



istituto nazionale
di previdenza
per i dipendenti
dell'amministrazione
pubblica

DIREZIONE GENERALE

Roma, 3 novembre 2006

Alle Direzioni Compartimentali

Alle Sedi Provinciali

e, p.c. Alle Direzioni Centrali

Agli Enti Locali

Agli Istituti di Patronato

LORO SEDI

CIRCOLARE N. 22

Oggetto: collegamento telematico delle Sedi provinciali INPDAP con gli Enti Locali del Territorio nazionale.

Il nostro Istituto, da oltre un decennio, ha dovuto affrontare e risolvere tutte le problematiche legate all'unificazione delle vecchie gestioni ed al buon funzionamento del nuovo Ente previdenziale dei lavoratori pubblici. La sfida è stata oltremodo difficoltosa perché ciò è avvenuto mentre il Parlamento della Repubblica procedeva nel disegno riformatore che ha completamente modificato il regime della previdenza del nostro Paese.

Senza dover ancora ricordare quanto fin qui realizzato, dovuto soprattutto all'impegno profuso da tutto il personale dell'Istituto, oggi siamo chiamati a compiere un ulteriore passo nella direzione di un rapporto completamente rinnovato con l'utenza dell'Istituto. La capacità di liquidare le pensioni definitive ed i trattamenti di fine servizio - le prime il mese successivo alla cessazione dal servizio ed i secondi entro i termini di legge - rappresenta un risultato definitivamente acquisito.

E' necessario spingersi oltre. Occorre dare subito un segnale concreto che faccia avvertire a tutta la collettività dei nostri amministrati che l'Istituto non è solo un soggetto pubblico erogatore di prestazioni, ma è anche strumento e luogo privilegiato per conoscere e esercitare i propri diritti pensionistici e previdenziali, presenti e futuri.

La posizione assicurativa è la base di questo percorso da compiere. I collegamenti telematici con gli Enti datori di lavoro sono il passo che precede il momento in cui l'Istituto arriverà direttamente nelle case dei nostri amministrati e fornirà loro servizi e consulenza *on line*.

Nel verbale di intesa sull'ipotesi di contratto integrativo di Ente per l'anno in corso, l'Amministrazione e i rappresentanti delle OO.SS. del personale hanno concordato di attivare, con collegamenti telematici con le Amministrazioni pubbliche, l'utilizzo dell'applicativo *passweb*, che è già oggi uno strumento verificato, efficiente ed operativo per il completamento e/o la correzione delle posizioni assicurative individuali degli iscritti dell' Istituto.

Il *passweb* sarà posto quanto prima a disposizione degli uffici di tutte le Amministrazioni pubbliche con personale iscritto all'INPDAP. Ciò assicura importanti utilità, perché il collegamento telematico, già in esperimento con diversi Enti locali, consente:

- ⇒ la consultazione della banca dati di una posizione assicurativa dell'Istituto e la connessa possibilità in tempo reale del suo completamento e/o correzione;
- ⇒ la certificazione delle posizioni assicurative, ciascun ufficio per la propria competenza;
- ⇒ la stampa di un modello riepilogativo della posizione assicurativa di un dipendente;
- ⇒ la fornitura al diretto interessato delle informazioni relative allo stato della sua posizione assicurativa.

I collegamenti con le Amministrazioni pubbliche sono necessari affinché l'Istituto eserciti il ruolo che gli compete nel processo di costituzione del Casellario centrale delle posizioni assicurative dei lavoratori, alla corretta realizzazione del quale l'INPDAP deve concorrere nel prossimo anno 2007 con un'azione di verifica dei dati conseguente all'invio delle "prime comunicazioni" a tutti i propri iscritti.

Le Direzioni compartimentali e le Sedi sono, pertanto, invitate a dare seguito a tutte le iniziative già poste in essere a livello sperimentale per accreditare i nominativi dei responsabili di tutti gli Enti locali gestiti, collegare ad INPDAP le loro postazioni informatiche e assicurare loro gli interventi formativi necessari per la corretta gestione dell'applicativo *passweb*. La seconda parte della circolare riassume e specifica i termini dell'impegno richiesto al Territorio.

L'operazione di collegamento dovrà comunque concludersi nei primi due mesi del prossimo anno 2007, onde rispettare i termini posti dall'articolo 2, comma 5, del Decreto ministeriale 4.2.2005 di organizzazione del Casellario dei lavoratori.

Inoltre, l'applicativo *passweb* entrerà direttamente nel processo di liquidazione dei trattamenti pensionistici nei primi mesi del prossimo anno, affiancando così, in una prima fase, gli attuali supporti informatici incentrati sull'applicativo S7 e sulla compilazione in automatico del modello PA04. L'applicativo *passweb* è, invece, già oggi utilizzabile per la documentazione *on line* dei servizi e delle retribuzioni ai fini della determinazione dei provvedimenti di riscatto e ricongiunzione.

Infine, l'Istituto si collegherà telematicamente con gli istituti di Patronato che ne faranno richiesta, dando così seguito alla convenzione firmata nel luglio del 2004. Le Sedi sono invitate ad una attenta e favorevole opera di collaborazione con i Patronati, perché esiste un comune convergente interesse allo sviluppo di sinergie operative. Sarà utile e proficuo, pertanto, lì dove auspicabilmente se ne verifichino le condizioni, attivare convenzioni sul territorio, come già realizzate da alcune Sedi provinciali.

In allegato sono contenute le istruzioni operative predisposte collegialmente dalle strutture dell'Istituto coinvolte e coordinate dalla struttura di progetto "Posizione Assicurativa Iscritti INPDAP".

IL DIRETTORE GENERALE

(Dr. Luigi Marchione)

f.to L. Marchione

Area Organizzazione e Formazione



**Struttura di Progetto
Costituzione Posizione Assicurativa Iscritti
INPDAP**

**Struttura di Progetto Ambiente Tecnologico
e Sicurezza**

**Struttura di progetto Applicazioni
Informatiche**

Allegati: n. 4

COLLEGAMENTI TELEMATICI CON GLI ENTI:

ISTRUZIONI OPERATIVE

Funzionalità offerte alle Amministrazioni pubbliche

Il processo di collegamento telematico con le Amministrazioni di appartenenza degli iscritti inizierà con gli Enti locali e proseguirà, poi, con gli Uffici dello Stato.

