

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Organizzazione e Comunicazione Interna
Direzione Centrale Entrate
Direzione Centrale Pensioni
Direzione Centrale Ammortizzatori Sociali
Direzione Centrale Inclusione Sociale e Invalidita' Civile
Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

Roma, 05-11-2021

Messaggio n. 3813

OGGETTO: Rilascio di nuovi servizi per gli Enti di Patronato: "Comunicazione Bidirezionale Patronati – COMBIPAT" integrata con l'"Agenda Appuntamenti" e reingegnerizzazione del servizio "Agenda Appuntamenti" dal Portale dei Patronati

1. Comunicazione Bidirezionale Patronati – "COMBIPAT"

1.1 Premessa

Tra i progetti inseriti nel Piano strategico digitale 2020-2022, approvato con la determinazione direttoriale n. 255 del 3 luglio 2020, quello dedicato alla "Co-partecipazione degli intermediari nella generazione di valore pubblico" ha previsto lo sviluppo di uno strumento di comunicazione bidirezionale avente l'obiettivo di dotare gli Enti di Patronato di una modalità dedicata e strutturata di contatto con l'Istituto, in sostituzione dell'attuale sistema di comunicazione attraverso le caselle di posta elettronica istituzionale.

Con il messaggio n. 4824 del 23 dicembre 2020 è stata avviata la sperimentazione della funzionalità di "Comunicazione Bidirezionale Patronati" (COMBIPAT) con un primo gruppo di

abilitazioni riservate a 80 operatori di Patronato. Nel corso dei mesi successivi le abilitazioni sono state progressivamente estese fino a 2.500 operatori.

Il periodo di sperimentazione, con il supporto del responsabile del progetto e dei colleghi della Funzione informatica che hanno realizzato lo sviluppo di COMBIPAT e le sue successive evoluzioni, ha consentito di raffinare alcune funzionalità e di implementarne di nuove, tra cui l'integrazione di COMBIPAT con l'Agenda appuntamenti.

I Patronati hanno svolto un ruolo determinante nella fase di sperimentazione e hanno fornito un importante contributo sia in termini di segnalazioni delle criticità che di proposte di implementazioni. La co-partecipazione alla realizzazione di COMBIPAT ha consentito di realizzare uno strumento quanto più possibile rispondente alle reali esigenze dell'utenza.

1.2 Rilascio del servizio COMBIPAT

Ciò premesso, nel comunicare, con il presente messaggio, la conclusione della sperimentazione e il rilascio di COMBIPAT a tutti gli operatori di Patronato a far data dall'8 novembre 2021, se ne illustrano, di seguito, le principali caratteristiche.

Dal Portale *web* dei Patronati è possibile accedere al nuovo servizio di "Comunicazione Bidirezionale Patronati" tramite la funzione "Scrivi alla sede".

Sarà possibile accedere alla procedura con due diversi profili:

- Operatore generico: può inviare quesiti all'Istituto per conto del cittadino, attinenti a specifiche istanze; i quesiti inviati dall'Operatore vengono canalizzati verso le Strutture territoriali INPS in base al CAP di appartenenza del richiedente e vengono indirizzati ai funzionari competenti per la gestione delle richieste;
- Referente regionale: può inviare richieste attinenti a chiarimenti su aspetti normativi e procedurali non associati a specifici codici fiscali; tali richieste vengono canalizzate verso i Centri Regionali di Informazione e Consulenza (CRIC) di competenza. Gli operatori profilati come Referente regionale possono accedere anche come Operatore generico per inviare alle Strutture territoriali competenti quesiti per conto del cittadino, attinenti a specifiche istanze.

Al momento del rilascio di COMBIPAT su tutto il territorio nazionale, gli operatori degli Enti di Patronato, già abilitati ai servizi base, verranno automaticamente abilitati al servizio con il profilo di Operatore generico.

Le abilitazioni al profilo Referente regionale saranno, invece, assegnate direttamente dagli Enti di Patronato a cura dei soggetti aventi il profilo di Amministratore.

COMBIPAT consente all'operatore del Patronato di inviare le comunicazioni in maniera strutturata, per conto del cittadino, attraverso la compilazione di un *form web*.

