progressiva transizione all'esclusività del canale telematico per la presentazione all'INPS delle istanze di servizio o prestazione crea le condizioni per la concreta attuazione dei principi dell'ordinarietà dell'acquisizione d'ufficio delle informazioni necessarie allo svolgimento dei procedimenti amministrativi, nonché della piena partecipazione del cittadino e degli Enti di Patronato al procedimento.

Infatti, alcune procedure di presentazione telematica delle domande sono state strutturate in maniera da prelevare, contestualmente all'acquisizione dell'istanza, dagli archivi dell'Istituto e da quelli delle altre PP.AA. in collegamento funzionale, le informazioni e gli elementi necessari all'istruttoria, che il richiedente dovrà confermare ovvero rettificare, come descritto nelle specifiche schede tecniche allegate al presente accordo, di cui costituiscono parte integrante.

Per l'invio tramite procedure off-line si ritengono validati dal richiedente i dati forniti tramite l'invio dell'istanza.

Laddove, invece, le informazioni siano carenti e non possano essere acquisite secondo quanto detta la legge 183/2011, tenuto conto anche di quanto ribadito nella circolare Inps n. 47/2012, per agevolare la ricerca le procedure richiederanno all'utente di indicare *"...gli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti"* e non solo gli elementi indispensabili per l'individuazione dell'ufficio pubblico.

Per maggior chiarezza, si ritiene utile prendere ad esempio le domande di prestazione o servizio che richiedano necessariamente l'acquisizione di informazioni contenute in provvedimenti

Carla
Gh
DE

Libel
Fanni

Paul

Handwritten signatures and initials in blue and black ink, including a large blue signature on the left and several smaller ones on the right.

dell'autorità giudiziaria in cui l'Istituto non sia stato coinvolto e, che, come noto, non rientrano nel novero di quelle che possono essere sostituite da dichiarazioni del cittadino.

In tali casi è indispensabile per la procedibilità dell'istanza acquisire un atto giudiziario (sentenza, ordinanza, ecc.) ed è, perciò, necessario che l'utente, ove non l'abbia allegato alla domanda in copia conforme all'originale, abbreviando in tal maniera i tempi di definizione del procedimento, indichi non solo il Tribunale che lo ha assunto, ma anche quegli elementi che ne consentano il reperimento (la sezione che ha emanato il provvedimento, la data di deposito in cancelleria ed il relativo numero).

Ciò premesso, gli Enti Patronato si impegnano a inoltrare le domande all'INPS, a partire dal giorno successivo alla sottoscrizione del presente Accordo, fermo restando il periodo di transizione previsto per le procedure telematiche di nuova attivazione, esclusivamente per via telematica salvo oggettivo impedimento dovuto a malfunzionamento dei sistemi informativi INPS. In questo caso, al solo scopo di salvaguardare i diritti dell'interessato, è ammesso l'invio delle istanze secondo quanto indicato al paragrafo 1.2.

La domanda si considera ricevuta a fronte del rilascio dell'attestato di trasmissione da parte dei Sistemi INPS.

L'INPS s'impegna a lavorare a ciclo continuo e secondo l'ordine cronologico di presentazione le domande presentate, a non richiedere informazioni delle quali sia in possesso, o possano essere rese disponibili dalle altre PP.AA. che ne hanno già la titolarità ed a definire tempestivamente quelle complete delle informazioni necessarie.

Gli Enti di Patronato si impegnano a curare la corretta compilazione delle domande di prestazione ed a corredarle sempre della documentazione necessaria relativa a dati e informazioni che non siano già in possesso dell'Istituto.

La documentazione si considera completa quando siano stati forniti tutti gli elementi per la liquidazione delle prestazioni, ivi comprese quelle accessorie contestualmente richieste.

Gli Enti di Patronato, allo scopo di favorire la modalità di lavorazione in tempo reale, si impegnano a trasmettere le domande con flusso continuo.

Resta inteso che le pratiche inviate telematicamente saranno definite con tale modalità e mantenendo il numero Domus automaticamente assegnato dalla procedura alla domanda originaria, indipendentemente dai processi lavorativi interni all'Istituto.

Eventuali comportamenti difformi da parte delle strutture dell'Istituto e casi di reiterata inadempienza da parte degli Enti di Patronato saranno oggetto di esame nell'ambito dei tavoli di lavoro di cui al punto 1.1 del presente accordo.