Saranno immediatamente utilizzabili da parte delle singole Amministrazioni le seguenti funzioni:

- consultazione della posizione assicurativa dei propri dipendenti;
- stampa della “prima comunicazione” di un proprio dipendente;
- completamento/correzione della posizione assicurativa con i periodi di servizio e le retribuzioni;
- documentazione dei periodi di servizio e delle retribuzioni necessari per definire un’istanza di riscatto o ricongiunzione.

Ad esse si aggiungeranno presto quelle concernenti la possibilità di:

- istruire un’istanza di pensione (disponibile fra quattro-cinque mesi);
- effettuare una sistemazione contributiva;
- utilizzare lo stesso canale telematico per le operazioni di correzione delle incongruenze emerse dalle denunce su modello DMA.

Nel corso del prossimo anno le funzionalità *passweb* saranno implementate per la parte relativa alle pratiche di trattamento di fine servizio e di erogazione del credito.

L'attivazione dei collegamenti

Come è noto, nel mese di agosto sono state inviate agli iscritti circa 26.000 prime comunicazioni, in risposta alle quali stanno arrivando le richieste di modifica e/o integrazione dei dati afferenti alla posizione assicurativa ivi contenuti. La correzione/integrazione delle informazioni dovrà essere effettuata dagli operatori abilitati, sia interni (per i dati anagrafici, periodi ricongiunti e/o riconosciuti) che esterni (per i periodi di servizio e retribuzioni) utilizzando *passweb*. Ne consegue che l'attivazione delle utenze degli enti rende possibile l'ulteriore invio delle "prime comunicazioni", previsto per fine anno e lungo il corso del 2007.

E' stata ottenuta, in seguito all'installazione di nuovi ambienti tecnologici, la disponibilità di circa 50.000 utenze, collegabili telematicamente con la banca dati dell'Istituto, da attivare per gli operatori interni ed esterni. Ciò consente di avviare la complessiva operazione di diffusione dell'applicativo *passweb* sia a tutti gli operatori interni dell'area Rapporto enti, sia agli enti esterni.

Per il momento, stante la perdurante esiguità delle informazioni da parte delle Amministrazioni statali, causate dal ritardo con cui vengono comunicati i dati relativi alla posizione assicurativa, le stesse non dovranno essere immediatamente coinvolte nell'operazione.

Un discorso a parte vale per il Ministero della pubblica Istruzione. Tale Amministrazione ha effettuato una fornitura completa di tutte le posizioni assicurative presenti nei suoi archivi sino alla data del 31 dicembre 2004, insieme al quale si è dato inizio ad una sperimentazione curata direttamente dalla Direzione Generale, per verificare le modalità organizzative migliori per la diffusione di *passweb* agli uffici territoriali (CSA e scuole). Anche tale Dicastero, quindi, per il momento non dovrà essere coinvolto.

Le attività da porre in essere per la buona riuscita dei collegamenti con gli enti si articolano nei seguenti ambiti:

- 1) profilazione ed abilitazione delle utenze;***
- 2) formazione operativa sull'uso di passweb;***
- 3) servizio di assistenza agli utenti esterni (helpdesk);***
- 4) gestione dei rapporti con le organizzazioni di Patronato;***
- 5) informativa alle Rappresentanze del personale.***

Si ricorda che, per le Sedi, l'attività di implementazione delle posizioni assicurative che prevede la profilazione (individuazione, autorizzazione, riconoscimento) dei responsabili degli enti datori di lavoro e l'attivazione del relativo collegamento telematico per l'utilizzo dell'applicativo *passweb* è stata individuata come progetto generale correlato alla produttività collettiva nel verbale d'intesa siglato il 15 settembre u.s. tra l'Amministrazione e le OO.SS., nelle more della definizione e sottoscrizione del C.C.I.E. 2006.

E' necessario, pertanto, che i Dirigenti di Sede assumano le necessarie iniziative sul piano organizzativo per garantire la diffusione capillare dei collegamenti, predisponendo, previa verifica del numero e della grandezza degli enti locali insistenti nel proprio ambito di competenza, un calendario di incontri di presentazione – formazione sull'applicativo *passweb*, che consenta di raggiungere la totalità degli Enti locali entro il mese di marzo 2007 (epoca in cui è previsto, dalla normativa sul Casellario, l'invio generalizzato delle “prime comunicazioni”).

Profilazione ed abilitazione delle utenze.

Si fa riferimento e seguito alla **nota n.2324 DG del 26/7/2006** per comunicare alcune indicazioni operative al fine di agevolare le operazioni di utilizzo dell'applicazione *passweb* nel rispetto del sistema di sicurezza degli accessi dell'Istituto (IDM).

Numero dei collegamenti attivabili per ciascun Ente.

La disponibilità di potenza elaborativa garantita dal nuovo sistema installato in Direzione generale, consente oggi di collegare tutte le Amministrazioni locali, concedendo un numero di collegamenti *proporzionale* al numero di dipendenti di ciascuna .

Pur senza attribuire carattere di tassatività assoluta, le Sedi vorranno stabilire la seguente proporzione: ***un collegamento per ogni 100 dipendenti***. Ciò significa che tutti gli enti con meno di 100 dipendenti potranno avere un solo collegamento, gli Enti con 100 -200 dipendenti potranno avere 2 collegamenti, così via fino agli Enti con più di 999 dipendenti che potranno richiedere un massimo di 10 collegamenti. Ovviamente, per gli Enti di maggiori dimensioni, si terrà conto delle esigenze che verranno prospettate

E' opportuno e necessario sollecitare, ove possibile, gli enti con un numero di dipendenti inferiore a 20 ad utilizzare forme di cooperazione, avvalendosi di strutture comuni. Inoltre, poiché per il momento le procedure di gestione anagrafica non permettono di creare una relazione tra ente e persone non iscritte, in prima battuta non potranno essere abilitati

utenti esterni, ovverosia commercialisti, consulenti etc. Con successiva comunicazione verranno fornite istruzioni al riguardo.

