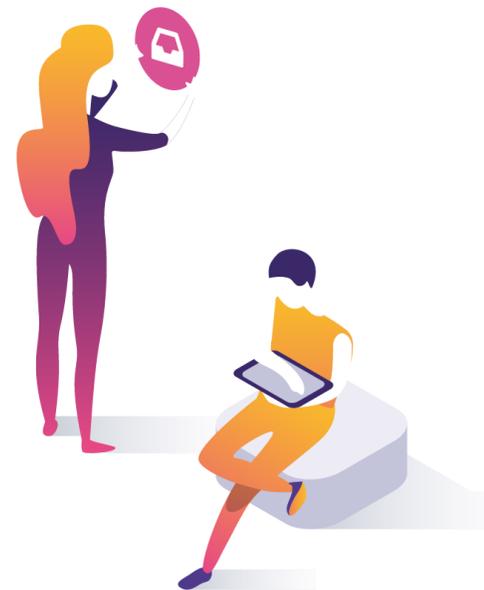


INPS

Modalità di accesso ai
Servizi di informazione del
Front Office INPS
dal 1 luglio 2020



- **App INPS MOBILE**
«Sportelli di Sede»
- Sito INPS - www.inps.it
Area My INPS
«Le sedi INPS»
- Contact center 803164 - 06/164164





Prenotazione accesso ai servizi di
informazione e consulenza INPS

Modalità di accesso ai servizi

Con messaggio Hermes 2561/2020 INPS ha riaperto le Sedi al pubblico riattivando anche in presenza i servizi di informazione di primo livello e di consulenza al cittadino. Si accede a questi servizi **su prenotazione attraverso i canali di seguito elencati**, con possibilità di scegliere la modalità di erogazione in presenza o su ricontatto telefonico.

- App INPS Mobile «Sportelli di Sede» (con e senza autenticazione)
- Sito www.inps.it «Le sedi INPS» (con autenticazione)
- Sito www.inps.it « Area personale My INPS » (con autenticazione)
- Contact center 803164 (chiamata gratuita da rete fissa) - 06/164164 (da rete mobile)

Informazione di primo livello

L'utente che opta per l'accesso fisico allo sportello (Sportello veloce o Sportello Pensioni, Ammortizzatori ecc.) dovrà recarsi presso la sede nel giorno e all'ora prescelti, munito di codice di prenotazione e DPI (mascherina).

Informazione di secondo livello (consulenza su appuntamento)

Il cittadino-utente sceglie se ricevere la consulenza in presenza (obbligo di mascherina) o in modalità telefonica. Per questo gli addetti all'accensione dell'appuntamento (funzionari di sede o operatori del Contact Center) dovranno sempre proporre le due modalità e inserire nel campo "Note" dell'applicativo Agenda Appuntamenti la preferenza espressa (accesso fisico in sede/richiamata telefonica).

All'atto della prenotazione, sarà inviata una conferma all'utente con giorno e ora dell'appuntamento fissato e la modalità di erogazione prescelta.

NB. La maggior parte delle strutture territoriali hanno riattivato, al termine del lockdown, i Punti di Consulenza Veloci .

QUANDO UTILIZZARE IL SERVIZIO

I servizi di prenotazione qui descritti sono stati lanciati nel 2019 assieme alla nuova piattaforma CRM a supporto delle relazioni con l'utenza. Conoscere come utilizzarli è importante non solo in questo periodo di emergenza ma anche per consentire agli operatori INPS di verificare la situazione dell'utente prima di recarsi allo sportello di Sede e ottenere risposte più rapide e puntuali.

DESCRIZIONE SERVIZIO

Tramite l'app «INPS Mobile» o il «sito Inps» è possibile prenotare un accesso presso gli sportelli di sede, selezionando la Sede INPS competente, il giorno, l'ora, lo sportello (sportello veloce, sportello pensioni, ...) secondo il servizio richiesto al fine di ricevere informazioni di primo livello.

E' possibile, altresì, visualizzare:

- orari di apertura,
- tempi medi di servizio, numero di persone in coda,
- stato di avanzamento della coda.

Per prenotare una Consulenza, invece, si deve utilizzare il servizio «Agenda Appuntamenti» dal sito INPS o tramite il Contact Center telefonico.

COME ACCEDERE

Il servizio è accessibile **con Codice Fiscale e SPID** oppure con

- CIE (Carta di identità elettronica 3.0)
- PIN Inps
- CNS .

Con l'app «INPS Mobile» è possibile prenotare anche senza autenticazione inserendo solo il codice fiscale.

RACCOMANDAZIONI PER L'UTENTE

Dal 16 luglio è possibile scegliere se prenotare un accesso fisico allo sportello o fissare un contatto telefonico.

