

Deliberazione N. 192

OGGETTO: Carta dei servizi.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Seduta del 22 DIC. 2021

Visto il D.P.R. 30 aprile 1970 n. 639;

Vista la Legge 9 marzo 1989 n. 88;

Visto il Decreto Legislativo del 30 giugno 1994 n. 479 e successive modifiche e integrazioni;

Visto il D.P.R. 24 settembre 1997 n. 366;

Visto il D.P.R. del 22 maggio 2019 di nomina del Presidente dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

Visto il D.P.C.M. del 24 febbraio 2020 di nomina del Vice Presidente dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

Visto il D.P.C.M. del 16 dicembre 2019 relativo alla costituzione del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

Visto il D.M. del 13 gennaio 2017 di nomina del Direttore generale dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

Visto il Regolamento di organizzazione dell'Istituto, adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 4 del 6 maggio 2020, successivamente modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 108 del 21 dicembre 2020;

Visto l'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS adottato con determinazione dell'Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione n. 119 del 25 ottobre 2019, successivamente modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 102 del 14 luglio 2021;

324

Vista la Legge 7 agosto 1990, n. 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi", e successive modificazioni ed integrazioni;

Vista la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

Visto il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995, "Schema generale di riferimento per la predisposizione delle "Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale";

Visto il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";

Viste le delibere CIVIT del 24 giugno 2010, n. 88, "Linee guida per la definizione degli standard di qualità", e del 5 gennaio 2012, n. 3, "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici";

Visto il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, avente ad oggetto "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" ed in particolare l'art. 32, comma 1, che prevede che "le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici";

Vista la deliberazione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza del 20 maggio 2020 n. 10 avente ad oggetto la Relazione Programmatica per gli anni 2021-2023;

Visto il "Regolamento per la definizione dei termini di conclusione dei procedimenti amministrativi" adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 111 del 21 dicembre 2020;

Vista la deliberazione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 10 del 26 luglio 2021 avente ad oggetto "Relazione Programmatica per gli anni 2022-2024. Aggiornamento della Relazione programmatica 2021-2023", con cui il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha sottolineato la necessità di adottare una nuova Carta dei servizi che sia unitaria, chiara nella comunicazione agli utenti, semplificata nell'accesso alle prestazioni e nell'indicazione delle forme di tutela;

Atteso che la Carta dei servizi è lo strumento attraverso il quale l'Istituto mira a consolidare la propria relazione di fiducia con l'utenza, garantendo trasparenza e responsabilità, attraverso la chiara e completa comunicazione delle informazioni relative alla propria organizzazione, alle modalità di erogazione e di accesso alle prestazioni e ai servizi, agli strumenti a tutela di cittadini e imprese nonché agli impegni che assume in termini di qualità dei servizi offerti;



Preso atto che la Carta dei Servizi è valida a livello nazionale ed è resa disponibile al cittadino, in linea con l'evoluzione delle prestazioni e dei servizi dell'Istituto, sia in un formato "cartaceo" che in versione digitale, accessibile dal sito istituzionale;

Preso atto che la versione digitale riproduce i temi e la struttura di quella cartacea, consentendo, attraverso una sezione dedicata del sito, strutturata per argomenti, di richiamare le schede informative relative a tutte le prestazioni e i servizi dell'Istituto, costantemente aggiornate in coerenza con le novità normative e procedurali in materia;

Preso atto che le schede informative della Carta dei servizi saranno costantemente aggiornate, in linea con la continua evoluzione dei servizi e delle prestazioni dell'Istituto;

Vista la relazione predisposta sull'argomento dalla Direzione Generale;

Su proposta del Direttore generale vicario;

DELIBERA

di adottare la Carta dei servizi secondo il testo allegato che costituisce parte integrante della presente deliberazione.

Il Direttore generale porrà in essere tutte le attività necessarie ai fini del costante aggiornamento della Carta dei servizi.

IL SEGRETARIO

Maria Giovanna Cassiano

F.to Cassiano

IL PRESIDENTE

Pasquale Tridico

F.to Tridico

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



CARTA DEI SERVIZI

Il 20/11/2011

INDICE

PREMESSA	3
1. INFORMAZIONI GENERALI	3
1.1 LA CARTA DEI SERVIZI INPS	3
1.2 RUOLO E FUNZIONI DELL'INPS	3
1.3 LA STORIA DELL'INPS.....	4
1.4 L'ORGANIZZAZIONE.....	6
2. LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	6
2.1 ACCESSIBILITÀ ALLE PRESTAZIONI E AI SERVIZI	6
2.1.1 IL SISTEMA DI ACCOGLIENZA DELLE STRUTTURE TERRITORIALI: IL <i>FRONT END</i>	7
2.1.1.1 ACCESSIBILITÀ AGEVOLATA PER ALCUNE CATEGORIE DI UTENTI ..	8
2.1.1.2 PATRONATI E ALTRI INTERMEDIARI AUTORIZZATI	9
2.1.1.3 IL SITO ISTITUZIONALE.....	11
2.1.1.3.1 ACCESSO AI SERVIZI TELEMATICI	11
2.1.1.3.2 L'AREA RISERVATA <i>MYINPS</i>	11
2.1.1.3.3 I SERVIZI EROGATI SU DISPOSITIVI MOBILI	12
2.1.1.3.4 I PAGAMENTI ONLINE: IL PORTALE DEI PAGAMENTI.....	12
2.1.1.4 IL CONTACT CENTER MULTICANALE	12
2.1.1.5 L'INPS SU FACEBOOK, TWITTER, YOUTUBE E INSTAGRAM	13
3. LE PRESTAZIONI ED I SERVIZI DELL'ISTITUTO	14
4. I PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI DELL'INPS	18
5. STRUMENTI DI TUTELA DEL CITTADINO E DELL'AZIENDA.....	20
5.1 LA TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	20
5.2 ACCESSO CIVICO.....	20
5.3 RICHIESTA DI RIESAME	21
5.4 ACCESSIBILITÀ E CATALOGO DATI, METADATI E BANCHE DATI.....	22
5.5 OPEN SOURCE	22
5.6 IL DIRITTO DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI.....	22
5.7 IL DIRITTO ALLA PRIVACY.....	23
5.8 IL DIRITTO DI INTERPELLO	24
5.9 I RECLAMI.....	24
5.10 I RICORSI	25
5.11 L'AUTOTUTELA	25
5.12 GLI INTERESSI LEGALI.....	25

5.13 TERMINI DI PRESCRIZIONE E DECADENZA DEI DIRITTI.....	26
6. QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI E SISTEMI DI RILEVAZIONE.....	26
6.1 I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	26
6.2 LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ.....	27
6.3 STANDARD DI QUALITÀ - MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	28
6.4 LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	28

PREMESSA

L'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS) rappresenta la principale Istituzione Pubblica in materia di previdenza ed assistenza del nostro Paese per volumi di prestazioni e servizi erogati e per numero di utenti, nonché una tra le maggiori a livello europeo, con un bilancio che è il secondo dopo quello dello Stato, svolgendo un ruolo rilevante nella gestione del Welfare.