Le Sedi procederanno, da subito, ad effettuare le operazioni necessarie per profilare gli enti locali da loro gestiti, consentendo così alla Direzione generale di inviare le altre “prime comunicazioni”.

L’operazione “abilitazione degli Enti locali” implica una estensione delle attività già sperimentate con i *team passweb* a tutto il personale dell’area rapporto Enti (ex funzione di produzione) e a tutti gli operatori esterni che verranno individuati.

Si coglie l’occasione per sollecitare le Sedi che non abbiano già provveduto, all’individuazione e alla comunicazione del gestore utenze, richiesto con la nota n.2324 DG sopra citata, in modo da poter procedere velocemente, appena rilasciate le funzioni che permetteranno una gestione locale delle utenze applicative, alla profilazione dei gestori di sede.

Abilitazione degli operatori esterni

La procedura prevede attualmente l’abilitazione da parte dell’ *Ufficio III ‘Gestione Procedure Applicative e utenze’ della Struttura di Progetto Ambiente Tecnologico e Sicurezza* attraverso una comunicazione in posta elettronica. Tale abilitazione viene disposta su richiesta delle Sedi provinciali che, a loro volta, attivano l’operazione nei confronti degli enti e ne ricevono l’indicazione sui profili da abilitare.

Le *mail* recanti le segnalazioni di cui all’*allegato 2* devono essere inviate alla *casella di posta ‘Gestione Utenze Procedure’* dalla casella di posta della direzione della Sede provinciale, in attesa del decentramento della gestione utenze (come detto sopra). Il messaggio *dovrà essere inviato per conoscenza all’Ufficio I della Struttura di Progetto Costituzione Posizione Assicurativa.*

L’operatore esterno potrà essere legittimato al solo inserimento/trasmissione o anche alla certificazione del dato. Il “certificatore” può essere senz’altro individuato nello stesso soggetto che attualmente provvede alla certificazione sui modelli PA/04 .

E’ necessario pertanto inviare agli Enti esterni l’invito ad abilitare i propri operatori secondo il modello allegato 1).

E’ necessario, inoltre, che gli operatori esterni abbiano la disponibilità di una casella di posta elettronica attraverso la quale vengono svolte le operazioni di prima attivazione e *reset password* ed alla quale verranno inviate eventuali comunicazioni di servizio personali.

Formazione operativa sull'uso di passweb.

La formazione operativa sull'utilizzo dell'applicativo segue i canoni già stabiliti ed in una parte importante attuati (formazione dei formatori compartimentali avvenuta in Roma lo scorso febbraio e formazione dei *team passweb* delle Sedi provinciali).

Si fa qui riferimento alla nota operativa dell'Area organizzazione – ufficio formazione n. 228 del 7 aprile 2006 (che ad ogni buon fine si allega) le cui istruzioni sono qui replicate:

- per quanto riguarda le Direzioni compartimentali, coordinando gli interventi formativi all'uso di *passweb* a beneficio di tutto il personale dell'Area rapporto Enti (o comunque della vecchia “funzione produzione”);
- per quanto riguarda i *team passweb* delle Sedi provinciali (e, comunque, tutto il personale che dovesse essere ritenuto necessario, pianificando gli interventi formativi nei confronti del personale degli Enti da tenere con 10-15 per volta).

Servizio di Assistenza Utente per gli enti esterni (helpdesk).

A supporto degli operatori esterni è in corso di attivazione un ***servizio di Assistenza Utente*** per le Amministrazioni con l'obiettivo di indirizzare le richieste di intervento alle strutture INPDAP competenti e fornire tempestivamente una risposta.

Il servizio di Assistenza Utente interviene nei seguenti modi:

- *direttamente a livello centrale* nei seguenti casi:
 - o *problemi tecnici hardware o software*: in tal caso la segnalazione viene inoltrata alla struttura informatica centrale preposta;
 - o *problematiche inerenti all'utilizzo dell'applicazione o a malfunzionamenti della stessa*: in tal caso la segnalazione viene inoltrata alla struttura centrale preposta;
- *operando su due livelli*, uno territoriale (I livello), uno centrale (II livello), nei seguenti casi:
 - o *problematiche di natura giuridico/amministrativa*: la segnalazione viene inoltrata ai nuclei di competenza compartimentali su base territoriale di competenza. Qualora poi la problematica indicata presentasse particolare complessità, tale da non trovare soluzione a livello compartimentale, la segnalazione verrà inoltrata da parte del nucleo di competenza agli esperti centrali.

Il servizio opererà attraverso:

- un indirizzo di posta elettronica, Paweb@inpdap.gov.it al quale poter inviare le segnalazioni secondo l'allegato 2); tale canale di comunicazione è già attivo.
- un numero verde da contattare per eventuali segnalazioni che necessitino di assistenza da parte di un operatore (al momento tale canale non è ancora attivo) ma verrà inviata a breve una comunicazione per indicare la data di avvio di tale canale telefonico.

Tutte le segnalazioni, per la loro gestione e per l'inoltro fra le diverse strutture coinvolte, vengono inserite in uno specifico prodotto di *Gestione segnalazioni (chiamato SIA)* adottato dall'Istituto; viene quindi associato un cosiddetto "Ticket" ad ogni segnalazione ricevuta.

Qualora una segnalazione pervenga direttamente alla Sede di competenza, quest'ultima provvederà ad aprire comunque il ticket mediante tale prodotto.

E' necessario, pertanto, che tutte le richieste di intervento vengano effettuate secondo le modalità suddette; ciò permetterà una corretta gestione della segnalazione ed un monitoraggio (quantitativo e qualitativo) degli interventi richiesti e dei tempi di risposta ottenendo così un miglioramento costante del servizio stesso.