Nel primo caso l'utente dovrà recarsi personalmente alla sede Inps nel giorno e nell'ora prenotati munito di dispositivo di sicurezza (mascherina). Prima di accedere ai locali della sede dovrà sottoporsi a misurazione della temperatura con il termoscanner.

Nel secondo caso, il funzionario Inps provvederà a contattare l'utente, nel giorno, nell'ora fissata e al numero telefonico indicati nella prenotazione.

Nelle sedi di Napoli e Rovigo, e in altre sedi del Veneto, è in sperimentazione l'appuntamento gestito a distanza tramite «WebMeeting»; gli utenti di tali strutture possono già scegliere l'utilizzo di tale modalità in fase di prenotazione. E' prevista a breve l'estensione di tale modalità di relazione con l'utenza su tutto il territorio nazionale.



Prenotazione accesso a Sportelli
tramite App «Inps Mobile»
servizio **Sportelli di Sede**



🌐 📷 📶 🤖 🔌 🚫 📶 🔋 100% 🔋 08:42

Sportelli di Sede

Descrizione del servizio

Il servizio consente di visualizzare informazioni sugli sportelli di sede aperti al pubblico. Le informazioni riguardano: orari di apertura, tempi medi di servizio, numero di persone in coda, stato di avanzamento della coda.

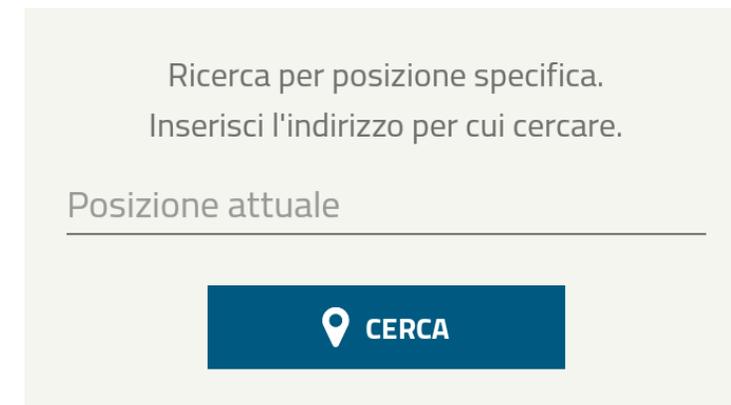
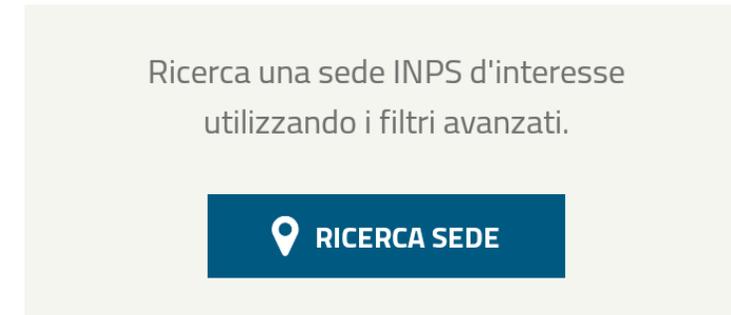
Il servizio consente inoltre di prenotare un accesso presso gli sportelli di sede.

AVANTI



Appena accedi al servizio Sportelli di Sede visualizzi una breve descrizione del servizio

Dopo aver letto, procedi con il pulsante Avanti



Innanzitutto seleziona la Sede Inps in cui prenotare l'appuntamento.

Puoi farlo anche inserendo il tuo indirizzo di residenza o del luogo in cui ti trovi e cliccando su Cerca