La relazione con l'utenza è centrale nello svolgimento dei molteplici compiti affidati all'Istituto e viene curata attraverso l'attenzione al valore della prossimità, garantendo la più ampia accessibilità ai servizi e alle prestazioni, sia direttamente che tramite gli intermediari istituzionali e convenzionati, i patronati, i Centri di assistenza fiscale (CAF) i professionisti incaricati nell'intermediazione tra aziende e INPS, le organizzazioni sindacali e le associazioni datoriali.

La presenza negli organi e organismi centrali e territoriali dell'Istituto delle rappresentanze sociali e, in particolare, di quelle dei portatori di interesse del mondo del lavoro assolve, inoltre, a funzioni di indirizzo, garanzia ed equità delle tutele sociali.

1. INFORMAZIONI GENERALI

1.1 LA CARTA DEI SERVIZI INPS

Con la Carta dei servizi l'Istituto stringe il proprio "*Patto con l'utenza*", garantendo trasparenza e responsabilità a tutti coloro che a qualsiasi titolo si rapportano con INPS, e dichiara il proprio impegno al continuo miglioramento e al mantenimento di elevati standard di qualità nei confronti di cittadini, assicurati, iscritti, aziende e intermediari.

È uno strumento di informazione e comunicazione dei diritti, che descrive i principali servizi offerti e le modalità di accesso.

Obiettivo principale della *Carta* è consolidare la relazione di fiducia con gli utenti, anche attraverso la possibilità di verificare l'effettiva qualità dei servizi erogati dall'Istituto.

È valida a livello nazionale.

La Carta dei servizi è un documento "dinamico", in linea con la continua evoluzione delle prestazioni e servizi dell'Istituto; è disponibile e consultabile direttamente dal sito internet www.inps.it (di seguito "sito istituzionale") nella sezione inferiore (più di pagina) della Home Page, cliccando su [Amministrazione trasparente > Servizi erogati > Carta dei servizi e standard di qualità](#).

1.2 RUOLO E FUNZIONI DELL'INPS

L'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale è un ente pubblico non economico che eroga servizi, sottoposto alla vigilanza del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e del Ministero del tesoro, che adempie alle funzioni attribuitegli con criteri di efficienza, efficacia ed economicità.

La legge attribuisce all'Istituto il compito di:



- garantire le prestazioni previdenziali e le prestazioni a sostegno del reddito in favore dei lavoratori in caso di sospensione o interruzione del rapporto di lavoro;
- assicurare sostegno economico in favore delle fasce di popolazione più deboli, attraverso prestazioni di natura assistenziale;
- erogare indennità a vario titolo nei casi previsti dalla legge;
- curare l'acquisizione dei contributi previdenziali dovuti alle diverse gestioni da parte di lavoratori e datori di lavoro.

Trasparenza, semplificazione e miglioramento dei servizi costituiscono i principi guida dell'azione dell'Istituto per attuare gli impegni assunti nei confronti della propria utenza.

1.3 LA STORIA DELL'INPS

L'INPS nasce nel 1898 con il nome di *Cassa nazionale di previdenza per l'invalidità e la vecchiaia degli operai*.

Nel 1933 la *Cassa* diviene *Istituto Nazionale Fascista della Previdenza Sociale*, ente di diritto pubblico dotato di personalità giuridica e autonomia di gestione e nel 1944 assume l'attuale denominazione di Istituto Nazionale della Previdenza Sociale.

A partire dalla fine degli anni Novanta del secolo scorso il legislatore ha previsto una progressiva incorporazione di enti previdenziali (SCAU, INPDAI, IPOST, ENPALS e INPDAP).

L'Istituto è oggi il principale gestore del sistema pensionistico obbligatorio pubblico. Accanto alle prestazioni di natura pensionistica l'INPS eroga prestazioni di sostegno al reddito o di carattere assistenziale e di sostegno alla famiglia.

La figura riporta in maniera sintetica la rappresentazione dei processi di integrazione nell'INPS dell'articolato mondo della previdenza obbligatoria pubblica.

1.4 L'ORGANIZZAZIONE

L'INPS è articolato in strutture centrali, regionali e metropolitane con compiti di indirizzo, monitoraggio e coordinamento, e in sedi territoriali con funzioni operative e di contatto con l'utenza; l'organizzazione dell'Istituto è presente nella sezione del sito istituzionale al seguente percorso: L'Istituto > Struttura organizzativa.

Per migliorare la propria azione attraverso la ripartizione e attribuzione di responsabilità e funzioni, l'Istituto, su tutto il territorio nazionale, si è dotato di un'organizzazione "a reti di servizio" che, in logica di "prossimità", tiene conto:

- delle molteplici e differenti funzioni e prestazioni che l'Ente è tenuto a presidiare, adottando la massima flessibilità organizzativa possibile;
- delle migliori soluzioni organizzative e informatiche per consolidare e migliorare la relazione con l'utenza sia a livello fisico (attraverso il modello di accoglienza presso le proprie Strutture territoriali), che virtuale (attraverso l'accesso rapido alle prestazioni e ai servizi *on line*).

Le informazioni sulle Strutture INPS presenti sul territorio sono disponibili nella sezione "Trova la sede" selezionabile nella barra superiore della Home Page del sito istituzionale.

Le informazioni sulle modalità di accesso agli Sportelli informativi e sui servizi di prenotazione degli appuntamenti offerti dall'Istituto sono presenti nella sezione "Contatti" consultabile sulla Home Page del sito istituzionale al seguente percorso: Contatti > Accedere alle sedi INPS.

2. LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 ACCESSIBILITÀ ALLE PRESTAZIONI E AI SERVIZI

In linea di continuità con la telematizzazione di servizi, prestazioni e comunicazioni, avviata dall'INPS a partire dal 2010, oggi l'Istituto ha dato impulso ad importanti interventi di digitalizzazione e trasformazione digitale, sviluppando i propri sistemi informatici e servizi digitali in coerenza con gli obiettivi del "Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione", dell'Agenda digitale italiana, dell'Agenda digitale europea e del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), al fine di offrire servizi sempre più efficienti sia attraverso interventi sull'infrastruttura digitale che mediante l'implementazione di soluzioni tecnologiche che ne facilitino l'accesso.