Il motivo del contatto può essere selezionato dall'Operatore generico attraverso una lista che restituisce le seguenti descrizioni:

- Sollecito domanda già presentata;

- Prestazione in corso o respinta;
- Requisiti e modalità di accesso ai servizi.

Se il motivo del contatto è “Sollecito domanda già presentata” o “Prestazione in corso o respinta”, è indispensabile inserire un identificativo dell’istanza o della prestazione (numero di protocollo o numero Domus o numero pensione) per cui si stanno chiedendo informazioni.

Nel caso in cui il motivo del contatto sia “Requisiti e modalità di accesso ai servizi”, non sarà richiesto l’inserimento di identificativi, posto che la richiesta non è collegata a una specifica istanza.

In fase di compilazione della richiesta è possibile allegare uno o più *file* per un limite massimo di 6MB complessivi.

Le richieste inviate dall’Operatore generico tramite COMBIPAT vengono canalizzate mediante la Piattaforma LineaINPS, che consente di indirizzarle direttamente, in base alla residenza dell’utente e all’argomento della richiesta, alle Strutture territoriali competenti (tenendo anche conto dei vari Poli istituiti) e ai funzionari che, secondo logiche e processi consolidati, ne curano la gestione.

Una volta ottenuta la prima risposta da parte del funzionario INPS, l’Operatore di Patronato può proseguire il contatto con l’Istituto per un massimo di n. 2 ulteriori interazioni.

Si precisa che è, altresì, possibile sollecitare una risposta, qualora la stessa non sia pervenuta, trascorsi almeno 15 giorni dall’inoltro della richiesta.

Nella piattaforma LineaINPS, i quesiti ricevuti tramite COMBIPAT sono caratterizzati dalla provenienza “Patronato” e sono, pertanto, facilmente identificabili; è, peraltro, possibile, per i funzionari dell’Istituto, estrapolare le sole richieste provenienti dagli Enti di Patronato tramite l’utilizzo di un apposito filtro.

Nel caso di inoltro di una richiesta da parte del Referente regionale, possono essere selezionate due motivazioni:

- Chiarimento normativo;
- Requisiti e modalità di accesso ai servizi.

In entrambi i casi, le richieste vengono canalizzate verso i CRIC presso le Direzioni regionali, la cui competenza è individuata in base al codice INPS e al Codice ufficio di Patronato acquisito in fase di autenticazione al servizio.

Alle richieste inoltrate dal Referente regionale, ad eccezione della diversa canalizzazione, si applicano le medesime modalità di gestione sopra richiamate:

- possibilità di allegare alla richiesta uno o più *file* per un limite massimo di 6MB complessivi;
- possibilità di proseguire il contatto per un massimo di n. 2 ulteriori interazioni, dopo la

- prima risposta da parte del funzionario INPS;
- possibilità di sollecitare una risposta, qualora la stessa non sia pervenuta, trascorsi almeno 15 giorni dall'inoltro della richiesta.

COMBIPAT è un'applicazione integrata nella piattaforma di *Customer Relationship Management* (CRM) dell'Istituto attraverso la quale può essere visualizzata l'interlocuzione in corso dell'utente con il Patronato.

Premesso quanto sopra, si comunica che la casella istituzionale sperimentazione.comunicazionebidirezionalepatronati@inps.it, dedicata alle segnalazioni tecnico/operative inerenti al funzionamento della procedura, resterà attiva fino al 31 dicembre 2021.

In concomitanza con l'estensione di COMBIPAT, non verrà consentita l'attivazione di nuove caselle di posta istituzionali dedicate agli Enti di Patronato, mentre quelle ancora attive saranno disabilitate con decorrenza 1° dicembre 2021.

1.3 Servizio "Agenda Appuntamenti" da COMBIPAT

Le funzionalità di COMBIPAT sono state integrate con l'"Agenda Appuntamenti", pertanto, in concomitanza con il rilascio delle funzionalità di COMBIPAT, sarà consentito all'operatore di Patronato prenotare, direttamente, tramite il servizio "Scrivi alla sede", un appuntamento presso una Struttura territoriale INPS in relazione a una richiesta già inviata per un utente. La possibilità di prenotare un appuntamento è prevista per le seguenti casistiche:

- Richiesta inviata da più di 15 giorni e che non ha ricevuto risposta;
- Risposta fornita e per la quale il funzionario di sede, in fase di chiusura della richiesta, ha reso disponibile la possibilità, per il Patronato, di fissare un appuntamento.