Sportelli di Sede

Ricerca sede

Regione:
Lazio

Provincia:
Roma

Comune:
ROMA

Sede:
ROMA MONTEVERDE GIANICOLENSE -
VIA LENIN 45/49

SALVA COME SEDE PREFERITA

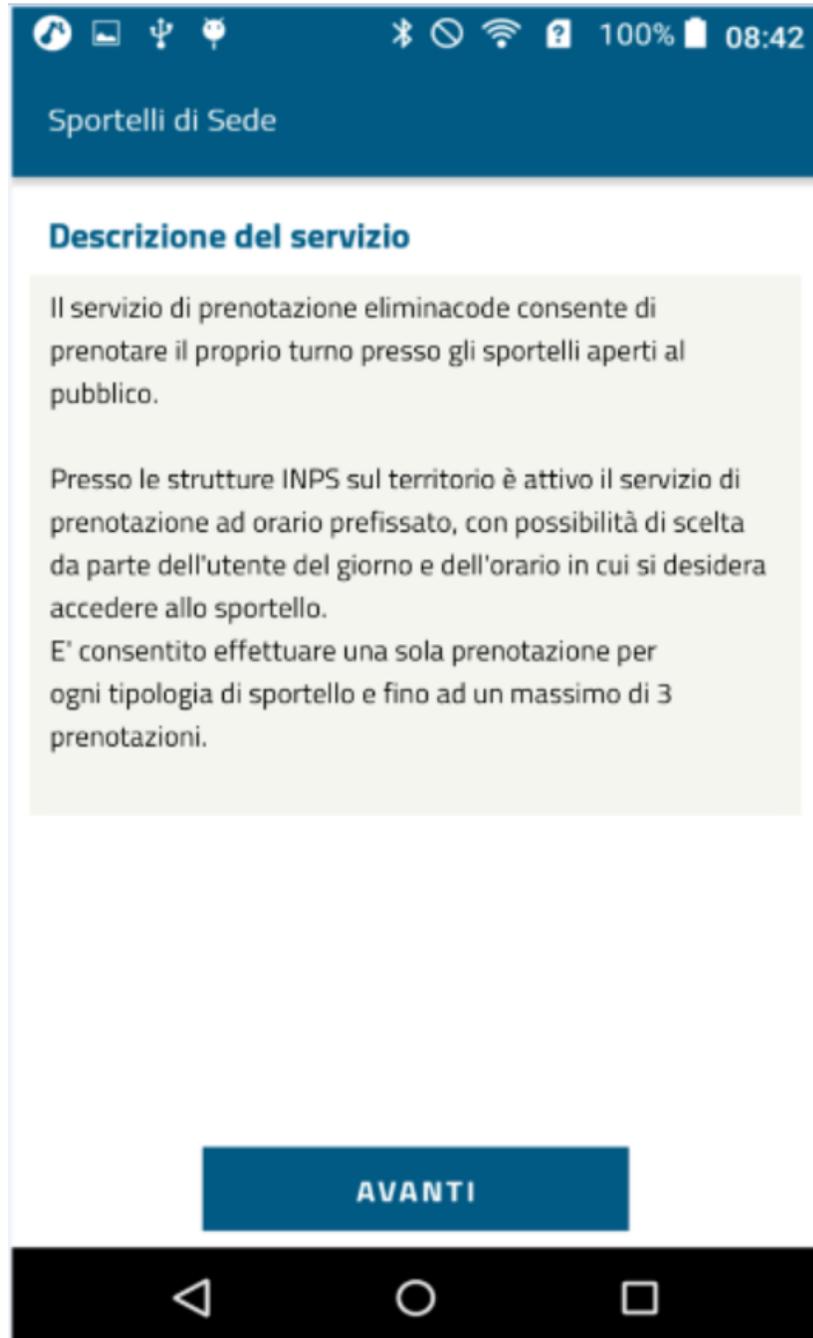
CERCA SU MAPPA

ACCEDI ALLA SEDE

Una volta individuata la Sede INPS a te più vicina, puoi anche Salvarla come Predefinita per l'accesso successivo e cercarla nella Mappa

Accedi alla Sede con l'apposito pulsante per prenotare il tuo appuntamento In presenza o telefonico





Visualizzi a questo punto la Descrizione del servizio di prenotazione.

Attenzione: puoi inserire solo una prenotazione per ogni tipo di sportello fino ad un massimo di tre

Procedi con il pulsante **Avanti**



The screenshot shows the top status bar with various icons and the time 08:42. Below it is a dark blue header with the text "Sportelli di Sede". The main content area is titled "Lista sportelli disponibili" and contains a list of seven service categories, each with an information icon (i) on the left and a right-pointing arrow on the right. The services listed are: RECEPTION, SERVIZI VELOCI, RILASCIO PIN, INVALIDITÀ CIVILE, CONTO ASSICURATIVO E PENSIONI, INDENNITÀ E AMMORTIZZATORI SOCIALI, and SERVIZI PER I PATRONATI. Each service entry also includes the text "Oggi aperto dalle 08:30 alle 12:30". At the bottom of the screen, the Android navigation bar is visible.

Sportelli di Sede

Lista sportelli disponibili

- RECEPTION**
Oggi aperto dalle 08:30 alle 12:30
- SERVIZI VELOCI**
Oggi aperto dalle 08:30 alle 12:30
- RILASCIO PIN**
Oggi aperto dalle 08:30 alle 12:30
- INVALIDITÀ CIVILE**
Oggi aperto dalle 08:30 alle 12:30
- CONTO ASSICURATIVO E PENSIONI**
Oggi aperto dalle 08:30 alle 12:30
- INDENNITÀ E AMMORTIZZATORI SOCIALI**
Oggi aperto dalle 08:30 alle 12:30
- SERVIZI PER I PATRONATI**

Visualizzi a questo punto l'elenco degli sportelli disponibili nella Sede con l'orario di apertura.