Il prodotto SIA, è stato strutturato in modo tale che:

- i diversi nuclei di competenza possano lavorare solo sui ticket di propria competenza (ambito territoriale compartimentale), ciò al fine di facilitare le attività di individuazione delle segnalazioni;
- tutti i nuclei possano consultare tutti i ticket aperti, ciò per permettere la diffusione delle soluzioni;
- la Struttura di Progetto Posizione Assicurativa degli iscritti possa avere visibilità sull'intero servizio e monitorare il numero di ticket aperti e chiusi e le problematiche sollevate; ciò permette di individuare, ad esempio, le tematiche più ricorrenti.

Il Dirigente generale del Compartimento e i Dirigenti di Sede assicureranno l'operatività e la corretta gestione del servizio da parte del nucleo che potrà essere integrato/supportato da ulteriore personale all'uopo individuato dal Dirigente Compartimentale nell'ambito degli Uffici del Compartimento (Direzione Compartimentali e Sedi).

Gestione dei rapporti con le organizzazioni di Patronato.

Le organizzazioni di Patronato sono fortemente interessate ad una *parternship* con l'Istituto in tutta l'operazione di invio delle "prime comunicazioni" agli iscritti INPDAP. L'Istituto, per parte sua - al di là di quanto già previsto e da attuare in applicazione delle convenzioni firmate con le diverse sigle (vedasi fac-simile allegato) - ha un coesistente, reciproco interesse al fatto che i propri iscritti, che intendano ricorrere ai servizi del Patronato, possano ricevere da quest'ultimo riscontro analogo a quello che i nostri uffici relazioni con il pubblico sono in condizione di dare: l'esteso impatto che sarà generato dalla richiesta di variazioni della posizione assicurativa potrà, quindi, essere smaltito anche da soggetti esterni. Ai Patronati, pertanto, sarà data la possibilità di accreditarsi nel sistema informativo e di consultare la posizione assicurativa dei propri assistiti attraverso idonei collegamenti telematici.

Tali collegamenti consentiranno agli Enti di Patronato di utilizzare, in questa prima fase, le seguenti applicazioni:

- *passweb* – con profilo di sola consultazione;
- richieste variazioni alle Prime Comunicazioni – con possibilità di inserimento delle variazioni richieste;
- accesso "Servizi ai Pensionati" di consultazione del cedolino pensione, CUD e mod. 730.

Le Sedi provinciali sono invitate a dare corso a convenzioni a livello locale che regolino, fra l'altro, gli ingressi in Sede di personale del Patronato per risolvere e concludere quanto necessario per correggere e completare le posizioni assicurative dei lavoratori deleganti. Si allega il testo della convenzione stipulata da una Sede provinciale, da considerare come utile prototipo delle iniziative qui auspiccate.

Informativa alle Rappresentanze del personale.

In tutte le fasi significative dell'operazione di collegamento alle Amministrazioni pubbliche i Direttori di Sede procederanno ad informare le Rappresentanze del Personale, non solo per chiarire loro i termini di un'attività incentivata con il CCIE del 2006 , ma anche per favorire la massima sensibilizzazione su un progetto che non è sbagliato definire strategico per il futuro dell'Istituto.

IL DIRIGENTE GENERALE
della Struttura di progetto
Costituzione posizione assicurativa iscritti
Dr. Giuseppe BEATO
F.to G. Beato

ALLEGATO 1)



Sede provinciale di.....

Spett.le Ente

Oggetto : abilitazione all'utilizzo dell' applicativo denominato “Passweb”, collegato alla banca dati INPDAP.

Com'è noto, l'art. 1, comma 6 della legge n. 335 del 1995 prevede che ad ogni assicurato sia *“inviato, con cadenza annuale, un estratto conto che indichi le contribuzioni effettuate, la progressione del montante contributivo e le notizie relative alla posizione assicurativa nonché l'ammontare dei redditi di lavoro dipendente e delle relative ritenute indicati nelle dichiarazioni dei sostituti d'imposta”*.

L'attuazione di tale norma è resa ora improcrastinabile dalla legge n. 243 del 23 agosto 2004, che, anche al fine di consentire l'emissione di un *estratto conto integrato*, ai commi 23-30 dell'articolo 1, ha istituito il *Casellario centrale delle posizioni previdenziali attive* a cui gli enti gestori di forme di previdenza obbligatoria, tra cui l'INPDAP, dovranno trasmettere i dati e le informazioni utili relative ai lavoratori iscritti. Il successivo decreto del Ministero del Lavoro, di concerto con il Ministero dell'economia e delle Finanze del 4 febbraio 2005 (pubblicato sulla G. U. n. 72 del 29 marzo 2005) ha disciplinato le modalità e la tempistica con cui gli enti gestori di forme di previdenza obbligatoria trasmetteranno al Casellario i dati inerenti alla posizione assicurativa dei propri iscritti.

Dal mese di agosto, questo Istituto ha avviato in via sperimentale un progetto di invio di **“prime comunicazioni”** agli iscritti, ai fini della successiva, conseguente definizione dell'estratto conto integrato. Contemporaneamente è stata attivata un'applicazione informatica denominata *“passweb”* attraverso la quale è possibile gestire la posizione assicurativa degli iscritti INPDAP, sia da parte di personale dell'Istituto, sia da parte di personale degli enti. Ciò consentirà di gestire le *“richieste di variazione”* della posizione assicurativa personale che perverranno dagli iscritti ai quali sarà inviata la *“prima comunicazione”*.

Pertanto gli Enti ai quali verrà richiesto, o dalle Sedi INPDAP o direttamente dell'interessato, di modificare/integrare le situazioni relative a periodi di servizio e/o retribuzioni potranno operare su tale applicativo direttamente in banca dati INPDAP, inserendo i dati corretti e rendendoli immediatamente disponibili per le successive lavorazioni.

Ciò eviterà la trasmissione di documenti cartacei.

Lungi dall'essere un'operazione legata solo alle "prime comunicazioni", il collegamento *passweb* stesso sarà utilizzabile dagli uffici degli Enti locali per le seguenti altre funzioni:

- consultazione della posizione assicurativa dei propri dipendenti;
- stampa della "prima comunicazione" di un proprio dipendente;
- documentazione dei periodi di servizio e delle retribuzioni necessari per definire un'istanza di riscatto o ricongiunzione.