(Handwritten signatures and initials)

Handwritten signatures and initials are present throughout the document, including a large blue signature on the left, several black and blue signatures in the bottom center, and a vertical column of signatures on the right side.

Ai predetti tavoli sono comunque affidate le valutazioni sull'attività di semplificazione delle istanze telematiche inerenti alle domande di prestazioni.

2.3 Comunicazione dei provvedimenti e completezza della documentazione a corredo degli esiti delle prestazioni

L'INPS invierà telematicamente e in simultanea la comunicazione e il provvedimento relativi alla prestazione richiesta sia al Patronato, sia all'interessato fermo restando quanto disposto dal comma 8 articolo 16 della legge 35/2012 secondo cui gli obblighi di definizione dell'istanza sono assolti con la notifica telematica al patronato. L'INPS si impegna ad inviare analoga comunicazione all'interessato, per posta elettronica nel caso in cui abbia comunicato un indirizzo e-mail, ovvero con altra modalità laddove ne sia sprovvisto.

L'INPS si impegna a garantire la massima comprensibilità, chiarezza e completezza nelle sue risposte e comunicazioni. A tal fine l'INPS curerà con particolare attenzione la fornitura dei dati, comunicando in via telematica le informazioni relative all'accoglimento delle prestazioni ed alla loro reiezione (completa delle relative comunicazioni e dei dati previsti al punto 1.2).

Per tutti i provvedimenti di indebito l'Istituto si impegna ad indicare le motivazioni, il periodo di riferimento, nonché i redditi presi in considerazione ed elaborati per la determinazione dell'indebito stesso.

Eventuali comportamenti difforni da parte delle strutture dell'Istituto saranno oggetto di esame nell'ambito dei tavoli di lavoro di cui al punto 1.1 del presente Accordo.

3. COMPORTAMENTI IN MATERIA DI PRESTAZIONI SU BASE SANITARIA

3.1 Presentazione della domanda

I dati sanitari che pervengono all'Istituto debbono essere trattati in modo da assicurarne, comunque, la necessaria riservatezza. La documentazione sanitaria, fermo restando quanto già sancito in materia d'invalidità civile, presentata a corredo o prodotta successivamente, ove non sia possibile la trasmissione telematica, dovrà essere contenuta in apposita busta chiusa recante la dicitura "documentazione sanitaria", con l'indicazione del numero delle certificazioni ivi contenute e i dati anagrafici dell'interessato.

3.2 Collegiale medica

INPS e Patronati convengono sull'opportunità che in occasione della presentazione telematica del ricorso amministrativo venga richiesta dagli Enti di Patronato, ove ritenuta necessaria, l'effettuazione della collegiale medica, in modo da poter acquisire tutti gli elementi utili di

[Handwritten signatures and initials are present throughout the page, including a large blue signature at the bottom left, several smaller signatures in blue and black ink, and initials on the right side.]

valutazione; il calendario di effettuazione delle visite mediche collegiali sarà concordato a livello locale e non potrà essere modificato se non per cause di forza maggiore.

L'INPS e gli Enti di Patronato si impegnano ad assicurare, comunque, la presenza dei rispettivi medici, fermo restando quanto già previsto dall'art. 42 della legge n. 326 del 24.11.2003 in materia d'invalidità civile, onde la decisione del ricorso sia il risultato di un approfondito confronto-dibattito verbalizzato.

E' opportuno che ognuna delle parti si adegui alle valutazioni espresse in sede di collegiale medica, ferma restando la libertà dell'assicurato di esercitare i propri diritti.

Le disposizioni del presente paragrafo non si applicano in materia di invalidità civile.

3.3 Comunicazione della diagnosi medico-legale

L'INPS comunicherà, nel rispetto delle norme sulla privacy, per via telematica la diagnosi medico-legale, a mezzo di comunicazione riservata personale all'assicurato e al Patronato, e l'esito di eventuali accertamenti specialistici a richiesta dell'interessato o, qualora manchi tale richiesta, secondo la valutazione del medico INPS.

In caso di ricorso il medico del Patronato acquisirà copia del verbale di visita collegiale, qualora vi abbia partecipato.

Per quanto riguarda le specifiche si rinvia a quanto sarà stabilito dai tecnici negli appositi accordi.