Cliccando sulla freccina a destra di ogni Sportello puoi vedere il dettaglio dei servizi offerti, come mostrato nella pagina successiva



CONTO ASSICURATIVO E PENSIONI

Informazioni estratto contributivo INPS, Informazioni estratto contributivo ex-INPDAP, Informazioni estratto contributivo ex-ENPALS, Informazioni contributi INPS, Informazioni contributi ex-INPDAP, Informazioni contributi ex-ENPALS, Informazioni posizione assicurativa INPS, Informazioni posizione assicurativa ex-INPDAP, Informazioni posizione assicurativa ex-ENPALS, Stato domanda posizione assicurativa INPS, Stato domanda posizione assicurativa ex-INPDAP, Stato domanda posizione assicurativa ex-ENPALS, Estratto conto contributivo, Informazioni riscatti rendite e ricongiunzioni INPS, Informazioni riscatti rendite e ricongiunzioni ex-INPDAP, Stato domanda riscatti rendite e ricongiunzioni INPS, Stato domanda riscatti rendite e ricongiunzioni ex-INPDAP, Estratto conto integrato, Posizione assicurativa, Riscatti, Rendite e Ricongiunzioni, Estratto Conto

OK

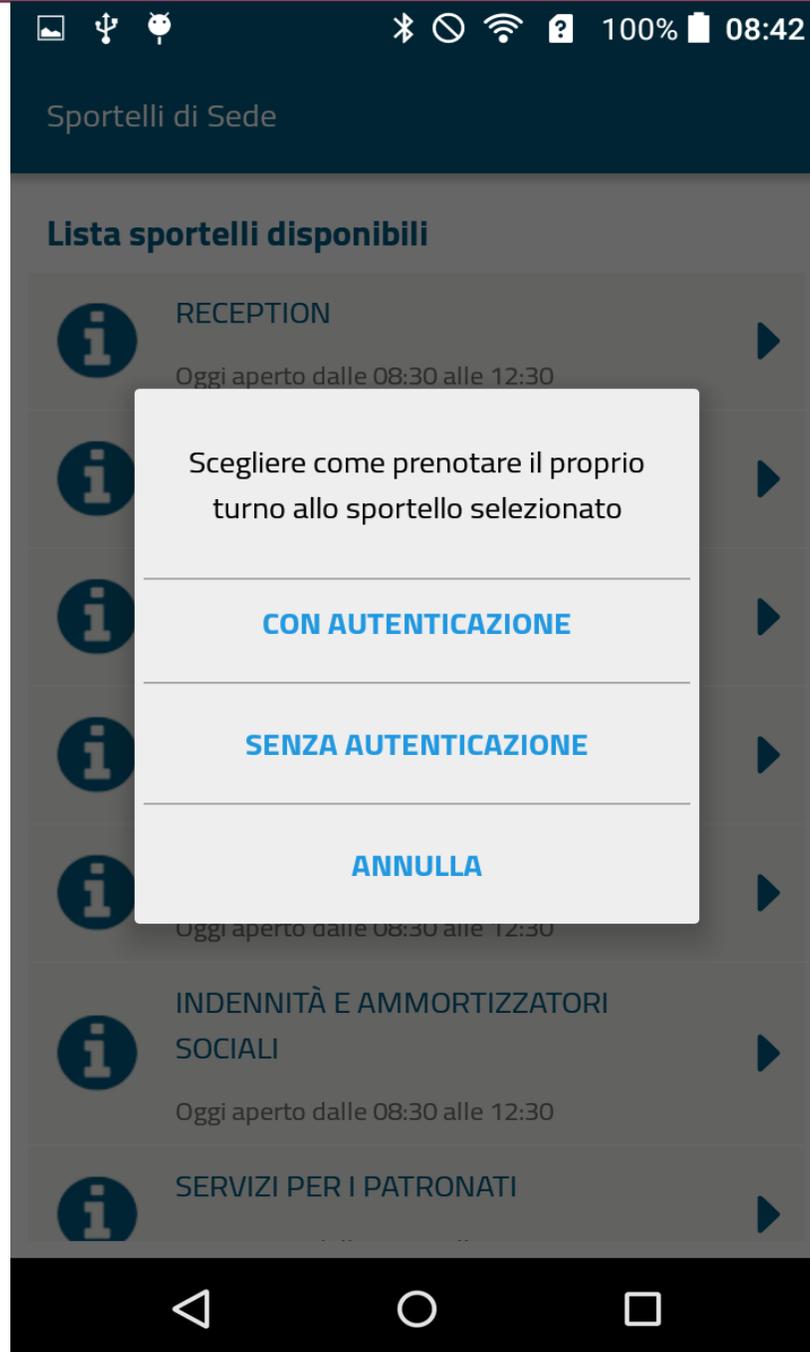
Sportelli di Sede

Lista sportelli disponibili

- RECEPTION**
 Oggi aperto dalle 08:30 alle 12:30
- SERVIZI VELOCI**
 Invio estratto pagamenti pensione, Rata pensione, Invio estratto conto contributivo, Invio MAV, Variazione dati cittadini
 OK
- INDENNITÀ E AMMORTIZZATORI SOCIALI**
 Oggi aperto dalle 08:30 alle 12:30
- SERVIZI PER I PATRONATI**