Alle suddette funzionalità si aggiungeranno presto le seguenti:

- possibilità di istruire un'istanza di pensione (disponibile fra quattro-cinque mesi);
- possibilità di effettuare una sistemazione contributiva;
- possibilità di utilizzare lo stesso canale telematico per le operazioni di correzione delle incongruenze emerse dalle denunce su modello DMA.

Per i fini di cui sopra, codesto Ente è invitato ad individuare uno o più operatori abilitati all'utilizzo dell'applicazione. Pur senza attribuire carattere di tassatività assoluta al criterio che qui si enuncia, i collegamenti vengono stabiliti nella seguente proporzione: ***un collegamento per ogni 100 dipendenti***. Ciò significa che tutti gli enti con meno di 100 dipendenti potranno avere un collegamento, gli Enti con 100 -200 dipendenti potranno avere 2 collegamenti, così via fino agli Enti con più di 999 dipendenti che potranno richiedere un massimo di 10 collegamenti.

Ovviamente, per gli Enti di maggiori dimensioni si terrà conto delle esigenze che verranno prospettate

Per il momento non è possibile abilitare utenti esterni all'Ente, ovverosia operatori non iscritti all'INPDAP (commercialisti, consulenti, etc.). Con successiva comunicazione si daranno istruzioni al riguardo.

L'operatore esterno potrà essere legittimato al solo inserimento/trasmissione o anche alla certificazione del dato. Il "certificatore" può essere senz'altro individuato nello stesso soggetto che attualmente provvede alla certificazione su modelli PA/04 .

Nel caso in cui, successivamente alla fase di prima attivazione del progetto, si rendessero disponibili un maggior numero di utenze per ente, i dati inseriti dai diversi operatori potranno continuare ad essere certificati da un unico soggetto responsabile nei confronti dell'INPDAP.

Si allega: a) il fac-simile di comunicazione che dovrà essere inviato a questa Sede; b) le modalità operative per l'accesso al servizio c) le avvertenze e le responsabilità, da consegnare agli operatori .

Si raccomanda di indicare per ogni operatore l'indirizzo di posta elettronica attraverso la quale vengono svolte le operazioni di prima attivazione e *reset password*. A tale indirizzo verranno, altresì, inviate eventuali comunicazioni di servizio personali.

IL DIRETTORE

Fac- simile da trasmettere su carta intestata dell'Ente a firma del dirigente/funzionario incaricato

Spett.le
Istituto Nazionale di Previdenza per i
Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica
Sede di

OGGETTO: comunicazione del/i soggetto/i abilitato/i all'utilizzo dell'applicativo passweb .

Si comunicano il/i nominativi degli operatori abilitati per l'Ente all'utilizzazione dell'applicazione passweb :

cognome _____ nome _____ cf _____ indirizzo di posta elettronica
_____ dell' operatore/i abilitato/i alla trasmissione e/o certificazione dei dati.

Si allega fotocopia del/dei documenti di identità.

Data, _____

il dirigente/funzionario responsabile

In fede

(firma per esteso e leggibile)

AVVERTENZE PER L'OPERATORE ABILITATO ALL'UTILIZZO DI PASSWEB.

MODALITÀ OPERATIVE PER L'ACCESSO AI SERVIZI

L'Operatore (Incaricato del Trattamento dati), tramite i servizi del Nuovo Sistema Informativo INPDAP, gestisce i dati, in base alle autorizzazioni previste dal profilo che gli è stato assegnato.

Per accedere ai servizi, l'Operatore dovrà collegarsi all'indirizzo internet reso disponibile dall'Istituto e inserire alla pagina di autenticazione il proprio codice fiscale e la password di primo accesso.

L'indirizzo internet e la password di primo accesso saranno preventivamente comunicate all'Operatore via e-mail sulla propria casella postale.

Al primo accesso, l'Operatore provvederà (obbligatoriamente) a cambiare la password utilizzando l'apposita funzione "Cambio password".

L'Operatore, dopo avere cambiato la password, prenderà visione delle "Avvertenze e responsabilità" e le accetterà, selezionando l'opportuno flag.

AVVERTENZE E RESPONSABILITÀ

L'Operatore, in qualità di Incaricato interno o esterno del Trattamento dati personali ai sensi degli artt. 4, comma 1 lett. h) e 30 del D. Lgs n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", è tenuto ad applicare ed osservare le seguenti disposizioni:

nel trattare i dati personali, deve garantire la massima riservatezza delle informazioni di cui si viene in possesso considerando tutti i dati personali confidenziali e, di norma, soggetti al segreto d'ufficio. Conseguentemente i dati non possono essere diffusi e comunicati ai terzi, ad eccezione dei soggetti ed entità previsti dall'Istituto per l'adempimento dei fini istituzionali; in particolare è fatto espresso divieto di consegnare o duplicare "dati personali" per finalità diverse da quelle proprie dell'attività lavorativa assegnata;

deve tenere in ogni fase di lavoro una condotta tale da evitare che i dati personali siano soggetti a rischi di perdita o distruzione anche accidentale, che ad essi possano accedere persone non autorizzate o che vengano svolte operazioni di trattamento non consentite o non conformi ai fini istituzionali per i quali i dati medesimi sono stati raccolti e vengono trattati;

in ogni fase del trattamento non può eseguire operazioni per fini non previsti tra i compiti assegnati e, può accedere ai soli dati personali la cui conoscenza sia strettamente necessaria per adempiere tali compiti;

deve operare, secondo le proprie competenze, per mantenere i dati personali in modo tale che siano esatti, completi, veritieri e pertinenti alle finalità per le quali vengono trattati e cancellarli in conformità alle istruzioni specifiche del proprio responsabile;

deve restituire integralmente al proprio responsabile i dati personali in proprio possesso, a seguito dell'eventuale cessazione del rapporto di lavoro dipendente in essere o di cambiamento della mansione e astenersi dal diffondere tali dati anche in tempi successivi a questo evento;

deve osservare le disposizioni emanate dall'Istituto in materia di sicurezza e riservatezza, custodire e controllare i dati personali mediante l'adozione delle misure di sicurezza previste per evitarne la distruzione, la perdita e l'accesso da parte di terzi;

in particolare, in caso di trattamenti dei dati personali che comportino l'uso di sistemi informatici e telematici (PC, PC portatile o altro) può accedere a tali dati solo attraverso password o codici di accesso secondo quanto disposto dall'Istituto in materia di sicurezza, mantenendo segreta la password di accesso al proprio PC, evitando di divulgarla a terzi o di trascriverla su fogli;

Deve custodire tutto il materiale cartaceo relativo ai dati personali con diligenza e, a fine lavoro, riporlo in un luogo sicuro, evitando che durante le normali operazioni di lavoro tale materiale risulti visibile a persone non incaricate del Trattamento. Tali misure devono essere applicate anche a tutte le forme di riproduzione dei dati personali (es. floppy disk, cd-rom, fotocopie, ecc).