Nel porre al centro le relazioni con cittadini, assicurati, iscritti, aziende e intermediari, l'INPS opera in logica di *Customer Care* privilegiando:

- ✓ semplicità organizzativa;
- ✓ prossimità del servizio;
- ✓ disponibilità e competenza degli operatori;
- ✓ gestione integrale delle istanze.

Per assicurare la più ampia accessibilità ai servizi e alle prestazioni, oltre ad assicurare all'utenza l'*accessibilità fisica*, attraverso le proprie strutture territoriali, viene promossa ed incoraggiata l'*accessibilità virtuale*, rendendo fruibile il maggior numero possibile di servizi attraverso i sistemi informatici.

L'utenza può disporre di una serie di canali fisici e virtuali:



- il **sistema di accoglienza delle Strutture territoriali** (c.d. *Front end*);
- i **Patronati e altri intermediari autorizzati**: gli intermediari Istituzionali (Patronati) e convenzionati (CAF e professionisti) per lavoratori e pensionati;
- il **Sito Istituzionale** (www.inps.it) previa autenticazione del soggetto attraverso *SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)*, *CIE (Carta di identità elettronica)* e *CNS (Carta Nazionale dei Servizi)* e, in casi residuali, codice *PIN (Personal Identification Number)*; per maggiori informazioni si veda il paragrafo "Accesso ai servizi telematici").
- il **Contact Center Multicanale**, che risponde al numero verde 803164 da telefono fisso e al numero 06 164164 da telefonia mobile a pagamento;

2.1.1 IL SISTEMA DI ACCOGLIENZA DELLE STRUTTURE TERRITORIALI: IL *Front end*

L'accoglienza delle Strutture territoriali (Filiali metropolitane, Direzioni provinciali, Filiali provinciali e Agenzie) si articola su due livelli di informazione:

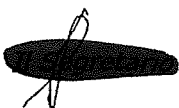
- **1° LIVELLO**: comprende
 - la prima accoglienza, ad accesso libero, senza prenotazione, che assicura la presa in carico dei bisogni degli utenti e il supporto per l'accesso alle informazioni e ai servizi dell'Istituto. È il servizio di primo contatto e ascolto con funzioni di orientamento degli utenti, indirizzamento agli sportelli, informazione sui servizi offerti dall'Istituto attraverso i diversi canali di contatto e prenotazione agli sportelli di linea di primo e secondo livello;
 - l'assistenza ai servizi automatici nonché l'accesso ai servizi *web* mediante le *Postazioni self*;
 - gli *Sportelli di Linea*, postazioni di informazione generale sui servizi dell'Istituto. Rispondono alle domande in materia di requisiti di accesso alle prestazioni e modalità di presentazione delle istanze, consultazione in procedura dello stato delle pratiche, gestione eventi su prestazioni in essere. Nelle Filiali metropolitane, Direzioni provinciali, Filiali provinciali e Agenzie complesse garantiscono anche i servizi di rilascio e gestione del PIN per i casi residuali previsti, variazione indirizzo di residenza, gestione variazione dell'ufficio pagatore, revoca quota associativa o sindacale su prestazione economica, acquisizione o revoca di delega alla riscossione, comunicazione di decesso, nonché la gestione delle deleghe delle identità digitali dei cittadini. Gestiscono altresì il servizio di intermediazione con altre Strutture per i servizi accentrati e/o polarizzati (tempo massimo di erogazione del servizio: 10 minuti).

Inoltre, è previsto un accesso preferenziale per le seguenti categorie di utenti:

- donne in gravidanza;
- genitori con bambini di età inferiore ad un anno;
- persone con disabilità ovvero con capacità motoria, anche solo temporaneamente, ridotta.

La prenotazione di un accesso agli sportelli del *Front End* per ricevere informazioni di primo livello può essere effettuata tramite uno dei seguenti canali:

- *App INPS Mobile*, disponibile per sistemi Android e iOS;



- *Sito internet dell'Istituto*, dal servizio "sportelli di sede", accessibile dal seguente percorso: www.inps.it/prestazioni-servizi/sportelli-di-sede-informazioni-sugli-orari-di-apertura-e-servizio-di-prenotazione;
 - *Contact Center* (servizio automatico vocale o con operatore);
 - *Prima accoglienza* presso le Strutture territoriali o *Sportello veloce* ove presente.
- **2° LIVELLO:**

comprende servizi di informazione qualificata e personalizzata su argomenti specifici richiesti dall'utente (risposta o assistenza specialistica), sul bisogno di assistenza sulle varie opzioni previdenziali e relativamente alla valorizzazione del patrimonio contributivo (consulenza). Tali servizi sono erogati di norma su appuntamento presso apposite postazioni, anche in modalità veloce o da remoto, da personale professionalizzato sulla specifica materia e in orari dedicati (tempo di erogazione: tra 15 e 30 minuti).

Per l'attività di informazione di secondo livello l'Istituto garantisce l'accesso pomeridiano ai propri sportelli per almeno 8 ore settimanali.

2.1.1.1 ACCESSIBILITÀ AGEVOLATA PER ALCUNE CATEGORIE DI UTENTI

Per particolari categorie di utenti che, in considerazione della loro condizione personale, potrebbero trovare difficoltà nell'utilizzo dei canali ordinariamente messi a disposizione, l'Istituto mette in campo appositi progetti tesi a semplificare il contatto fisico con le sedi; nello specifico si tratta delle seguenti iniziative:

- ***Sportello Mobile***

È un servizio rivolto all'utenza fragile (complessivamente circa 3.500.000 anziani e/o soggetti con particolari disabilità), che fornisce determinati e specifici servizi, normalmente erogati presso gli sportelli, attraverso contatto telefonico dedicato. Il servizio è attivo in tutte le sedi provinciali e in alcune Agenzie territoriali.

Per ulteriori dettagli si può selezionare nella Home Page del sito istituzionale il menu INPS comunica > Sportello Mobile INPS.

- ***Sportello Voce***

Per facilitare l'interazione con utenti affetti da disabilità uditive ma, comunque, in grado di comunicare attraverso la Lingua dei Segni Italiana (LIS), è attivata in numerose Strutture l'iniziativa "*Sportello Voce per sordi*".

Per ulteriori dettagli si può selezionare nella Home Page del sito istituzionale il menu INPS comunica > Sportello Voce per Sordi.

- ***INPS per tutti: progetto per l'integrazione sociale***

"*INPS per tutti*" è un progetto finalizzato a rendere più accessibili le prestazioni sociali da parte di potenziali beneficiari in condizione di grave emarginazione e fragilità e renderli consapevoli dei propri diritti, avviato sperimentalmente con iniziative quali la messa a disposizione di speciali "info point" presidiati da personale dell'Istituto direttamente nei luoghi dove dimorano persone in stato di povertà assoluta, senzatetto o senza fissa dimora e nei Comuni particolarmente distanti dalle nostre sedi.