A titolo di esempio, puoi vedere qui la descrizione dei servizi offerti da uno Sportello Conto Assicurativo e Pensioni e da uno Sportello Servizi Veloci.

Clicca OK per procedere con la prenotazione oppure torna indietro con i comandi del tuo smartphone.



Puoi scegliere di prenotare con Autenticazione, per avere la possibilità di controllare e modificare i tuoi appuntamenti, inserendo il tuo Codice Fiscale e SPID/CIE/PIN Inps (Accesso anche tramite l'Area MY INPS del portale).

Oppure, se non ti interessa gestire con flessibilità l'appuntamento, puoi anche inserire la prenotazione Senza autenticazione indicando il tuo Codice Fiscale



📷 🔄 🤖 🔌 🚫 📶 🔒 🔋 100% 08:43

Sportelli di Sede

Gentile utente,

la prenotazione senza autenticazione, seppure possibile, non ti garantisce la massima flessibilità nella gestione della prenotazione stessa.

Se vuoi proseguire comunque, clicca su PRENOTA, altrimenti torna alla precedente schermata e scegli PRENOTA CON AUTENTICAZIONE.

Per la prenotazione senza autenticazione è comunque necessario inserire il codice fiscale.

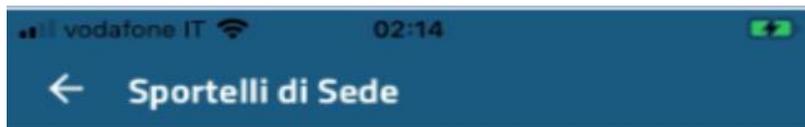
Codice Fiscale Obbligatorio

PRENOTA



Anche nel caso tu scelga di procedere Senza Autenticazione, per prenotare devi:

- 1) inserire il tuo Codice fiscale e
- 2) cliccare sul pulsante Prenota



NAPOLI CONTO ASSICURATIVO E PENSIONI



Legenda

- Giorni disponibili per la prenotazione
- Giorni non disponibili per la prenotazione