ALLEGATO 2)

[illegible]

Di seguito per ognuno dei campi riportati nel modulo precedente sono forniti la legenda ed alcune indicazioni per una sua corretta ed efficace compilazione.
In grassetto sono indicati i campi obbligatori

SEGNALAZIONE	
<i>sezione da compilare dal richiedente o, in caso di contatto telefonico, dall'operatore di sede/compartimento di pertinenza</i>	
NOME RICHIEDENTE	<i>Indicare in tali campi tutti i dati per permettere una corretta identificazione di colui che ha inviato la segnalazione affinché possa essere contattato per ulteriori informazioni o per fornirgli la soluzione.</i> <i>Tutti i campi sono obbligatori.</i>
RECAPITO TELEFONICO	
INDIRIZZO E-MAIL	
DATA DELLA RICHIESTA	
ENTE DI APPARTENENZA	
CODICE FISCALE DEL RICHIEDENTE	
SEDE DI COMPETENZA	
TIPOLOGIA SEGNALAZIONE (TECN./AMMIN.)	<i>Indicare TECN se si tratta di problematiche sul software messo a disposizione (errori software, chiarimenti, comportamenti non attesi o non chiari, malfunzionamenti)</i> <i>Indicare AMMIN se si tratta di chiarimenti di tipo amministrativo</i>

DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE:
<i>sezione da compilare dal richiedente o, in caso di contatto telefonico, dall'operatore di I livello della sede o del compartimento di pertinenza.</i>
Descrivere la problematica in maniera completa, ad esempio, se si tratta di chiarimenti, indicare il contesto ed il caso affinché l'operatore possa in rispondere in modo preciso e puntuale, se si tratta di errore indicare i valori indicati affinché l'operatore possa riprodurre il comportamento indicare su quale schermata si è presentato l'errore indicare i comportamento dell'applicazione (si blocca, invia un messaggio,...)

PROTOCOLLO D'INTESA TRA INPDAP E ISTITUTI DI PATRONATO

L'Inpdap, istituito con D.L.vo 30 giugno 1994 quale unico polo previdenziale e assistenziale per tutti i dipendenti pubblici, accompagna il lavoratore pubblico dal giorno della sua assunzione fino alla cessazione del servizio e, successivamente, per il periodo di erogazione della pensione.

L'ottica di sviluppo dell'Istituto prevede servizi sempre più decentrati sul territorio, che corrispondano alle esigenze dell'utente in termini di qualità e di tempestività con l'obiettivo di costruire una relazione di fiducia tra amministrazione e cittadini.

Gli Istituti di Patronato svolgono, secondo quanto affermato dalla Corte Costituzionale (sentenza n.42/2000) e riaffermato dalla legge 152/2001, un "servizio di pubblica utilità". Essi concorrono alla realizzazione del sistema di welfare tutelando i lavoratori, pensionati e cittadini in genere, per il pieno rispetto dei loro diritti previdenziali e assistenziali, garantendo l'effettività di tali diritti con poteri di rappresentanza nei procedimenti finalizzati all'erogazione delle prestazioni, e promuovendo la diffusione delle conoscenze in materia di legislazione sociale e del lavoro.

L'attività dei Patronati per espressa previsione legislativa (L. 152/2001) si esplica mediante:

- a) le funzioni di consulenza, assistenza e tutela individuale, anche con poteri di rappresentanza, nel campo previdenziale, ivi inclusa la previdenza complementare, in quello assistenziale, sanitario, ecc;*
- b) lo svolgimento, senza scopo di lucro, di attività di sostegno, informativa, di servizio e di assistenza tecnica in favore anche di pubbliche amministrazioni mediante la stipula di convenzioni.*

I rapporti che intercorrono tra l'Inpdap e i Patronati devono tendere alla massima collaborazione e trasparenza comportamentale reciproca, al fine di evitare, tra l'altro, l'intermediazione da parte di soggetti non autorizzati (L.152/2001, art.17 2°comma).

Occorre realizzare un rapporto diretto sia a livello centrale che locale ed attivare modalità sempre più semplici, favorire un costante aggiornamento sulla normativa e sulle procedure, con l'obiettivo di incrementare la professionalità e la competenza reciproca.

L'Istituto intende coinvolgere i Patronati nell'attività di rilevazione delle aspettative e della soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi erogati, per consentire una migliore individuazione e soddisfazione dei bisogni.

A tal fine riconosce il ruolo pubblicistico istituzionalmente assolto dai Patronati, agevolandone l'attività al proprio interno e coinvolgendoli nelle iniziative e attività di realizzazione, aggiornamento e rettifica della Banca Dati delle posizioni assicurative, ed in quelle riguardanti materie di loro interesse.