Successivamente è stato adottato l'Accordo quadro di collaborazione tra l'Istituto, l'ANCI, la Caritas Italiana e la Comunità di Sant'Egidio, finalizzato a promuovere specifiche iniziative territoriali.

Le informazioni sul progetto sono disponibili nella Home Page del sito istituzionale dal menu INPS comunica > Notizie > "PROGETTO INPS per tutti".

2.1.2 PATRONATI E ALTRI INTERMEDIARI AUTORIZZATI

Nel rapporto tra utenti e Istituto rivestono un ruolo importante, secondo le norme di legge, gli intermediari istituzionali, gli intermediari convenzionati, i Centri di assistenza fiscale (CAF) per gli aspetti parafiscali e di verifica dei mezzi, oltre che i professionisti incaricati nell'intermediazione tra aziende e INPS, le organizzazioni sindacali e le associazioni datoriali.

• Intermediari istituzionali per lavoratori e pensionati: i Patronati

Gli Istituti di Patronato e di Assistenza sociale svolgono servizi di utilità pubblica, in applicazione dei principi e delle norme dettati dalle leggi di riferimento, nonché dai decreti e regolamenti emessi, di volta in volta, dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, in qualità di dicastero vigilante. Sono persone giuridiche di diritto privato, disciplinate dalla legge 30 marzo 2001, n. 152, costituite e gestite da *Confederazioni ed Associazioni nazionali di lavoratori*.

Di seguito si riporta l'elenco degli *Enti di Patronato* riconosciuti dalla legge a livello nazionale:

CE.PA. - Centro Patronati

- ACLI - PATRONATO ACLI PER I SERVIZI SOCIALI DEI LAVORATORI E DEI CITTADINI
- INCA - ISTITUTO NAZIONALE CONFEDERALE PER L'ASSISTENZA SOCIALE
- INAS - ISTITUTO NAZIONALE DI ASSISTENZA SOCIALE
- ITAL - ISTITUTO DI TUTELA ED ASSISTENZA LAVORATORI

C.I.P.L.A. - Comitato di Intesa tra i Patronati dei Lavoratori Autonomi

- ENAPA - ENTE NAZIONALE DI ASSISTENZA E PATROCINIO AGRICOLTORI
- 50&PIÙ ENASCO - ENTE NAZIONALE DI ASSISTENZA SOCIALE PER GLI ESERCENTI ATTIVITÀ COMMERCIALI
- EPACA - ENTE DI PATRONATO E DI ASSISTENZA PER I CITTADINI E L' AGRICOLTURA
- EPASA- ITACO CITTADINI E IMPRESE
- INAC - ISTITUTO NAZIONALE DI ASSISTENZA PER I CITTADINI
- INAPA - ISTITUTO NAZIONALE DI ASSISTENZA E PATRONATO PER L'ARTIGIANATO

C.I.P.A.S. - Coordinamento Istituti di Patronato e di Assistenza Sociale

- ENCAL- CISAL - ENTE NAZIONALE CONFEDERALE ASSISTENZA LAVORATORI
- EPAS - ENTE DI PATRONATO E DI ASSISTENZA SOCIALE
- SIAS - SERVIZIO ITALIANO DI ASSISTENZA SOCIALE

CO.P.A.S. - Coordinamento dei Patronati di Assistenza Sociale

- A.C.A.I. - E.N.A.S. - ASSOCIAZIONE CRISTIANA ARTIGIANI ITALIANI - ENTE NAZIONALE DI ASSISTENZA SOCIALE
- ENAC - ENTE NAZIONALE DI ASSISTENZA AL CITTADINO
- INPAL - ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSISTENZA AI LAVORATORI



- LABOR
- SBR - SOZIALER BERATUNGSRING
- Se.N.A.S. - SERVIZIO NAZIONALE PER L' ASSISTENZA SOCIALE

Altri Patronati

- INAPI - ISTITUTO NAZIONALE ASSISTENZA PICCOLI IMPRENDITORI
 - INPAS - ISTITUTO NAZIONALE DI PREVIDENZA E DI ASSISTENZA SOCIALE
 - ANMIL - ASSOCIAZIONE NAZIONALE FRA LAVORATORI MUTILATI E INVALIDI DEL LAVORO
 - E.N.A.S.C. - ENTE NAZIONALE DI ASSISTENZA SOCIALE AI CITTADINI
 - E.P.A.C. - ENTE PREVIDENZIALE DI ASSISTENZA AI CITTADINI
- ***Intermediari convenzionati per lavoratori e pensionati:*** i *Centri di Assistenza Fiscale (CAF)* e i *professionisti convenzionati* svolgono attività di intermediazione finalizzata all'erogazione di prestazioni oggetto di specifiche convenzioni con l'Istituto (es: Reddito di cittadinanza, ISEE ecc.) e agevolano il rapporto tra l'Istituto e gli utenti su tali materie.
 - ***Intermediari abilitati per le aziende***
 - ***Consulenti del lavoro***
I *Consulenti del lavoro* sono gli unici operatori autorizzati *ex lege* (art. 2 legge 11 gennaio 1979, n. 12) all'attività di intermediazione nell'esecuzione degli adempimenti in materia di lavoro, previdenza e assistenza; possono svolgere per conto di qualsiasi datore di lavoro tutti gli adempimenti previsti dalle norme vigenti in materia di amministrazione del personale dipendente. L'attività dei *Consulenti del lavoro* si colloca in una posizione centrale tra imprese, istituzioni pubbliche e lavoratori. Il loro ambito professionale comprende aspetti contabili, economici, giuridici, assicurativi, previdenziali, sociali, nonché l'assistenza e la rappresentanza in sede di contenzioso con gli Istituti Previdenziali, Assicurativi e Ispettivi del lavoro. Curano anche l'attività di tenuta e regolarizzazione dei documenti delle aziende private in materia di lavoro, l'assistenza e la rappresentanza dell'azienda nelle vertenze extragiudiziali e svolgono funzioni di conciliazione anche in qualità di arbitro nell'ambito delle controversie di lavoro.
 - ***Dottori commercialisti ed esperti contabili e avvocati***
Gli iscritti negli albi degli *avvocati* e *procuratori legali*, dei *dottori commercialisti*, dei *ragionieri* e *periti commerciali* sono professionisti qualificati all'esercizio dell'attività di intermediazione per conto dei datori di lavoro in materia di lavoro, previdenza e assistenza sociale, previa comunicazione agli Ispettorati del lavoro competenti (art. 1 della legge n. 12/1979), attraverso la procedura telematica accessibile dal sito dell'Ispettorato nazionale del Lavoro (INL).
 - ***Tributaristi***
I *tributaristi* hanno competenza in materia di adempimento degli obblighi contributivi dei lavoratori autonomi iscritti alle gestioni degli artigiani e dei commercianti, dei collaboratori coordinati e continuativi e figure ad essi assimilate, dei professionisti iscritti alla gestione separata.

