

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



**Direzione Centrale Pensioni**

**Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi Informativi**

**Roma, 18-01-2019**

**Messaggio n. 238**

Allegati n.4

**OGGETTO: Giornate internazionali di informazione previdenziale per il 2019**

Da molti anni, in occasione delle *Giornate internazionali di informazione previdenziale*, l'Istituto ospita gli esperti delle omologhe Istituzioni della Germania (*DRV - Deutsche Rentenversicherung*), Austria (*PV - Pensionsversicherung*) e Svizzera (*UCC - Ufficio Centrale di Compensazione*) i quali, insieme ai funzionari delle nostre Strutture, offrono un servizio di consulenza specializzata ad utenti che hanno svolto periodi di attività lavorativa in Italia e nei predetti Paesi. Analogamente, colleghi esperti nella gestione delle pratiche in regime internazionale si recano presso le sedi delle citate Istituzioni per fornire consulenza previdenziale ad assicurati ivi residenti.

Durante la riunione organizzativa annuale tra le Istituzioni coinvolte è stata effettuata la valutazione degli esiti delle Giornate del 2018 ed è stato constatato che l'iniziativa ha riscosso ancora una volta il forte interesse degli assicurati, che richiedono in numero sempre crescente tale tipo di consulenza e dimostrano di apprezzare l'organizzazione del servizio, la professionalità degli operatori e la completezza delle informazioni ricevute. Analogo gradimento è stato espresso dai Patronati, per i quali sono stati organizzati specifici incontri informativi/formativi, nel corso dei quali i funzionari coinvolti hanno fornito loro chiarimenti di tipo normativo e procedurale, nell'ottica di migliorare l'assistenza offerta agli assicurati.

L'impegno degli uffici può essere sintetizzato attraverso l'esposizione dei seguenti dati di

riepilogo.

N. sedi coinvolte (Italia+estero)	N. consulenze totali	N. giornate totali	ore consulenze totali	Media consulenze x giorno	Media durata consulenze	Tot gg. Uomo (funzion.IT+EE)
<b>26</b>	<b>5.267</b>	<b>55</b>	<b>295</b>	<b>96</b>	<b>18 min</b>	<b>342</b>

Le Strutture dell'Istituto, in aggiunta rispetto alla gestione delle attività ordinarie, oltre ad assicurare l'attività di consulenza, hanno svolto in queste occasioni un consistente lavoro preparatorio, assolvendo gli oneri di pubblicizzazione ed organizzazione dell'evento e curando la predisposizione della logistica e le attività propedeutiche alla gestione dell'appuntamento con gli utenti (ad esempio, la preistruttoria dei fascicoli dei soggetti prenotati). La Direzione generale ha altresì garantito la regia complessiva e il monitoraggio dell'iniziativa, la gestione dei rapporti con le Istituzioni estere, l'individuazione degli assicurati da coinvolgere, il supporto alle Strutture territoriali anche attraverso la partecipazione diretta alle giornate di consulenza.

Nell'ambito della citata riunione organizzativa, inoltre, è stato predisposto il calendario delle Giornate del 2019 che, in Italia, si svolgeranno nelle 19 Strutture territoriali di seguito elencate:

<b>Italia</b>		
Agrigento	Chieti	Roma
Andria	Matera	Teramo
Avellino	Messina	Torino
Benevento	Milano	Trento
Bergamo	Modena	Venezia
Bolzano	Palermo	
Catania	Reggio Calabria	

L'INPS, inoltre, parteciperà alle Giornate, ospitate dalle omologhe Istituzioni, nelle città di seguito elencate:

<b>Germania</b>	<b>Svizzera</b>	<b>Austria</b>
Francoforte sul Meno	Basilea	Innsbruck
Karlsruhe	Ginevra	Vienna
Monaco	Zurigo	

Il presente messaggio reca in allegato il calendario delle Giornate per l'anno 2019 (Allegato n. 1). Con una successiva comunicazione saranno fornite le informazioni necessarie per la corretta gestione delle Giornate.

Per un'analisi più approfondita delle valutazioni degli utenti, si comunica che, nel 2019, sarà nuovamente organizzata un'indagine di rilevazione della *customer satisfaction*, che avrà luogo in concomitanza delle Giornate in Italia, per avere informazioni più precise riguardo alla misura in cui la consulenza offerta è risultata corrispondente alle aspettative degli utenti coinvolti.

Il workshop è stato altresì un'occasione di confronto normativo tra i Paesi interessati sulle più recenti novità introdotte nei rispettivi sistemi di sicurezza sociale nazionali. Le novità presentate dalle delegazioni austriaca, svizzera e tedesca sono allegare, tradotte in lingua italiana, al presente messaggio (Allegati n. 2, n. 3 e n. 4).

Durante l'incontro sono state, infine, concordate le date ed il luogo di svolgimento della prossima riunione organizzativa annuale che, secondo la consueta rotazione tra i Paesi partecipanti, sarà ospitata in Italia nei giorni 6 e 7 novembre 2019.

Il Direttore Generale  
Gabriella Di Michele

Sono presenti i seguenti allegati:

Allegato N.1

Allegato N.2

Allegato N.3

Allegato N.4

Cliccare sull'icona "ALLEGATI"



per visualizzarli.