ROMA MONTEVERDE GIANICOLENSE SERVIZI VELOCI

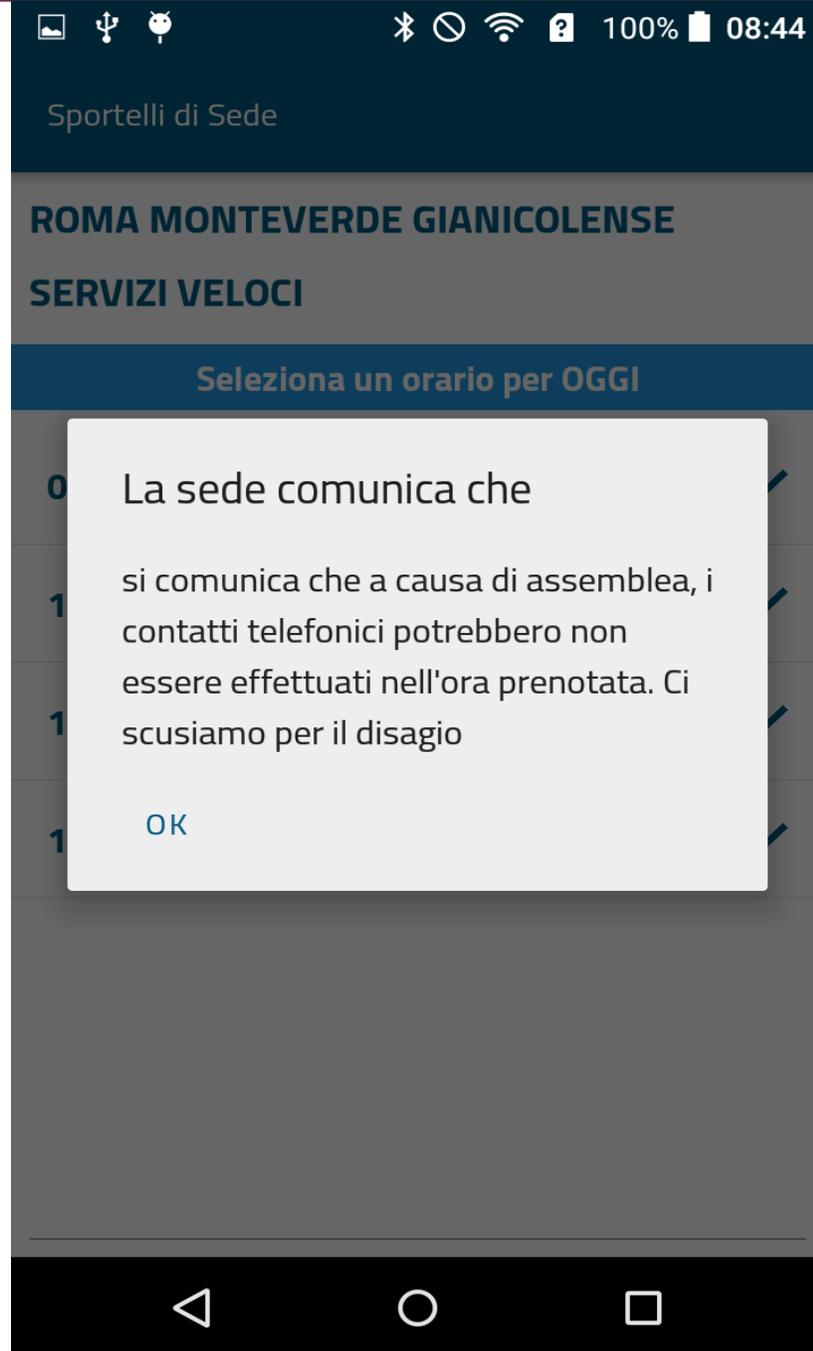


Legenda



Nel calendario del Mese trovi indicati in verde i giorni nei quali puoi cliccare sulle date in verde e inserire la tua prenotazione.

In rosso sono indicate invece le date nelle quali la Sede non può garantire il servizio.



Quando la data da te prescelta è cerchiata in rosso, è presente un avviso della Sede all'utente, visualizzabile cliccandoci sopra.

In tal modo potrai valutare se scegliere di prenotare in altra data.

A sinistra vedi un Esempio di Avviso



Sportelli di Sede

ROMA MONTEVERDE GIANICOLENSE

SERVIZI VELOCI

Seleziona un orario per OGGI

09:00	▼
10:00	▼
11:00	▼
12:00	▲

Puoi a questo punto selezionare con le frecce a destra l'orario da te preferito per l'accesso allo Sportello che hai precedentemente selezionato.

L'intervallo tra una prenotazione e l'altra va da un minimo di 8 minuti ad un massimo di 20 minuti e può variare da sede a sede, in base ai singoli contesti sociali e aspetti organizzativi della struttura.



Prenotazione appuntamento con servizio Sportelli di sede dell'App Inps Mobile

vodafone IT 02:14

← Sportelli di Sede

Riepilogo prenotazione

Data di prenotazione
11/08/2020

Orario prenotazione
12:10

Scegli il servizio richiesto

Scegli la modalità di erogazione del servizio

Ricontatto telefonico

Fine

Accesso in sede

Ricontatto telefonico

Sportelli di Sede

Riepilogo prenotazione

ATTENZIONE! Conferma la prenotazione entro 5 minuti

Sede
ROMA MONTEVERDE GIANICOLENSE

Sportello
SERVIZI VELOCI

Codice Fiscale
CLOFBA88A19H501Y

Data di prenotazione
2/7/2020

Orario prenotazione
12:15

Scegli il servizio richiesto
CERTIFICAZIONE UNICA

È possibile descrivere in breve il motivo della prenotazione

Max 150 caratteri

È possibile inserire uno o più recapiti per essere contattato dalla Sede INPS in caso di necessità

Numero di telefono cellulare

Indirizzo e-mail

CONFERMA



Nel Riepilogo dati prenotazione che visualizzi, dopo aver scelto Sportello, Data e Orario, puoi scegliere la **Modalità In presenza** o con **Ricontatto telefonico** e inserire una breve descrizione del Motivo dell'appuntamento, così da consentire all'operatore INPS di prepararsi per offrirti un servizio migliore.

E' essenziale che tu inserisca il tuo numero di cellulare e indirizzo E-mail per essere contattato, anche se hai optato per la modalità in presenza.

Nelle Sedi di Napoli e Rovigo puoi trovare anche la modalità

Web Meeting



Prenotazione appuntamento con servizio INPS Mobile «Sportelli di sede» - Scelta modalità erogazione

Sportelli di Sede

Riepilogo prenotazione

ATTENZIONE! Conferma la prenotazione entro 5 minuti

Sede
NAPOLI

Sportello
DATORI LAV.DOMESTICO-LAV.AUTONOMI-LAV.AGRICOLI-LAV.PARASUB.