Quanto sopra premesso e alla luce dell'attuale legislazione riguardante i rispettivi compiti istituzionali (decreto legge istitutivo dell'INPDAP; L.241/90; L.152/2001), il giorno 17 giugno 2004

viene stipulato

tra l'INPDAP (Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica) rappresentato dal Commissario Straordinario ingegnere Marco Staderini

e gli Istituti dei Patronati INCA, INAS, ITAL e ACLI rappresentati rispettivamente dal presidente Aldo Amoretti, dal vicepresidente Enzo Giase, dal vicepresidente Mario Castellengo, dal presidente Michele Consiglio

il seguente protocollo d'intesa:

Articolo 1

è garantito il diritto riconosciuto dalla L.152/2001 agli iscritti e pensionati INPDAP di avvalersi dell'intervento dei Patronati per l'espletamento delle procedure riguardanti le prestazioni dell'Istituto in tutte le fasi del procedimento e presso tutti gli Uffici dell'INPDAP;

Articolo 2

è garantito e agevolato l'accesso agli uffici INPDAP, per l'espletamento della relativa attività, agli operatori di Patronato preventivamente accreditati e muniti di tesserino di riconoscimento. Modalità di accesso dedicate agli uffici con previsione di giorni e orari riservati saranno concordate con appositi protocolli da stipulare a livello compartimentale e provinciale, entro 60 giorni dalla firma del presente protocollo d'intesa. I predetti protocolli saranno definiti in un contesto di reciproca collaborazione che tenga conto da un lato delle esigenze degli uffici provinciali dell'Istituto e dall'altro della specificità del ruolo dei Patronati cui vanno riservati canali preferenziali, al fine di pervenire ad una maggiore funzionalità dei servizi e ad un migliore soddisfacimento dell'utenza. I protocolli locali già stipulati dovranno essere uniformati al presente protocollo;

Articolo 3

nelle sedi provinciali e territoriali dovranno essere individuati i responsabili, per la sede, del rapporto con i Patronati. Detti responsabili saranno incaricati a rapportarsi con gli operatori del Patronato e a fungere da referenti qualificati per tutte le questioni attinenti alla gestione e all'iter delle pratiche. Compatibilmente con le esigenze delle sedi potranno essere individuati locali idonei e attrezzati, anche di terminale, da destinare ai Patronati per una acquisizione diretta delle informazioni sullo stato delle pratiche patrocinate, e, una volta giunta a fruibilità la Banca Dati Unificata delle posizioni assicurative e dietro regolare patrocinio, per una visione ed estrazione della posizione contributiva dei singoli iscritti patrocinati;

Articolo 4

i rapporti tra l'INPDAP e i Patronati saranno caratterizzati dall'applicazione del principio di imparzialità nel rispetto e a tutela dei diritti degli iscritti e dei pensionati. I mandati di patrocinio, rilasciati ai Patronati dagli iscritti e pensionati INPDAP secondo le vigenti norme, saranno validi durante tutto l'iter del procedimento

amministrativo, con l'impegno da parte dell'Istituto di fornire ai Patronati risposte scritte in ordine alle pratiche patrocinate, nel rispetto dell'ordine di trattazione delle pratiche e dell'applicazione del principio di imparzialità. L'impegno riguarderà l'invio di copia dei provvedimenti formali di definizione delle istanze, anche in formato elettronico con tracciato da concordare, e delle diverse comunicazioni interlocutorie o richieste istruttorie e documentali relative alle stesse. All'atto della presentazione delle istanze o di documenti, copia delle stesse e dei relativi mandati di patrocinio dovranno essere timbrati e firmati per ricevuta;

Articolo 5

i Patronati si impegnano ad attivare ogni iniziativa per una completa e sollecita istruttoria documentale delle pratiche sia nella fase iniziale sia nel corso della trattazione;

Articolo 6

l'INPDAP si impegna a garantire l'accesso alle banche dati e l'utilizzo del canale telematico da parte dei Patronati, non appena disponibili, in conformità a quanto previsto dall'art. 116 del D.Lgs.196/2003, da realizzarsi previo confronto preventivo delle rispettive strutture informatiche.

La realizzazione di questo impegno sarà funzionale a creare le condizioni per consentire ai Patronati:

- a) la trasmissione delle domande di prestazione per via telematica, con relativa stipula di specifico protocollo d'intesa;
- b) la trasmissione di informazioni per il completamento della banca dati delle posizioni assicurative;
- c) la consultazione dello stato delle pratiche patrocinate, delle posizioni assicurative e di tutti gli altri servizi a favore di iscritti, pensionati;

Articolo 7

l'INPDAP si impegna a inserire nel proprio sistema informativo un meccanismo di rilevazione degli interventi patrocinati dai Patronati e si impegna a fornire con cadenza quadrimestrale ai Patronati, anche in formato elettronico con tracciato da concordare, gli elenchi nominativi e le tabelle contenenti le risultanze statistiche. A tal riguardo l'Istituto si impegna a concordare con gli Uffici Centrali dei Patronati un sistema unitario di codifica delle diverse sedi di ciascun Patronato;

Articolo 8

INPDAP e Patronati si impegnano ad evitare casi di attivazione di contenzioso su questioni che potrebbero essere risolte in un confronto tra le parti. A tal fine la fase di precontenzioso deve concludersi entro il termine massimo di trenta giorni dalla data di notifica o comunicazione del provvedimento controverso;

Articolo 9

l'INPDAP si impegna ad inviare tempestivamente, tramite posta elettronica, alle sedi centrali dei Patronati copia delle circolari, informative, note tecniche e comunque delle disposizioni interne sulle materie di competenza dell'Istituto e di interesse per i Patronati. A tale riguardo si ravvisa l'opportunità di una consultazione preventiva non vincolante dei Patronati;

Articolo 10

Nello spirito di reciproca collaborazione l'Inpdap si impegna ad operare, compatibilmente con i limiti derivanti dai propri compiti e responsabilità istituzionali, una quanto più estesa

possibile consultazione preventiva, comunque non vincolante, e un coinvolgimento dei Patronati nella elaborazione ed attuazione delle iniziative organizzative coinvolgenti attività e materie di interesse dei Patronati. Ciò, al fine di utilizzare l'apporto e l'esperienza dei Patronati nel settore, e, ove possibile, di concordare modalità sinergiche di espletamento delle diverse attività.

I rapporti tra l'Istituto e i Patronati saranno caratterizzati dall'applicazione del principio dell'imparzialità nel rispetto della legge.

