

Titolo: Integrazione della Gestione Dipendenti Pubblici: al via altre 19 Direzioni Provinciali

A seguito della manovra finanziaria realizzata nel 2011 (D.L. 201 del 6/11/2011, convertito con modificazioni dalla L. 214 del 22/12/2011), le competenze degli Istituti Previdenziali Inpdap e Enpals sono state trasferite all'Inps. La riforma è stata motivata dalla necessità di contenimento della spesa pubblica e di armonizzazione del sistema previdenziale, e ha dato avvio al percorso di realizzazione di un unico polo della previdenza, che fornisca servizi di qualità del sistema di protezione sociale e di welfare, in risposta alla crescente domanda dei cittadini.

Per garantire la continuità delle attività istituzionali a seguito dell'incorporazione dell'Inpdap (ora Gestione Dipendenti Pubblici), l'Inps ha posto in essere una serie di iniziative tese a rideterminare un nuovo assetto organizzativo e logistico dell'Istituto, tenendo conto dell'ampliamento della platea di riferimento e con l'obiettivo di un miglioramento dei servizi offerti.

Le Direzioni provinciali

In particolare, a partire 1° aprile 2013 è iniziata presso alcune Direzioni provinciali - una per ogni Direzione regionale dell'ex Inpdap - la sperimentazione del nuovo modello integrato di sede provinciale Inps, presso cui sono erogati i servizi amministrativi e di informazione anche della Gestione Dipendenti Pubblici: non solo le competenze, ma anche il personale delle preesistenti Sedi provinciali Inpdap confluiscono, quindi, nella corrispondente Direzione provinciale Inps. La sperimentazione ha interessato poi altri gruppi di Sedi del territorio. Dal 1° ottobre 2013 sono interessate dalla sperimentazione altre 19 Sedi, che si aggiungono alle precedenti 55, per un totale di 74 Direzioni provinciali.

Nelle Direzioni provinciali sperimentali, gli ambiti di responsabilità della Gestione Dipendenti pubblici - Posizione assicurativa, Entrate, Pensioni, Prestazioni di fine servizio e Previdenza complementare, Credito e Welfare - sono integrati, dal punto di vista organizzativo e laddove possibile logistico, con l'Unità di Coordinamento Operativo e dell'Agenzia interna delle Direzioni provinciali INPS. Le relative attività di processo sono presidiate, in maniera singola o aggregata, da specifiche Unità Organizzative (all'interno dell'Unità di Coordinamento Operativo) e Linee di prodotto servizio (nell'ambito dell'Agenzia Interna).

Presso le Direzioni provinciali integrate logisticamente è presente un servizio di front office fisico integrato cui è addetto congiuntamente personale di entrambe le gestioni (privata e pubblica), organizzato come segue:

- reception: per un servizio di prima accoglienza;
- punti di erogazione di servizio: sportelli dedicati per l'erogazione di servizi a ciclo chiuso, la ricezione della documentazione se e per le informazioni sull'accesso ai servizi;
- punti di consulenza e agenda appuntamenti: in caso di necessità di una consulenza specifica sulle prestazioni;
- postazioni self service: utilizzabili dagli utenti in possesso di PIN, per presentare on line le domande di servizio INPS e Gestione dipendenti pubblici, o per interagire con gli archivi informatici della gestione cui risultino abilitati.

Altre iniziative di rilievo, che riguardano i canali virtuali attraverso cui l'utenza della Gestione Dipendenti pubblici può entrare in contatto con l'Istituto, riguardano:

- la prossima integrazione di tutti i contenuti del sito web www.inpdap.gov all'interno del sito www.inps.it, con conseguente chiusura del primo, a partire dal 1° ottobre 2013;
- la dismissione - già realizzata - del Numero Verde ex Inpdap: agli utenti della Gestione Dipendenti Pubblici rispondono gli operatori del Contact Center integrato Inps-Inail 803 164, che forniscono loro tutte le informazioni e tutti i servizi. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 e il sabato dalle 8.00 alle 14.00 ed è gratuito da rete fissa, mentre non è abilitato alle chiamate da telefoni cellulari, per le quali è disponibile il numero 06 164164, a pagamento, in base al piano tariffario del gestore telefonico del chiamante.

Le Direzioni regionali

Dal 1° agosto 2013 ha inoltre preso avvio la fase di sperimentazione del modello di Direzione regionale INPS integrata. La sperimentazione, che avrà durata fino al 31 dicembre 2013, interessa quattro Regioni: l'Emilia Romagna, il Friuli Venezia Giulia, la Liguria e le Marche.

Il modello individuato di Direzione regionale integrata rafforza sia il ruolo di garante della governance regionale di tutti i processi istituzionali dell'Istituto, integrando pienamente quelli inerenti alla missione istituzione del soppresso Inpdap, sia di governo delle risorse assegnate, con una responsabilità complessiva della gestione e dei risultati conseguiti.

Per la piena realizzazione degli obiettivi assegnati, il modello previsto conferma la seguente articolazione delle Direzioni regionali:

- Funzioni manageriali, governate da dirigenti, responsabili dei risultati di gestione;
- Team, coordinati da funzionari di area C, responsabili del provvedimento e del procedimento, a presidio di macroattività o di singole attività;
- Aree di Coordinamento professionale affidate ai professionisti.

La telematizzazione

A queste novità si accompagnano quelle determinate dal processo di telematizzazione dei servizi, già in atto in Inps prima dell'incorporazione dell'Inpdap e che cambiano in profondità le modalità con le quali presentare le domande per accedere alle prestazioni erogate dall'Istituto e, in particolare, dalla Gestione Dipendenti Pubblici.