Codice Fiscale
FLS

Data
6/8/

Orario
10:1

Scegli la modalità di erogazione del servizio
Accesso in sede

È possibile descrivere in breve il motivo della prenotazione
Max 150 caratteri

È possibile inserire uno o più recapiti per essere contattato dalla Sede INPS in caso di necessità

Attenzione

Il servizio sarà erogato presso lo sportello di Sede.

OK

Sportelli di Sede

Riepilogo prenotazione

ATTENZIONE! Conferma la prenotazione entro 5 minuti

Sede
NAPOLI

Sportello
DATORI LAV.DOMESTICO-LAV.AUTONOMI-LAV.AGRICOLI-LAV.PARASUB.

Codice Fiscale
FLS

Data
6/8/

Orario
10:1

Scegli la modalità di erogazione del servizio
Ricontatto telefonico

È possibile descrivere in breve il motivo della prenotazione
Max 150 caratteri

È possibile inserire uno o più recapiti per essere contattato dalla Sede INPS in caso di necessità

Attenzione

Il servizio sarà erogato mediante ricontatto telefonico da parte di un operatore INPS.

OK

Sportelli di Sede

Riepilogo prenotazione

ATTENZIONE! Conferma la prenotazione entro 5 minuti

Sede
NAPOLI

Sportello
DATORI LAV.DOMESTICO-LAV.AUTONOMI-LAV.AGRICOLI-LAV.PARASUB.

Codice Fiscale
FLS

Data
6/8/

Orario
10:1

Scegli la modalità di erogazione del servizio
Web Meeting

È possibile descrivere in breve il motivo della prenotazione
Max 150 caratteri

È possibile inserire uno o più recapiti per essere contattato dalla Sede INPS in caso di necessità

Attenzione

Il servizio sarà erogato tramite web meeting ed è riservato agli utenti in possesso del codice PIN. Assicurati, inoltre, di essere in possesso di un PC o smartphone muniti di videocamera, microfono e cuffie necessari per entrare in contatto con un operatore INPS.

OK



Sportelli di Sede

Dettaglio prenotazione

EMERGENZA COVID-19: La tua prenotazione sarà gestita telefonicamente e non dovrai recarti fisicamente presso la sede INPS. Alle ore 12:15 del giorno 2/7/2020 un operatore INPS ti contatterà al recapito che hai fornito a corredo della prenotazione.


