

In questa pagina l'INPS pubblica le informazioni relative ai procedimenti amministrativi di propria competenza come disposto dall'art. 35 del d.lgs. 33/2013.

## Descrizione e riferimenti normativi sulle varie tipologie di procedimento

Sul sito istituzionale – nell'area "Prestazioni e Servizi" - sono pubblicate le schede informative su tutte le prestazioni corrisposte dall'INPS consultabili tramite il Link a "[Tutte le Prestazioni](#)".

Ogni scheda contiene: una breve descrizione del prodotto "**Che cos'è**"; la tipologia di utenza interessata "**A chi si rivolge**"; le indicazioni per richiedere ed ottenere la prestazione "**Come funziona**". Infine cliccando sul pulsante "**Accedi al servizio**" si può accedere direttamente alla procedura online per compilare e inviare la domanda di prestazione.

Di seguito si pubblicano, inoltre, alcuni link a schede informative di particolare interesse per il cittadino / utente. Ciascuna di queste pagine raccoglie le informazioni relative a più prodotti che sono stati raggruppati in macro-aree per tipologia di prestazione e/o di utenza.

Link a "[Portale delle domande per prestazioni a sostegno del reddito](#)"

Link a "[Domanda Pensione, Ricostituzione, Ratei, ECOCERT, APE Sociale e Beneficio precoci](#)"

Link a "[Accesso ai servizi per aziende e consulenti](#)"

## Unità organizzative responsabili dell'istruttoria e responsabile del procedimento e del provvedimento

Secondo il principio di competenza territoriale, la responsabilità è affidata alle singole strutture organizzative dell'Istituto in base al comune di residenza e al CAP del richiedente il servizio. Nella sezione del sito "[Le Sedi Inps](#)", in base al servizio/prodotto richiesto, sono indicate, per ogni Direzione provinciale e Agenzia complessa, le unità organizzative, in cui queste strutture sono articolate, responsabili dell'istruttoria relativa ai provvedimenti emanati dall'Istituto. Le Agenzie territoriali non sono articolate in unità organizzative e quindi responsabili dell'istruttoria sono le stesse agenzie nel loro complesso.

Di norma il responsabile del procedimento è anche responsabile del provvedimento (le principali eccezioni sono evidenziate nella circolare 89/13). I nominativi, i numeri di telefono e gli indirizzi di posta elettronica istituzionale dei responsabili di ogni struttura territoriale sono reperibili nella sezione del sito istituzionale "[Le Sedi Inps](#)".

## Atti e documenti da allegare all'istanza

Nella sezione "[Tutti i moduli](#)" del sito Inps sono disponibili i moduli di domanda per le prestazioni. Ciascun modulo riporta anche l'indicazione dei documenti e/o le dichiarazioni da allegare alla domanda. La Sede competente a cui inviare la domanda è quella del cap di residenza del richiedente rintracciabile nella sezione "[Le Sedi Inps](#)".

## Modalità con le quali gli interessati possono ottenere informazioni relative ai procedimenti

Gli interessati possono ottenere informazioni relative ai procedimenti con le seguenti modalità:

- accedendo su "[Tutti i servizi](#)";
- chiamando il [Contact Center](#) dell'Istituto (ai numeri 803164 da telefono fisso o 06164164 da cellulare);
- tramite PEC;
- tramite le caselle di posta elettronica istituzionale;
- direttamente presso [le Sedi Inps](#);
- rivolgendosi ai Patronati o agli Intermediari abilitati.

## Termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso ed ogni altro termine procedimentale rilevante

La legge 241/90 indica un termine generale di 30 giorni per la conclusione dei procedimenti per i quali l'amministrazione non abbia previsto termini diversi nel regolamento interno.

Si pubblica di seguito il regolamento per la definizione dei termini di conclusione dei procedimenti attualmente in vigore:

- [Regolamento Inps – deliberazione n. 111/2020](#) (pdf 744kb)

## Procedimenti per i quali il provvedimento della PA può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato ovvero silenzio assenso

I provvedimenti di competenza dell'Inps non possono essere sostituiti da dichiarazione dell'interessato. I procedimenti non possono concludersi con il silenzio assenso dell'Istituto.