2.1.3 IL SITO ISTITUZIONALE

I servizi e le prestazioni previdenziali e assistenziali dell'Istituto sono direttamente accessibili sul sito internet istituzionale (www.inps.it), il canale fondamentale di comunicazione con l'utenza.

Al fine di rispondere alle esigenze di maggiore accessibilità e personalizzazione manifestate dall'utenza, il sito si caratterizza, attraverso una grafica semplice, per la facile reperibilità di contenuti e informazioni grazie agli strumenti di ricerca, alla personalizzazione e ai *feedback* di cui si avvale.

2.1.3.1 ACCESSO AI SERVIZI TELEMATICI

In linea con la vigente normativa di settore in tema di accesso ai servizi *web* della pubblica Amministrazione (Linee Guida AGID) l'Istituto consente l'accesso ai servizi telematici mediante SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale), CIE (Carta di identità elettronica) e CNS (Carta Nazionale dei Servizi), strumenti che garantiscono adeguati livelli di sicurezza mediante l'utilizzo di una sola identità digitale per interagire con tutte le pubbliche Amministrazioni, con i soggetti privati aderenti e per l'accesso ai servizi in rete delle pubbliche Amministrazioni dell'Unione europea.

Gli utenti che operano in qualità di intermediario, azienda, associazione di categoria, pubblica Amministrazione, professionista esercente l'attività di medico o di avvocato devono essere dotati di una credenziale SPID di livello non inferiore a "2" o della CIE (con relativo PIN) o di una CNS.

I cittadini impossibilitati ad utilizzare in autonomia i servizi online INPS possono delegare una persona di fiducia all'esercizio dei propri diritti nei confronti dell'Istituto, attraverso una apposita funzionalità di delega dell'identità digitale.

È, comunque, previsto l'utilizzo in forma residuale di una ulteriore modalità di accesso attraverso il PIN (*Personal Identification Number*) per le seguenti categorie di utenti che non possono richiedere le credenziali SPID e per i soli servizi loro dedicati:

- i minori di 18 anni;
- i cittadini di Paesi UE ed extracomunitari che non hanno un documento di identità rilasciato in Italia;
- le persone soggette a tutela, curatela e amministrazione di sostegno.

Il PIN è un codice alfanumerico identificativo personale che consente l'accesso ai servizi *on line* e telematici, rilasciato nelle modalità ordinaria, per meri fini di consultazione, e dispositiva, per richiedere prestazioni e/o benefici economici.

Nella sezione "Accedere ai servizi" selezionabile nella Home Page del sito istituzionale, barra superiore, sono disponibili tutte le informazioni sulle credenziali di autenticazione necessarie per l'accesso ai servizi online.

2.1.3.2 L'AREA RISERVATA *MyINPS*

L'*area riservata MyINPS* è stata sviluppata con l'obiettivo di rendere più efficienti i processi informativi attraverso una modalità di contatto personalizzata con gli utenti.

Si tratta di un'area personalizzabile dedicata a cittadini e imprese, che permette di organizzare e raccogliere i contenuti di proprio interesse (le informazioni collegate al proprio profilo individuale, lo stato dei procedimenti in corso, la cronologia e l'esito delle interazioni già avute, la copia digitale dei provvedimenti già ottenuti o altri documenti personali) e i servizi assistenziali e previdenziali, rendendo più efficaci la navigazione, la comunicazione con l'Istituto e la gestione online dei servizi.

Rispetto al sito generalista, che distribuisce l'intera gamma di contenuti istituzionali a un numero indefinito di persone, la Home page di *MyINPS (Bacheca)* consente, quindi,



ai diversi *target* di utenza muniti di credenziali d'accesso, di selezionare le informazioni e i servizi in base alle effettive necessità.

Gli utenti beneficiano, quindi, dell'accesso a servizi complessi in modalità *self-service* e soddisfano i propri bisogni informativi con la ricezione proattiva di contenuti pertinenti, coerenti nel tempo e rilevanti per il proprio *status* previdenziale e assistenziale.

L'Area è disponibile nel sito istituzionale, selezionando il pulsante "Entra in MyINPS" dalla homepage.

2.1.3.3 I SERVIZI EROGATI SU DISPOSITIVI MOBILI

Per l'accesso a numerosi servizi di consultazione e invio documentazione (bonus nido, premio alla nascita, cedolino della pensione, Certificazione Unica) mediante dispositivi *mobili*, INPS ha sviluppato *app* dedicate per le piattaforme *smartphone* e *tablet* più diffuse sul mercato (Apple iOS e Android) e, per la generalità dei dispositivi, in modalità *responsive* tramite il sito istituzionale.

2.1.3.4 I PAGAMENTI ONLINE: IL PORTALE DEI PAGAMENTI

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

Il *Portale dei Pagamenti* offre agli utenti un punto unico in cui trovare i servizi INPS abilitati al pagamento attraverso il Pagamento online "PagoPA", il sistema dei pagamenti elettronici a favore della Pubblica Amministrazione, che permette a cittadini e imprese di effettuare pagamenti elettronici in modo sicuro, semplice e affidabile e in piena trasparenza. L'Istituto integra nei propri servizi tale sistema che, oltre alla riscossione dei pagamenti di bollettini e rate, consente la visualizzazione e la stampa delle ricevute dei pagamenti effettuati e di avere notizie e aggiornamenti sulle nuove modalità di pagamento: tramite il menu interno al portale è possibile selezionare il servizio di interesse e procedere a seguito di autenticazione.

Il *Portale* è accessibile anche dal percorso Prestazioni e servizi > Portale dei Pagamenti.

2.1.4 IL CONTACT CENTER MULTICANALE

Il *Contact Center Multicanale* è strutturato per garantire la massima fruibilità e tempestività di informazioni e servizi a ogni categoria di utenti, compresi i residenti all'estero.

È raggiungibile attraverso:

- ***Chiamate telefoniche***

È possibile chiamare da rete fissa il **numero verde gratuito 803164**, da cellulare il **numero 06164164**, con tariffa variabile a seconda del gestore.

In particolare, il servizio con operatore è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20 e il sabato dalle 8 alle 14 (ora italiana); con i servizi automatici, in funzione 24 ore al giorno, il cittadino ha la possibilità di conoscere lo stato delle istanze presentate, consultare i pagamenti o ricevere direttamente presso la propria residenza la *Certificazione Unica*, l'*Estratto Conto Contributivo* e altri servizi.



