

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Generale

Roma, 11-03-2020

Messaggio n. 1114

Allegati n.2

OGGETTO: Potenziamento dei canali di interazione con l'istituto

A tutti gli Uffici e Direzioni

Premessa

Al fine di ottemperare alle disposizioni contenute nei D.P.C.M. 8 e 9 marzo 2020, con particolare riguardo alle limitazioni di spostamento delle persone sull'intero territorio nazionale, nonché alle relative sanzioni penali in caso di inosservanza, l'Istituto ha disposto che tutti i servizi informativi siano resi attraverso il potenziamento dei canali telefonici e la promozione dei servizi telematici.

Nel periodo emergenziale in corso è pertanto potenziato il presidio di tutti i canali di accesso da remoto per gli utenti, intermediati e non. Il contatto telefonico con l'utente rappresenta anche un'occasione per promuovere l'insieme dei servizi e delle applicazioni che l'Istituto mette a disposizione sul sito web, sulle app e tramite il Contact Center Multicanale, in modo da ridurre i contatti diretti con i funzionari dell'Istituto per le medesime tematiche.

A tal fine, si riepilogano tutte le modalità alternative all'accesso fisico che l'istituto mette a disposizione dei cittadini.

1. Servizio di sportello telefonico provinciale

Tutte le sedi provinciali, in questo periodo emergenziale, dispongono di un servizio di sportello telefonico da presidiare per almeno 20 ore settimanali (4 giornaliere).

L'elenco di tutti i numeri provinciali attivati (allegato n. 1) è pubblicato sulla Home Page del sito www.inps.it.

Con riferimento alle modalità di svolgimento di tale servizio, si chiarisce che in caso di richieste informative riguardanti notizie personali di natura economica, fiscale e previdenziale, procedimenti in corso, comunicazioni ricevute dall'Istituto, è necessario accertare l'identità dell'interlocutore telefonico.

Allo scopo, in base alle disponibilità dell'utente, sarà possibile utilizzare una delle seguenti modalità:

1. riscontro della prima e ultima cifra del PIN, verificabile nella procedura Monitoraggio PIN ONLINE al seguente percorso Servizi>Gestione e assistenza servizi internet;

2. ricezione per e-mail del documento di riconoscimento d'identità e, durante il contatto telefonico, acquisizione di eventuali elementi atti ad acclarare la piena conoscenza da parte dell'interessato della questione oggetto della richiesta.

3. verifica di almeno due delle seguenti informazioni, immediatamente riscontrabili negli archivi dell'Istituto:

- n. di protocollo della domanda di prestazione per cui si chiedono informazioni;
- n. domus della domanda di prestazione per cui si chiedono informazioni;
- numero di pensione;
- importo esatto di una rata recente di prestazione, pensionistica e non;
- elementi caratterizzanti la propria posizione assicurativa e contributiva;
- codice rapporto di lavoro domestico e CF del datore e/o lavoratore;
- codice di versamento volontario;
- matricola aziendale del proprio datore di lavoro.

In caso di richiesta di documentazione, la medesima dovrà essere recapitata esclusivamente all'indirizzo di residenza presente nell'archivio anagrafico centrale ARCA.

2. Servizio di prenotazione

A breve sarà attivata una modalità alternativa di prenotazione degli accessi al front end di sede che, per il periodo di emergenza in atto, eviterà l'accesso fisico dell'utenza presso le strutture. Effettuando come di consueto la prenotazione attraverso i canali disponibili (Contact Center, funzionario di sede, internet e successivamente tramite app INPS Mobile), l'utente verrà avvisato di non recarsi in sede e sarà invece ricontattato da un operatore INPS nel giorno e nell'orario scelti, ai recapiti forniti a corredo della prenotazione.

Si raccomanda alle strutture, sia quelle che hanno già attivato il sistema di prenotazione esclusiva e standardizzazione sportelli sia le restanti, di verificare, mediante la procedura Gestione Sportelli, la configurazione del proprio front end di sede e la relativa disponibilità di slot di prenotazione.

Si comunica che sarà resa obbligatoria l'indicazione della motivazione.

Per assicurare l'efficacia del ricontatto all'utenza in questa modalità, si raccomandano i Direttori delle sedi di verificare e abilitare per tempo le postazioni da utilizzare alle chiamate verso i numeri cellulari.

3. Gli altri canali alternativi allo sportello fisico, al servizio dei cittadini e degli intermediari qualificati

Sito web

Per i cittadini muniti di PIN (o altre credenziali di autenticazione) sono disponibili sul portale (www.inps.it) tutti i servizi e le domande di prestazioni previdenziali ed assistenziali dell'Istituto.

Per la generalità dei cittadini, anche non muniti di PIN, sul sito sono disponibili le schede informative su tutte le tematiche e alcuni servizi generici.

In particolare, all'interno della sezione "Contatti" della Home page è presente il Servizio "INPS Risponde", attraverso il quale i cittadini possono inoltrare richieste di informazioni che, in prima battuta, sono gestite dagli operatori del Contact Center multicanale e, se necessario, sono tramutate in quesiti Linea Inps ai quali le strutture competenti dovranno dare tempestivo riscontro anche attraverso il ricontatto telefonico dell'utente. In questa fase di emergenza le strutture INPS si impegnano a contattare l'utente entro le successive 24/48 ore attraverso i canali indicati dal cittadino.