La telematizzazione nel contempo garantisce una maggior tutela dei diritti soggettivi e un miglioramento della trasparenza amministrativa

Titolo: Integrazione della Gestione Dipendenti Pubblici: al via altre 19 Direzioni Provinciali

e riduce la necessità di accesso dell'utenza presso le sedi di riferimento. Essa viene incontro alle necessità dei cittadini che possono rapportarsi con l'Istituto senza doversi necessariamente recare allo sportello.

In sostanza, come previsto dalla Determinazione del presidente dell'Inps n. 95 del 30 maggio 2012, tutte le domande di prestazioni e servizi della Gestione Dipendenti Pubblici, a partire dal 1° agosto 2013, devono essere presentate esclusivamente attraverso una delle seguenti modalità:

- Via web, attraverso il sito www.inps.it o da questo sito, accedendo all'Area Riservata Inps. Per avvalersi di questo canale è necessario avere il PIN, cioè un codice segreto di identificazione personale rilasciato da INPS. Esso si distingue in PIN "on line" e PIN "dispositivo"; per accedere ad alcuni servizi occorre essere in possesso del PIN "dispositivo", che viene rilasciato solo dopo che l'utente sia stato identificato o abbia inviato copia di un documento di riconoscimento;
- Attraverso il Contact Center integrato Inps-Inail, raggiungibile al numero telefonico gratuito 803 164. Anche in tal caso occorre essere in possesso di un PIN. Per gli utenti dotati di un Pin dispositivo, il Contact Center compila l'istanza sulla base delle indicazioni fornite dall'iscritto e la invia all'Istituto per la successiva lavorazione;
- Tramite un Patronato, anche per gli utenti non in possesso di PIN; gli Enti di Patronato hanno a loro disposizione una procedura dedicata per l'invio delle domande in via telematica.

Elenco delle Direzioni provinciali integrate Inps

1. Agrigento - dal 1/10/2013
2. Alessandria - dal 1/7/2013
3. Ancona - dal 1/7/2013
4. Arezzo - dal 1/7/2013
5. Ascoli Piceno - dal 1/4/2013
6. Asti - dal 1/7/2013
7. Avellino - dal 1/10/2013
8. Bari - dal 1/4/2013
9. Belluno - dal 1/10/2013
10. Benevento - dal 1/10/2013
11. Bergamo - dal 1/7/2013
12. Bologna - dal 1/4/2013
13. Bolzano - dal 1/4/2013
14. Brindisi - dal 1/5/2013
15. Cagliari - dal 1/10/2013
16. Caltanissetta - dal 1/7/2013
17. Caserta - dal 1/4/2013
18. Catania - dal 1/10/2013
19. Catanzaro - dal 1/7/2013
20. Chieti - dal 1/4/2013
21. Como - dal 1/10/2013
22. Cosenza - dal 1/10/2013
23. Crotone - dal 1/7/2013
24. Cuneo - dal 1/4/2013
25. Enna - dal 1/7/2013
26. Ferrara - dal 1/6/2013
27. Forlì - dal 1/6/2013
28. Frosinone - dal 1/7/2013
29. Genova - dal 1/7/2013
30. Gorizia - dal 1/7/2013
31. Grosseto - dal 1/10/2013
32. Imperia - dal 1/7/2013
33. L'Aquila - dal 1/6/2013
34. La Spezia - dal 1/4/2013
35. Latina - dal 1/10/2013
36. Lecce - dal 1/5/2013
37. Lecco - dal 1/6/2013
38. Livorno - dal 1/4/2013
39. Lucca - dal 1/10/2013
40. Macerata - dal 1/7/2013
41. Mantova - dal 1/4/2013
42. Massa Carrara - dal 1/5/2013
43. Modena - dal 1/7/2013
44. Novara - dal 1/7/2013
45. Nuoro - dal 1/10/2013
46. Oristano - dal 1/10/2013
47. Parma - dal 1/7/2013
48. Perugia - dal 1/4/2013
49. Pesaro - dal 1/7/2013
50. Pescara - dal 1/10/2013
51. Piacenza - dal 1/6/2013
52. Pisa - dal 1/10/2013
53. Pordenone - dal 1/6/2013
54. Ragusa - dal 1/4/2013
55. Ravenna - dal 1/7/2013
56. Reggio Calabria - dal 1/4/2013
57. Reggio Emilia - dal 1/6/2013
58. Rieti - dal 1/4/2013
59. Rimini - dal 1/6/2013

Titolo: Integrazione della Gestione Dipendenti Pubblici: al via altre 19 Direzioni Provinciali

- 60. Rovigo - dal 1/4/2013
- 61. Sassari - dal 1/4/2013
- 62. Savona - dal 1/7/2013
- 63. Siena - dal 1/7/2013
- 64. Siracusa - dal 1/6/2013
- 65. Sondrio - dal 1/6/2013
- 66. Teramo - dal 1/10/2013
- 67. Trento - dal 1/6/2013
- 68. Treviso - dal 1/10/2013
- 69. Trieste - dal 1/7/2013
- 70. Udine - dal 1/4/2013
- 71. Varese - dal 1/10/2013
- 72. Verbano Cusio Ossola - dal 1/7/2013
- 73. Verona - dal 1/4/2013
- 74. Vibo Valentia - dal 1/10/2013

Nota: Tutte le informazioni sulle Sedi provinciali integrate (ubicazione, recapiti, orari di apertura, ecc..) sono reperibili sul sito www.inps.it, seguendo il percorso di navigazione Home > Servizi > Le sedi Inps.