Chi chiama dai Paesi europei sottoelencati può contattare il *Contact Center* con i seguenti **Numeri Verdi Europei** gratuiti:

Paese	Numero Verde
Belgio	080013255
Danimarca	80018297
Francia	0800904332
Germania	08001821138
Gran Bretagna	0800963706
Irlanda	1800553909
Paesi Bassi	08000223952
Portogallo	800839766
Spagna	900993926
Svezia	020795084
Svizzera	0800559218

- **Chiamate via internet**

Per chiamare via internet il *Contact Center*, è possibile utilizzare un servizio di chiamata tramite VoIP, disponibile da tutto il mondo.

- **Chiamate via Skype**

È possibile chiamare il *Contact Center* dall'Italia e dall'estero anche con il proprio *account Skype* (le chiamate sono vocali, non video) dal seguente percorso Contatti> Contact Center> Chiamate via Skype, scegliendo il servizio nella lingua d'interesse. Per scaricare l'applicazione è necessario collegarsi al sito Skype.

Tutte le informazioni riguardanti il *Contact Center* sono visualizzabili sul sito istituzionale nella sezione superiore della Home Page, al seguente percorso: Contatti> Contact Center.

2.1.5 L'INPS SU FACEBOOK, TWITTER, YOUTUBE E INSTAGRAM

L'INPS è presente anche sui principali *social media* per raggiungere una platea di soggetti sempre più ampia e differenziata alla quale fornire informazioni sulle nuove prestazioni e sulle iniziative in atto, interagendo sulla base della *social media policy* consultabile nella sezione raggiungibile dalla Home Page del sito istituzionale al seguente percorso: Inps comunica> Social media> *Policy Social Media*.

Tutti i contenuti diffusi attraverso i *social media* istituzionali hanno una valenza informativa generale. Per approfondimenti, richieste di servizi o prestazioni occorre sempre far riferimento ai servizi online accessibili dal sito.

In particolare:

- su **Facebook** sono disponibili *fanpage* tematiche;
- su **Twitter** il profilo *@Inps_it* fornisce aggiornamenti, notizie e informazioni in tempo reale sui servizi e le prestazioni, nonché sulle iniziative dell'Istituto;

- su **LinkedIn** il profilo *INPS official* fornisce aggiornamenti, notizie e informazioni relativi alle iniziative di studio e ricerca e alle opportunità di lavoro in INPS;
- su **YouTube** è attivo un canale con video che illustrano le novità del sito, i percorsi di accesso ai servizi, gli eventi organizzati, promossi o supportati dall'Istituto e le iniziative di valorizzazione del patrimonio storico-artistico;
- su **Instagram** è presente un profilo che racconta l'Istituto attraverso un ampio repertorio di immagini. Dalla storia alle prestazioni, dal patrimonio artistico ai big data, ecc.

3. LE PRESTAZIONI ED I SERVIZI DELL'ISTITUTO

Il numero e la tipologia di prestazioni e servizi erogati dall'INPS sono in costante aggiornamento, in considerazione dei compiti di protezione sociale che il legislatore di volta in volta affida all'Istituto.

Sul sito istituzionale sono disponibili tutte le informazioni relative ad ogni prestazione e correlato servizio online, con evidenza specifica dei requisiti e modalità di accesso. Le schede informative, reperibili seguendo il percorso *Prestazioni e servizi* > *Naviga per utente* o *Naviga per tema*, contengono:

- "Che cos'è": una breve descrizione del prodotto;
- "A chi è rivolto": la tipologia di utenza interessata;
- "Come funziona": le indicazioni per richiedere ed ottenere la prestazione;
- "Tempi di lavorazione del provvedimento";
- "Domanda": le modalità di richiesta;
- il pulsante "Accedi al servizio", mediante il quale si può accedere direttamente con le proprie credenziali alla procedura online per compilare e inviare la domanda di prestazione;
- le informazioni sulle più recenti innovazioni normative e/o sulle modalità di accesso.

I principali servizi e prestazioni erogati dall'Inps riguardano i seguenti macro ambiti:

- **GESTIONE DEL CONTO ASSICURATIVO:**

lavoratori della Pubblica Amministrazione, dipendenti privati e lavoratori spettacolo e sport, lavoratori autonomi, committenti/associanti, collaboratori coordinati e continuativi, professionisti e associati in partecipazione ed iscritti alla Gestione Separata di cui all'art. 2, comma 26, della L. n. 335/1995: aggiornamento del conto negli archivi in relazione alla contribuzione versata, figurativa, da riscatto e da ricongiunzione, certificazione del diritto alla pensione, DURC online, estratto conto contributivo/certificativo, riscatti, ricongiunzioni, computi e trasferimenti di contribuzione, rimborso della contribuzione indebita, sistemazione della posizione assicurativa.

- **GESTIONE DEL CONTO AZIENDALE:**



- **datori di lavoro domestico:** iscrizione, variazione e cessazione rapporto di lavoro domestico, registrazione contribuzione versata e gestione di eventuali crediti;
 - **imprese ed enti con dipendenti:** assistenza per l'invio telematico dei dati aziendali e dei lavoratori, DURC online, iscrizione- variazione e cessazione della posizione di aziende ed enti pubblici/privati, stato del conto aziendale, rimborso della contribuzione indebita, sgravio/sospensione da iscrizione a ruolo, trasferimento contributi ad altra gestione, trasferimento contributi ad altro ente previdenziale;
 - **lavoratori autonomi ed iscritti alla gestione separata di cui all'art. 2, comma 26, della L. n. 335/1995:** stato del conto aziendale, situazione creditoria e debitoria, modalità di attivazione delle regolarizzazioni e/o del recupero delle somme dovute.
- **PRESTAZIONI PENSIONISTICHE:**
 - **lavoratori del settore pubblico (anche in regime internazionale):** pensione ai superstiti (indiretta/reversibilità), pensione anzianità/anticipata – inabilità-vecchiaia in regime di cumulo o totalizzazione (inabilità, vecchiaia, superstiti, anticipata), previdenza complementare, ratei maturati e non riscossi, ricostituzioni (contributive, documentali, da supplemento anche in convenzione internazionale);
 - **lavoratori dipendenti del settore privato (anche in regime internazionale):** assegno ordinario di invalidità, pensione ai superstiti (indiretta/reversibilità), pensione anzianità/anticipata, pensione di inabilità, pensione di vecchiaia, pensione in regime di cumulo o totalizzazione (inabilità, vecchiaia, superstiti, anticipata), pensione integrativa Sportass, pensione supplementare, ratei maturati e non riscossi, ricostituzioni (documentali, contributive, supplemento), Una tantum Club olimpico Sportass e medagliati olimpici;
 - **lavoratori dello Spettacolo e Sportivi professionisti (anche in regime internazionale):** assegno ordinario di invalidità, assegno privilegiato di invalidità, pensione ai superstiti (indiretta/reversibilità), pensione anzianità/anticipata, pensione di inabilità, pensione di invalidità specifica, pensione di vecchiaia, pensione in regime di cumulo o totalizzazione (inabilità, vecchiaia, superstiti, anticipata), pensione privilegiata di inabilità, pensione supplementare, ratei maturati e non riscossi, ricostituzioni (documentali, contributive, supplemento);
 - **lavoratori autonomi ed iscritti alla gestione separata di cui all'art. 2, comma 26, L. n. 335/1995 (anche in regime internazionale):** assegno ordinario di invalidità, pensione di anzianità/anticipata, pensione di inabilità, pensione di vecchiaia, pensione ai superstiti (indiretta/reversibilità), pensione in regime di cumulo o totalizzazione (inabilità, vecchiaia, superstiti, anticipata), pensione supplementare, ratei maturati e non riscossi, ricostituzioni (documentali, contributive, supplemento).
 - **TRATTAMENTI DI FINE SERVIZIO/RAPPORTO:** buonuscita spedizionieri doganali, certificazione dell'importo del TFS ai fini della corresponsione anticipata (art. 23 decreto-legge n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla l. n. 26/2019), TFR Tesoreria, Trattamento di fine servizio/rapporto (decesso o inabilità),

