

La formazione congiunta del personale Inps e della gestione ex Inpdap dell'area provinciale di Alessandria, avviata lo scorso novembre, ha già coinvolto 62 colleghi. Si tratta di un percorso di informazione e formazione reciproca sui servizi informatici messi a disposizione dalla Direzione generale, per facilitarne la conoscenza e l'uso.

Il percorso formativo è nato dall'esigenza di migliorare la customer care a livello territoriale, soprattutto verso i pensionati: gli utenti più numerosi della gestione ex Inpdap. Sono state illustrate le funzioni dei servizi telematici e le peculiarità operative delle diverse gestioni. Particolare rilievo è stato riservato ai servizi Inps di maggior interesse per la gestione ex Inpdap, con riferimento alle pensioni e al rilascio del pin ai cittadini.

La pubblicazione della circolare 131 ha dato lo spunto per approfondire il tema della telematizzazione delle istanze, con uno sguardo rivolto all'esperienza concreta, all'evoluzione di quest'opportunità e alle prospettive che si aprono per gran parte delle pratiche di previdenza pubblica.

Nel percorso comune saranno coinvolti i patronati, nello spirito dei protocolli nazionale, regionale e locale, che considerano la formazione un fondamentale strumento di collaborazione. Dagli incontri, e dallo spirito costruttivo con cui si sono svolti, sono emersi concreti strumenti di collaborazione e comunicazione tra le strutture, soprattutto tra le agenzie territoriali e gli uffici dell'ex Inpdap. Ciò consentirà di fornire risposte agli utenti in tempo reale o di prendere direttamente in carico le problematiche.

A conclusione delle attività formative, e sulla base delle linee di cooperazione definite dai responsabili e dagli operatori delle due linee, è stato possibile attivare servizi della gestione ex Inpdap presso gli sportelli Inps della provincia; e di servizi Inps nella sede ex Inpdap di Alessandria.

L'apertura in ogni struttura provinciale Inps di punti di contatto e recapito per gli utenti della gestione ex Inpdap ha, quindi, incrementato l'accesso e la fruibilità di numerosi servizi.