È in fase di ulteriore sviluppo un'implementazione procedurale che, a fronte di una prima risposta fornita e una volta esaurite le ulteriori due interazioni con l'Istituto previste, renderà disponibile, in automatico, la possibilità di prenotare un appuntamento.

Si evidenzia che, nella richiesta di prenotazione dell'appuntamento, è consentito inserire solo n. 2 codici fiscali dei cittadini, purché le richieste collegate ai due soggetti siano riferite alla medesima tematica e gestibili dallo stesso punto di consulenza. Non è, inoltre, possibile prenotare *slot* multipli.

Gli operatori di Patronato possono accedere al servizio di prenotazione appuntamenti all'interno del servizio "Scrivi alla sede", nella sezione "Dettaglio richiesta selezionata" dello "Storico richieste", selezionando il tasto "Prenota".

In fase di inserimento della prenotazione l'operatore può, inoltre, scegliere la modalità di erogazione della consulenza tra quelle disponibili: in presenza, telefonica o *web meeting*. Per tale ultima modalità viene richiesta l'indicazione del recapito/e-mail che dovrà essere utilizzato per la gestione dell'appuntamento.

2. Servizio “Agenda Appuntamenti” dal Portale dei Patronati

Il servizio “Agenda Appuntamenti”, oltre che attraverso l'utilizzo della funzione “Scrivi alla sede”, è accessibile, direttamente, dall'elenco dei servizi disponibili all'interno del Portale dei Patronati.

L'accesso diretto al servizio rende possibile effettuare la prenotazione dell'appuntamento anche in assenza di un collegamento con l'invio di una precedente richiesta da parte degli operatori di Patronato.

L'intervento di reingegnerizzazione effettuato sulla procedura in questi ultimi mesi ha reso disponibile la modalità di erogazione degli appuntamenti anche in modalità *web meeting*. Pertanto, come illustrato nel paragrafo precedente con riferimento all' “Agenda Appuntamenti” da COMBIPAT, al momento della prenotazione sarà possibile selezionare tra le tre modalità di accesso: in presenza, telefonica o *web meeting*.

Al momento della prenotazione, mediante la funzionalità “**Nuovo Appuntamento**”, l'Operatore di Patronato potrà scegliere la sede, il punto di consulenza competente e, come già precisato, anche la modalità di erogazione del servizio.

Anche da questo canale è previsto che nella richiesta di appuntamento possano essere inseriti non più di n. 2 codici fiscali dei cittadini con gli stessi limiti già indicati (purché le richieste collegate ai due soggetti siano riferite alla medesima tematica e gestibili dallo stesso punto di consulenza).

Per confermare l'appuntamento sarà necessario specificare le motivazioni della prenotazione.

Al termine dell'*iter* di accensione di un appuntamento, nella sezione “Notifiche” sarà disponibile una notifica di conferma dell'avvenuta prenotazione.

Gli operatori del Patronato possono, inoltre, consultare il dettaglio di un appuntamento accedendovi dalla lista degli appuntamenti in corso, presente nella “Home Page” del servizio. Nel dettaglio, saranno disponibili tutte le informazioni utili per lo svolgimento dell'appuntamento e, solo nel caso in cui il canale di erogazione scelto sia il *web meeting*, sarà utilizzabile anche la funzionalità “Accedi Web Meeting” che consente l'ingresso alla stanza virtuale.

La funzionalità “Cerca Appuntamenti” consente, infine, di cercare appuntamenti filtrati per data o per codice fiscale di un soggetto interessato.

Maggiori dettagli sul funzionamento degli applicativi potranno essere consultati all'interno dei manuali utente che saranno resi disponibili all'interno delle procedure illustrate con il presente messaggio.

Il Direttore Generale
Gabriella Di Michele