ROMA MONTEVERDE GIANICOLENSE

AY16
SERVIZI VELOCI

Cod. Fiscale utente CLOFBA*****501Y
2/7/2020 ore 12:15

Motivo prenotazione
test mobile team test mobile team

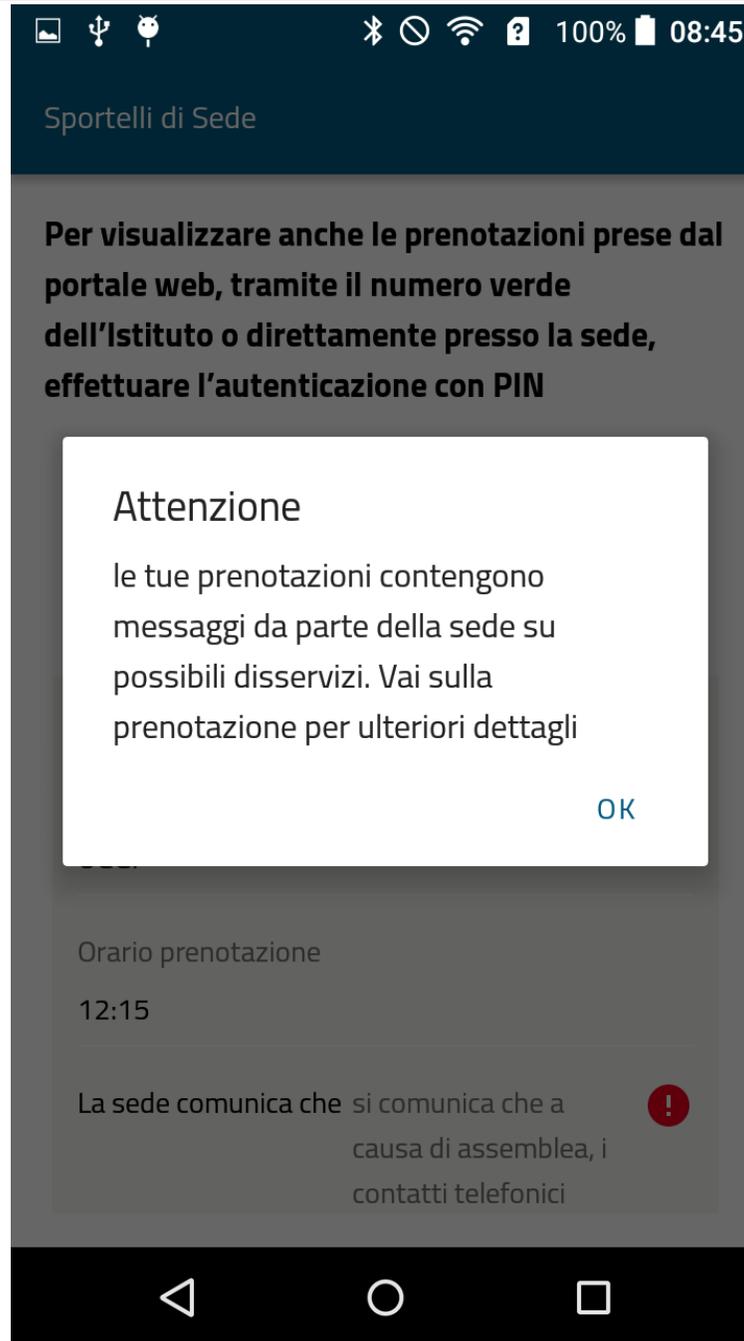
LE MIE PRENOTAZIONI



A questo punto trovi il Riepilogo di tutti i dati della prenotazione, compreso il motivo.

Potrai richiamare la tua prenotazione in seguito, quando ti presenterai in Sede nel giorno e ora dell'appuntamento, con il pulsante **Le mie prenotazioni**

Ricordati di portare con te il dispositivo di sicurezza (mascherina).



Se in relazione ad una tua prenotazione ricevi un messaggio che rende necessario cancellare e spostare la prenotazione, puoi effettuare la cancellazione del ticket tramite lo stesso servizio **Sportelli Sede** dell'App



Sportelli di Sede

Per visualizzare anche le prenotazioni prese dal portale web, tramite il numero verde dell'Istituto o direttamente presso la sede, effettuare l'autenticazione con PIN

ACCEDI

ROMA MONTEVERDE GIANICOLENSE
SERVIZI VELOCI

Prenotato senza autenticazione

Data di prenotazione
OGGI

Orario prenotazione
12:15

La sede comunica che si comunica che a causa di assemblea, i contatti telefonici potrebbero non essere effettuati nell'ora prenotata. Ci scusiamo per il disagio

LEGGI TUTTO

Se avevi prenotato dal portale INPS Accedi al servizio con codice fiscale e PIN o SPID o CIE e utilizza il pulsante **Le mie prenotazioni**

Se invece hai inserito la prenotazione da Mobile, clicca direttamente sul pulsante **Le mie prenotazioni**.

Visualizzi così il dettaglio della prenotazione inserita. Clicca sulla freccina accanto a **Leggi tutto**





Sportelli di Sede

Dettaglio prenotazione

EMERGENZA COVID-19: La tua prenotazione sarà gestita telefonicamente e non dovrai recarti fisicamente presso la sede INPS. Alle ore 12:15 del giorno 2/7/2020 un operatore INPS ti contatterà al recapito che hai fornito a corredo della prenotazione.


ROMA MONTEVERDE GIANICOLENSE

AY16
SERVIZI VELOCI

Cod. Fiscale utente CLOFBA*****501Y
2/7/2020 ore 12:15

Motivo prenotazione
test mobile team test mobile team

CANCELLA



A questo punto clicca sul pulsante Cancella



Salvataggio screenshot...

Sportelli di Sede

Dettaglio prenotazione

EMERGENZA COVID-19: La tua prenotazione sarà gestita telefonicamente e non dovrai recarti fisicamente presso la sede INPS. Alle ore 12:15 del giorno 2/7/2020 un operatore INPS ti contatterà al recapito che hai fornito a corredo della prenotazione.

Attenzione

Sei sicuro di voler procedere con la cancellazione?

NO

SI

Motivo prenotazione

test mobile team test mobile team

CANCELLA

Nella maschera di dialogo confermi di voler procedere con la cancellazione





Per visualizzare anche le prenotazioni prese dal portale web, tramite il numero verde dell'Istituto o direttamente presso la sede, effettuare l'autenticazione con PIN

ACCEDI

Nessuna prenotazione presente.



Dopo aver cancellato il tuo ticket di prenotazione nella sezione **Le mie prenotazioni** non troverai più alcuna prenotazione



Prenotazione accesso a Sportelli
tramite App «Inps Mobile»
Servizio Sportelli di Sede