## Strumenti di tutela amministrativa e giurisdizionale e termini e modi per attivarli

- Ricorso amministrativo: i termini e le modalità sono indicati nella comunicazione del provvedimento. Il ricorso – ove previsto - può essere presentato on line attraverso i "[servizi online](#)" accessibili con Pin dispositivo; oppure tramite patronati e intermediari abilitati.
- Ricorso giurisdizionale: in caso di reiezione del ricorso o decorsi i termini di legge senza decisione dell'amministrazione può essere notificato il ricorso giurisdizionale alla sede che ha emesso il provvedimento.

- Accesso agli atti: durante il procedimento e dopo la conclusione dello stesso può essere chiesto l'accesso agli atti ex capo V legge 241/1990 tramite il modulo "[Richiesta di accesso ai documenti amministrativi](#)" pubblicato sul sito dell'Istituto. Per maggiori informazioni consultare il Regolamento e la sua [circolare attuativa \(n. 4 del 8/01/2013\)](#).
- In caso di inosservanza dolosa o colposa del termine di conclusione del procedimento si applica l'azione giudiziaria ex art. 2bis, comma 1, legge 241/1990..

## Link di accesso ai servizi on line

Sul sito dell'Istituto è stata predisposta l'area "Prestazioni e Servizi" dalla quale si accede alla sezione dedicata "[Tutti i servizi](#)" dove è possibile cercare il singolo servizio utilizzando i filtri del motore di ricerca oppure consultando l'elenco in ordine alfabetico.

Una volta selezionato il servizio desiderato è possibile accedere alla procedura on line dopo aver effettuato l'autenticazione tramite: Pin dispositivo o carta nazionale dei servizi (CNS) o Sistema pubblico identità digitale (SPID).

## Modalità per l'effettuazione dei pagamenti

I pagamenti possono essere effettuati direttamente on line attraverso il "[Portale dei Pagamenti](#)" raggiungibile dalla Home Page del sito Inps su "Servizi online", un'area che raccoglie i servizi abilitati al pagamento on-line e offre la possibilità al cittadino di accedere a tutte le informazioni sulle modalità di pagamento messe a disposizione dall'INPS.

Attraverso il "Portale" è possibile eseguire i pagamenti dei bollettini online, acquistare i voucher online (buoni-lavoro), visualizzare i *Pagamenti effettuati* e avere notizie e aggiornamenti sulle nuove modalità di pagamento.

Il portale dei pagamenti Inps è integrato con il sistema PagoPA e consente quindi l'utilizzo delle forme di pagamento e dei servizi in esso previsti.

## Nome del soggetto a cui è attribuito il potere sostitutivo e modalità per attivarlo

In caso di inerzia del responsabile del procedimento il potere sostitutivo è attribuito al Responsabile Agenzia prestazioni e servizi individuali/Agenzia flussi/Agenzia complessa/Dirigente (art.17, comma 1, lettera d, d.lgs. 165/2001); in caso di inerzia del Dirigente il potere sostitutivo è attribuito ai Direttori centrali/regionali e dei coordinamenti metropolitani (art. 36, comma 1, lettera g regolamento di organizzazione Inps).

I recapiti telefonici e gli indirizzi di posta elettronica sono rintracciabili sul sito ai seguenti link:

- [L'Istituto > Struttura organizzativa](#) per le strutture centrali e regionali
- [Le Sedi INPS](#) per le strutture periferiche

Per i ricorsi amministrativi, il procedimento non prevede l'esercizio di un potere sostitutivo da parte di alcun ufficio amministrativo che – in tale procedimento – non può sostituirsi alla potestà di deliberare dell'Organo collegiale investito della decisione sulla controversia amministrativa. In tali casi il cittadino può rivolgersi all'Autorità Giudiziaria.