Trattamento di fine servizio/rapporto (dimissioni, licenziamento o altre cause),
Trattamento di fine servizio/rapporto (limiti di età).

- **ALTRE PRESTAZIONI E SERVIZI:** adesione pensionandi alla gestione credito, APE sociale, APE volontario, assegno straordinario a carico dei Fondi di solidarietà bilaterali in attesa del conseguimento dei requisiti della pensione anticipata quota 100, assegno straordinario dei Fondi di solidarietà di sostegno al reddito (art. da 26 a 40 del d.lgs. n. 148/2015), assicurazione sociale vita (gestione ex ENPDEP), cessione del quinto della pensione, prestazione di incentivo all'esodo per i lavoratori prossimi alla pensione (art. 4, commi da 1 a 7-ter, della l. n. 92/2012), prosecuzione volontaria Assicurazione sociale vita (gestione ex ENPDEP).
- **PRESTAZIONI DI LAVORO OCCASIONALE:** compensi prestazioni occasionali (art. 54-bis del D.L. n. 50/2017, convertito, con modificazioni, dalla L. n. 96/2017) per prestatori e utilizzatori.
- **PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO ANCHE INTERNAZIONALI (in regime UE, accordi e convenzioni bilaterali):**
 - **lavoratori della pubblica amministrazione:** assegno di natalità (c.d. Bonus bebè), Bonus asilo nido e forme di supporto presso la propria abitazione (L. 232/2016, art. 1 comma 355), Naspi (esclusivamente per i lavoratori a tempo determinato), Naspi anticipata (esclusivamente per i lavoratori a tempo determinato), premio alla nascita (c.d. Bonus mamma domani - L. n. 232/2016 art. 1, comma 353), prestazioni antitubercolari (esclusivamente per determinate categorie di lavoratori indicati nella normativa);
 - **lavoratori dipendenti privati:** assegno congedo matrimoniale, assegno di maternità, assegno di natalità (c.d. Bonus bebè), assegno per il nucleo familiare (D.L. 8 giugno 2021, n. 79), Bonus asilo nido e forme di supporto presso la propria abitazione (L. n. 232/2016 art. 1 comma 355), Cassa integrazione guadagni in deroga (CIG in deroga), Cassa integrazione guadagni ordinaria (CIGO), Cassa integrazione guadagni straordinaria (CIGS), Cassa integrazione straordinaria operai agricoli (CISOA), congedo papà, congedo parentale, congedo straordinario per assistenza disabili ai sensi del D.lgs. n. 151/2001, cure termali, fondo di integrazione salariale (assegno ordinario, assegno di solidarietà), fondi di solidarietà, fondi di solidarietà bilaterali, fondo per il perseguimento di politiche attive a sostegno del reddito e dell'occupazione per il personale FFSS, indennità di disoccupazione, indennità di inabilità, indennità di malattia, indennità per congedo di maternità/paternità, intervento del fondo di garanzia della posizione previdenziale complementare, intervento del fondo di garanzia per la liquidazione del TFR e crediti di lavoro diversi dal TFR, Naspi, Naspi anticipata, permessi retribuiti, premio alla nascita (cd. Bonus mamma domani - L. n. 232/2016 art. 1 comma 353), prestazioni di disoccupazione internazionale in regime internazionale (regolamenti comunitari e accordi/convenzioni bilaterali), prestazioni di malattia e maternità/paternità, prestazioni familiari in regime internazionale (regolamenti comunitari e accordi/convenzioni bilaterali), sussidi speciali, trattamento di richiamo alle armi, trattamento rimpatrio lavoratori extracomunitari;
 - **lavoratori Spettacolo e Sport:** assegno di maternità, assegno di natalità (c.d. Bonus bebè), Bonus asilo nido e forme di supporto presso la propria abitazione (L. n. 232/2016 art. 1 comma 355), congedo parentale, congedo straordinario per assistenza disabili ai sensi del D.lgs. n. 151/2001, indennità per congedo di



maternità/paternità, indennità di malattia (solo spettacolo), permessi retribuiti per disabili gravi (legge n. 104/1992, art. 33), permessi retribuiti per donazione sangue e midollo osseo, premio alla nascita (cd. Bonus mamma domani - l. n. 232/2016 art. 1 comma 353), prestazioni antitubercolari, riposi giornalieri (cd. per allattamento), Naspi;

- **lavoratori autonomi (artigiani, commercianti, coltivatori diretti, mezzadri e coloni):** assegni familiari, assegno temporaneo per i figli minori, assegno di maternità, assegno di natalità (c.d. Bonus bebè), Bonus asilo nido e forme di supporto presso la propria abitazione (l. n. 232/2016 art. 1 comma 355), congedo parentale, congedo straordinario per assistenza disabili ai sensi del D.lgs. n. 151/2001, indennità per congedo di maternità/paternità (artt. 5 e 15 d.lgs. n. 80/2015), indennità di malattia, permessi retribuiti per disabili gravi (legge n. 104/1992, art. 33), permessi retribuiti per donazione sangue e midollo osseo, premio alla nascita (c.d. Bonus mamma domani - l. n. 232/2016 art. 1 comma 353), prestazioni antitubercolari, cure termali, riposi giornalieri (c.d. per allattamento);
- **lavoratori iscritti alla gestione separata, collaboratori coordinati e continuativi, professionisti e associati in partecipazione ed iscritti alla gestione separata di cui all'art. 2, comma 26, della L. n. 335/1995:** assegno di maternità, assegno di natalità, assegno per il nucleo familiare, Bonus asilo nido e forme di supporto presso la propria abitazione (l. n. 232/2016 art. 1 comma 355), congedo parentale, cure termali, DIS-COLL, indennità di degenza ospedaliera, indennità di malattia, indennità di maternità/paternità, premio alla nascita (c.d. Bonus mamma domani - l. n. 232/2016 art. 1 comma 353), ISCRO, (indennità straordinaria di continuità reddituale e operativa);
- **pensionati del settore privato e pubblico:** assegni familiari pensionati delle gestioni dei lavoratori autonomi (coltivatori diretti, mezzadri e coloni, artigiani e commercianti), assegno per il nucleo familiare, prestazioni antitubercolari pensionati, lavoratori autonomi.