Articolo 11

L'INPDAP si impegna ad organizzare a livello compartimentale specifici corsi di formazione per gli operatori dei Patronati, nonché a coinvolgere gli stessi nell'attività formativa interna. I Patronati si impegnano a favorire la partecipazione di personale dell'Istituto alle iniziative da loro promosse. INPDAP e Patronati si assumeranno gli oneri di spesa per il rispettivo personale;

Articolo 12

è istituito un gruppo di lavoro permanente che si riunirà, di norma, periodicamente, con il compito di affrontare problemi e casistiche di carattere generale tecnico e/o organizzativo, anche al fine di risolvere questioni di principio che potrebbero dar luogo ad azioni di contenzioso diffuse comportanti reciproco aggravio. Il gruppo di lavoro avrà inoltre il compito di monitorare e verificare lo stato di attuazione del presente protocollo, di proporre integrazioni e modifiche, anche in relazione allo sviluppo del sistema informativo dell'INPDAP. Particolare attenzione va rivolta alla realizzazione del protocollo informatico;

Articolo 13

L'INPDAP si impegna a dare la massima pubblicità al presente accordo agli utenti indicando gli Istituti di Patronato che lo hanno sottoscritto e le strutture presso le quali gli utenti possono rivolgersi per tutela ed assistenza. L'INPDAP e i Patronati si impegnano a dare la massima pubblicità al presente protocollo ai rispettivi Uffici centrali e territoriali, nei confronti dei quali ne garantiscono comunque l'integrale applicazione, e agli Enti e le Amministrazioni, per promuovere la conoscenza della funzione sociale di pubblica utilità istituzionalmente attribuita ai Patronati dalla L.152/2001;

Articolo 14

i protocolli d'intesa da siglare ovvero già siglati a livello locale dovranno essere uniformati o modificati sulla base dei principi contenuti nel presente protocollo d'intesa.

Per l'Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica

Il Commissario Straordinario Marco Staderini _____

Per gli Istituti di Patronato

INCA Aldo Amoretti _____

INAS Enzo Giase _____

ITAL Mario Castellengo _____

ACLI Michele Consiglio _____



SEDE PROVINCIALE DI

PROTOCOLLO D'INTESA TRA INPDAP E ISTITUTI DI PATRONATO

L'Inpdap Direzione Provinciale di e gli Istituti di Patronato, di seguito riportati, concordano sulla necessità di definire una convenzione tesa ad integrare i contenuti del protocollo nazionale sottoscritto in data 17/06/2004.

Al fine di pervenire ad una maggiore funzionalità dei servizi, che eroga l'Istituto, e ad un migliore soddisfacimento dei bisogni dell'utenza ed alla luce della legislazione attuale e dei rispettivi compiti, tra l'Inpdap Sede Provinciale di Catania, rappresentata dal

Direttore Dr. Carmelo Sciuto e gli Istituti di Patronato: (rappresentati dai Responsabili)

ACAI, ACLI, CLAAI, EASA, ENAPA, ENAS, ENASCO, ENCAL, EPACA, EPAS, EPASA, INAC, INAPA, INAPI, INAS, INCA, INFORMAFAMIGLIA, INPAL, INPAS, ITAL.

viene stipulato il presente accordo:

SPORTELLI PATRONATI PRESSO LA SEDE PROVINCIALE INPDAP DI

Nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza e privacy, viene garantito l'accesso agli uffici in giorni ed orari dedicati, mettendo a disposizione, degli operatori degli Istituti di Patronato uno spazio idoneo e attrezzato per poter espletare all'interno della sede la loro attività di Patronato.

A tal fine, i Direttori responsabili provinciali dei Patronati dovranno trasmettere al

Direttore della Sede, attraverso l'Ufficio Relazioni col Pubblico, che gestisce il rapporto, una comunicazione contenente oltre i numeri di telefono, fax ed e-mail anche i nominativi degli operatori autorizzati alla rappresentanza nei rapporti con l'Istituto. Dovranno altresì segnalare con tempestività ogni successiva variazione dei nominativi degli operatori.

DOCUMENTAZIONE - DOMANDE

Gli operatori dei Patronati accederanno negli uffici nei giorni prefissati per dare, all'utenza che la richiede, assistenza per la compilazione della modulistica per l'accesso alle prestazioni dell'Istituto e presentazione di richieste in materia previdenziale.

I Patronati si impegnano ad istruire i propri operatori ad usare la nuova modulistica per la richiesta delle prestazioni, reperibile presso gli Urp o sul sito www.inpdap.gov.it.

Le domande, sempre corredate del mandato di patrocinio, dovranno essere presentate con allegata la documentazione necessaria e complete dei riferimenti: generalità complete, data e luogo di nascita, indirizzo, numero della pensione o numero di posizione, codice fiscale. Dovranno risultare anche compilate in ogni parte, al fine di evitare inutili e gravose istruttorie che allungherebbero i tempi di erogazione delle prestazioni.

Viene assicurato da parte dell'Inpdap, nel rispetto degli obblighi derivanti dal mandato di patrocinio, l'impegno a fornire ai patronati puntuali risposte in ordine alle pratiche patrocinate ed inoltre ad inviare tutte le comunicazioni, risposte, documenti, relative alle pratiche di pertinenza per le quali si assicura il massimo impegno possibile per la loro definizione.

La Sede Provinciale di Catania si impegna a far conoscere il presente accordo alle proprie strutture e dipendenti e a pubblicizzarlo presso gli Enti e Amministrazioni pubbliche , presso gli iscritti e i pensionati. I Patronati si impegnano a far conoscere l'accordo oltre che alle proprie strutture anche alle Organizzazioni Sindacali.

Le parti programmeranno iniziative, anche congiunte, per la promozione del servizio reso e incontri periodici su tematiche previdenziali.

Catania, 27 giugno 2006.

Per i Patronati (I Direttori provinciali):

ACAI

ACLI

CLAAI

EASA

ENAPA

ENAS

ENASCO

ENCAL

EPACA

EPAS

EPASA

INAC

INAPA

INAPI

INAS

Per INPDAP-Sede di

Dr. Carmelo Sciuto

INCA

INFORMAFAMIGLIA

INPAL

INPAS

ITAL