4. ATTIVITA' IN CONVENZIONE INTERNAZIONALE

4.1 Poli territoriali competenti

La riorganizzazione dell'INPS per Poli territoriali competenti ha dato l'avvio ad una nuova metodologia di lavoro relativa alle prestazioni in convenzione internazionale. In tale contesto emerge la funzione di tutela ed assistenza, per i residenti all'estero, degli Enti di Patronato presenti in molti paesi. Le parti si impegnano a sviluppare le sinergie, allo scopo di individuare le iniziative dirette all'ulteriore miglioramento della tempestività, trasparenza e completezza nella definizione delle prestazioni.

L'Istituto si pone come obiettivo prioritario il controllo sistematico sulla tempestività nella erogazione delle prestazioni, attraverso l'immediata acquisizione della domanda ed il contestuale avvio dell'istruttoria.

Pertanto, per i residenti in Italia e all'estero, le sedi e i poli si impegnano a verificare la completezza della domanda in modo da richiedere agli interessati o al Patronato che li rappresenta l'integrazione dei dati e/o dei documenti mancanti, provvedendo all'invio tempestivo della modulistica di riferimento all'ente estero.

(Handwritten signatures and initials)

ES
14

Gli Enti di Patronato si impegnano a controllare e a garantire la completezza dei dati e della documentazione relativa alle prestazioni richieste e, in particolare a compilare in modo corretto la modulistica contenuta nelle procedure telematiche di trasmissione delle domande messe a disposizione dall'Istituto.

Nella predisposizione delle domande di prestazione che devono essere definite in attuazione della normativa internazionale di sicurezza sociale, gli Enti di Patronato terranno conto che le disposizioni in materia di decertificazione si applicano solo ai rapporti tra amministrazioni nazionali con esclusione di quelli tra amministrazioni nazionali ed estere. In particolare non si applicano alle certificazioni rilasciate attraverso formulari comunitari o formulari previsti da convenzioni bilaterali di sicurezza sociale (vedi circolari n.n. 164 del 27 dicembre 2011, punto 2.1, e 47 del 27 marzo 2012, punto 3).

In particolare per le domande di pensione in regime comunitario presentate telematicamente dovrà essere prodotto alla Sede, in originale o copia autenticata, qualunque documento (esempio tessere assicurative tedesche o libretto di lavoro romeno) che, per la definizione della pratica, l'ente estero richieda in originale o, eventualmente, in copia autenticata.

Per le domande di pensione in regime di convenzione bilaterale, invece, deve essere sempre presentata alla Sede l'apposita modulistica in originale stabilita di comune intesa tra le autorità amministrative dei due Paesi contraenti, regolarmente firmata e corredata di tutta la documentazione richiesta. Su tali modelli è indicato se la documentazione da allegare deve essere in originale o, come in qualche caso, in copia autenticata.

Per i Paesi extracomunitari per i quali non è prevista un'apposita modulistica, qualunque documentazione richiesta in originale dall'ente estero per la definizione della pratica deve essere presentata in originale alla Sede competente.

4.2 Comunicazione costante e presentazione telematica delle domande di prestazione

Le parti si impegnano, inoltre, ad individuare appositi canali di relazione snella e continua tra gli uffici esteri degli Enti di Patronato ed i Poli territoriali.

Nell'attività in convenzione internazionale è fondamentale il colloquio via web che rende possibile, anche a distanza, lo scambio di informazioni e la comunicazione in tempo reale.

L'INPS si impegna a sviluppare questo scambio informativo in linea con l'evoluzione tecnologica dell'Istituto, anche in vista dell'attuazione dei nuovi regolamenti comunitari in materia di Sicurezza Sociale e del sistema EESSI di scambio telematico di dati fra le Istituzioni.

L'INPS si impegna a rendere più trasparenti e dettagliate le comunicazioni relative ai provvedimenti e a rendere accessibili per gli Enti di Patronato tutti gli elementi di calcolo elaborati dall'Istituto per le diverse prestazioni pensionistiche liquidate relative ai residenti all'estero sottoscrittori del mandato di assistenza.

[Handwritten signatures and initials in various colors (blue, black, red) are present throughout the page, including a large signature in blue at the bottom left and several smaller ones on the right side.]

Ciò si rende necessario al fine di fornire ai residenti all'estero un servizio qualitativamente adeguato e – per gli Enti di Patronato – di interagire positivamente con l'Istituto, anche al fine di evitare la creazione di indebiti e la dispersione di diritti esigibili.

L'Inps si impegna ad inviare il prospetto di liquidazione della prestazione italiana e i dati in suo possesso riguardanti la prestazione estera.