App mobile

I cittadini possono scaricare da Google Play e Apple Store una serie di App istituzionali tramite le quali ottenere informazioni e servizi per i dispositivi mobili smartphone e tablet basati sui sistemi Android e iOS.

In particolare, l'app "INPS Mobile", dedicata al cittadino, offre attualmente i servizi di tipo consultativo, dispositivo e di pagamento di cui all'allegato 2. Per l'accesso ad alcuni dei servizi inclusi nell'app, il cittadino dovrà inserire codice fiscale e PIN (il proprio codice identificativo rilasciato tramite portale Inps o contact center), o autenticarsi mediante credenziali SPID, mentre altri servizi sono ad accesso libero.

Altri servizi dedicati a specifiche categorie di utenti sono fruibili attraverso le APP "INPS Cassetto Art Com" e "INPS – welfare – GPD".

Contact center multicanale

Tutti i cittadini possono ottenere informazioni e servizi, contattando il Contact center multicanale tutti i giorni, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00. Il servizio viene erogato in otto lingue (italiano, tedesco, inglese, francese, arabo, polacco, spagnolo e russo). Il Contact center è raggiungibile componendo il numero 803 164, gratuito da telefono fisso e il numero 06 164 164 da cellulare, a pagamento in base alla tariffa applicata dai diversi gestori.

Servizi erogati dal Contact center:

- Informazioni e assistenza su pensioni, prestazioni a sostegno del reddito e contributi

individuali

- Rilascio del PIN (codice personale di identificazione)
- Spedizione dei principali duplicati di documenti agli utenti (estratto conto assicurativo, Certificazione unica, ecc.)
- Informazioni e acquisizione delle domande di prestazioni (disoccupazione e mobilità, maternità e congedo parentale, congedi e permessi per diversamente abili, assegni al nucleo familiare etc.) e pensioni (il call center è uno dei canali ufficiali di presentazione delle istanze di servizio)
- Iscrizione online per lavoratori parasubordinati, domestici e casalinghe
- Simulazione del calcolo dei contributi per i lavoratori domestici e invio del MAV per il pagamento
- Informazioni e invio copia della ricevuta di pagamento online dei contributi per lavoratori domestici, versamenti volontari, riscatto della laurea e ricongiunzioni contributive
- Attivazione dei voucher per Buoni lavoro occasionale
- Assistenza sui servizi internet
- Acquisizione domande di servizio (domande di pensione, domande di prestazioni a sostegno del reddito, ecc.)

Il Contact center, laddove non fosse in grado di erogare il servizio richiesto dall'utente, attiva una Linea Inps a cui la sede competente dovrà dare tempestivo riscontro anche attraverso il ricontatto telefonico dell'utente. In questa fase di emergenza le strutture INPS si impegnano a contattare l'utente entro le successive 24/48 ore attraverso i canali indicati dal cittadino.

Canali al servizio dei contribuenti e degli intermediari

Sono disponibili i Cassetti previdenziali dedicati alle aziende e ai soggetti abilitati (consulenti del lavoro, commercialisti, artigiani e commercianti, datori di lavoro domestico, agricolo, parasubordinati etc.) e caselle di posta dedicate per gli enti di patronato. Anche in questi casi la richiesta di servizio dell'utente viene inoltrata alla sede INPS competente, che provvede al tempestivo riscontro anche attraverso il ricontatto telefonico dell'utente. In questa fase di emergenza le strutture INPS si impegnano a contattare l'utente entro le successive 24/48 ore, attraverso i canali di contatto indicati dal cittadino.

4. Acquisizione della Certificazione Unica

Si riepilogano i canali telematici messi a disposizione di tutti gli utenti per l'acquisizione della Certificazione Unica 2020:

- il portale istituzionale www.inps.it, accedendo con il proprio PIN o SPID, CNS e CIE;
- l'app INPS Mobile da smartphone o tablet, disponibile per dispositivi Android e Apple iOS, accedendo con il proprio PIN o SPID;
- il numero verde dedicato 800 434 320, sia da rete fissa che mobile, servizio con risponditore automatico, per richiedere la Certificazione Unica che sarà inviata al domicilio di residenza;
- il Contact Center INPS al numero verde 803 164 da rete fissa o 06 164 164 da rete mobile (con costi variabili in base al piano tariffario applicato dal gestore telefonico del chiamante), servizio con operatore, per richiedere la Certificazione Unica che sarà inviata al domicilio di residenza.

Gli utenti muniti di PIN ricevono informazioni sulla disponibilità della Certificazione Unica ai contatti associati al proprio profilo utente (e-mail, SMS, PEC). A breve sarà inoltre rilasciata la

possibilità di ricevere la Certificazione Unica al domicilio di residenza anche mediante richiesta via e-mail ordinaria.

E' utile peraltro ricordare agli utenti che non è necessario disporre della Certificazione Unica per l'inoltro del 730 precompilato né per la sua presentazione tramite un CAF o un professionista abilitato.

Le modalità così riepilogate sono presenti sul sito e sono state oggetto di un comunicato stampa per la massima diffusione tra i cittadini. I Direttori delle strutture dovranno attivare ogni iniziativa utile per comunicare l'impegno dell'Istituto a garantire la continuità dei servizi attraverso un insieme di modalità e canali di interazione.

Il Direttore Generale
Gabriella Di Michele

Sono presenti i seguenti allegati:

Allegato N.1

Allegato N.2

Cliccare sull'icona "ALLEGATI"



per visualizzarli.