4.3 Accertamenti reddituali dei soggetti residenti all'estero

La verifica della corretta corresponsione delle prestazioni, resa possibile dalle rilevazioni delle situazioni reddituali rappresenta un risultato per il quale gli Enti di Patronato hanno fornito il loro prezioso contributo per la realizzazione delle attività pianificate e poste in essere dall'Istituto per garantire una verifica efficace.

In tale contesto i risultati raggiunti costituiscono la premessa per consolidare tale collaborazione che apre scenari nuovi di attività sinergiche in ambito internazionale.

INPS e Patronati tendono ad un miglioramento della qualità del servizio mirando ad un controllo sempre più puntuale della soddisfazione dell'utente.

Per garantire le condizioni per lo svolgimento di una puntuale azione di assistenza dei pensionati, in particolare, in caso di indebiti l'Istituto metterà a disposizione degli Enti di Patronato gli elementi utili per effettuare le necessarie verifiche.

4.4 Altre attività

L'INPS s'impegna ad informare tempestivamente gli Enti di Patronato in merito alle seguenti tematiche:

- pagamento delle pensioni all'estero;
- verifiche generalizzate dell'esistenza in vita;
- implementazione delle procedure telematiche di comunicazione di dati anagrafici e di informazioni sul decesso dei pensionati.

5. TAVOLI TECNICI A LIVELLO LOCALE

Il presente accordo tecnico-operativo ha valore in tutto il territorio nazionale e vincola le Strutture territoriali dell'INPS e degli Enti di Patronato e sostituisce ogni altro accordo nazionale o locale attualmente vigente.

Le materie su cui le strutture territoriali dell'Inps e dei Patronati sono chiamate ad un confronto e a formulare uno specifico accordo sono:

1- definizione dei punti di consulenza fisici, telefonici e telematici, finalizzati a privilegiare la comunicazione tra Istituto e gli operatori degli enti di Patronato, di cui al punto 1.2. Tali accordi

dovranno garantire ai Patronati un'accessibilità alle sedi idonea a garantire la funzionalità della loro attività, anche tenendo conto dei vincoli di cui al DM 193/2008;

2- Forme di contrasto al fenomeno della persistente attività sul territorio di procacciatori e soggetti non autorizzati all'esercizio della tutela previdenziale ed assistenziale;

3- Collaborazioni in materia di formazione del personale.

Gli accordi in sede locale stabiliranno le modalità per migliorare il colloquio Istituto – Patronati sperimentando per gli incontri fissati in modo tradizionale l'adozione di un'agenda informatica di gestione degli appuntamenti nella quale il Patronato indicherà le pratiche che forniranno oggetto del confronto.

Tutti gli accordi locali preesistenti dovranno essere rivisti e riformulati secondo le prescrizioni contenute nel presente Accordo, inderogabilmente entro tre mesi dalla sua pubblicazione.

6. NORMA FINALE

Le parti concordano di verificare entro un anno i risultati conseguiti con l'applicazione del presente accordo e di confermarne o meno la prosecuzione.

Roma, li 26 GIU. 2012

Per l'INPS	
Il Direttore Generale <i>Moni</i>	
Per gli Enti di Patronato	Per gli Enti di Patronato
ACAI <i>An C...</i>	ENASC <i>...</i>
ACLI <i>...</i>	ENCAL <i>...</i>
ANMIL <i>...</i>	EPACA <i>Marco Senta</i>
CLAAI <i>...</i>	EPAS <i>...</i>
EASA <i>...</i>	EPASA <i>...</i>
ENAC <i>...</i>	FENALCA <i>...</i>
ENAPA <i>Mozzi Moni</i>	INAC <i>...</i>
ENAS <i>...</i>	INAPA <i>...</i>

INAPI	<i>[Signature]</i>	ITAL	<i>No to hurt</i>
INAS	<i>Marconi Alumn</i>	LABOR	<i>Fed. Specieci</i>
INCA	<i>Ligne & bar</i>	S.B.R.	<i>Auto C. w. i. e. y</i>
INFORMAFAMIGLIA	<i>[Signature]</i>	SENAS	<i>[Signature]</i>
INPAL	<i>[Signature]</i>	SIAS	<i>Seyr Summ</i>
INPAS	<i>[Signature]</i>	50&più ENASCO	<i>Order</i>
ITACO	<i>Fer Totte</i>		