• **PRESTAZIONI LEGATE AI REQUISITI SOCIOSANITARI:**

- **invalidi civili:** assegno mensile di assistenza, indennità di accompagnamento, indennità di frequenza, pensione di inabilità;
- **ciechi assoluti:** indennità di accompagnamento, pensione non reversibile;
- **ciechi parziali:** indennità speciale, pensione non reversibile;
- **sordi:** indennità di comunicazione, pensione non reversibile.

• **PRESTAZIONI LEGATE AI REQUISITI SOCIO ECONOMICI:**

- **soggetti privi di reddito o in stato di bisogno:** assegno sociale, carta acquisti, reddito di cittadinanza, pensione di cittadinanza.

• **CREDITO-FINANZIAMENTO A TASSI AGEVOLATI:**

- **lavoratori e pensionati del settore pubblico:** fondo rischi - pagamento del capitale residuo di prestiti, mutui ipotecari edilizi agli iscritti alla gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali, piccolo prestito e prestito pluriennale agli iscritti alla gestione assistenza magistratale e alla gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali;

- **lavoratori di Poste Italiane S.p.A. e Soc. collegate:** piccolo prestito e prestito pluriennale agli iscritti gestione fondo credito dipendenti gruppo poste italiane, prestito in forma di anticipazione vecchi fondi mutualità e nuovo fondo mutualità.
- **WELFARE - INTERVENTI SOCIO-ASSISTENZIALI:**
 - **lavoratori e pensionati del settore pubblico e familiari:** assegni di frequenza e contributi formativi/integrativi per malattia/temporanei integrativi/solidarietà gestione assistenza magistrale, assistenza domiciliare Home Care Premium gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali, Case albergo Centri estivi, borse di studio, Convitti e collegi, corsi di lingua certificati, Estate INPSieme, Master, ricovero in strutture residenziali assistite – Long Term Care Valore P.A.;
 - **Fondo PSMSAD:** contributo e/o patrocinio per manifestazioni e realizzazione attività editoriale, premi di incoraggiamento e operosità, provvidenze economiche;
 - **ex IPOST:** Bonus cicogna, borse di studio, collegi e residenze universitarie, contributo asilo nido, contributo per cure termali/malattia/soggiorni estivi/università, Convitti, corsi di lingua, Estate INPSieme, ricovero in strutture residenziali assistite – Long Term Care, sussidi scolastici agli orfani;
 - **pensionati del settore privato con computo di contribuzione per attività di navigazione:** ospitalità Casa di soggiorno per anziani autosufficienti "G. Bettolo" di Camogli.
- **ALTRI SERVIZI:** ISEE (indicatore della situazione economica equivalente); Piattaforma Fiscale.

Le principali prestazioni ed i servizi erogati dall'Istituto sono stati, inoltre, riportati nell'allegato elenco alla Carta (all. n.1), in relazione alle tipologie di utenti come classificati sul sito istituzionale.

4. I PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI DELL'INPS

Nella sezione Amministrazione Trasparente, presente nella parte Inferiore (piè di pagina) della Home page del sito istituzionale seguendo il percorso Attività e procedimenti> Tipologie di procedimento, sono disponibili le informazioni relative ai procedimenti amministrativi, in coerenza con quanto disposto dall'articolo 35 del D.lgs. n. 33/2013.

Si riportano di seguito le informazioni di maggior interesse:

- ***unità organizzative che curano l'istruttoria e responsabile del procedimento e del provvedimento.***

Il presidio delle attività è affidato alle singole Strutture organizzative dell'Istituto in base al comune di residenza e al CAP del richiedente il servizio. Nella sezione "Trova la sede" in alto a destra della Home page del sito istituzionale o nella sezione "Contatti" in alto a sinistra della Home page si trova il servizio "Le sedi INPS" e in base al servizio/prodotto richiesto, è indicata, per ogni sede, l'articolazione delle unità organizzative e i responsabili dell'istruttoria relativa ai provvedimenti emanati. Per le sole Agenzie territoriali i responsabili dell'istruttoria si identificano con i Responsabili della struttura.



Di norma il responsabile del procedimento è anche responsabile del provvedimento, fermo restando che eventuali eccezioni possono essere declinate all'interno di specifiche circolari emanate dall'Istituto.

I nominativi e gli indirizzi di posta elettronica istituzionale dei responsabili di ogni struttura territoriale sono reperibili nel servizio "Le sedi INPS".

- **modalità per ottenere informazioni relative ai procedimenti.**

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

- accedendo alla sezione "Prestazioni e servizi" della Home Page del sito istituzionale;
- chiamando il *Contact Center* dell'Istituto tramite il numero 803 164 (gratuito da rete fissa) oppure 06 164 164 da rete mobile (a pagamento in base al piano tariffario del gestore telefonico);
- tramite PEC;
- tramite le caselle di posta elettronica istituzionale;
- direttamente presso le Sedi INPS;
- rivolgendosi ai Patronati o agli intermediari abilitati.

- **termini dei procedimenti.**

Il "**Regolamento per la definizione dei termini di conclusione dei procedimenti amministrativi**" dell'INPS, approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 111 del 21 dicembre 2020, contiene le disposizioni in materia di definizione dei termini di conclusione dei procedimenti amministrativi di competenza dell'Istituto avviati ad istanza di parte o d'ufficio, come stabilito dalla legge n. 241/1990 ed è disponibile sul sito istituzionale al seguente percorso: Amministrazione Trasparente> Attività e procedimenti> Tipologie di procedimento. La Tabella A) allegata al *Regolamento* elenca i procedimenti amministrativi per i quali è istituito un termine di conclusione superiore a quello di trenta giorni, fissato come ordinario dall'articolo 2, comma 2, della legge n. 241/1990 e ss.mm.ii; per tutti i procedimenti non indicati nella tabella valgono, invece, i termini previsti da altra fonte legislativa o regolamentare o, in mancanza, quello ordinario di legge.

Il termine iniziale dei procedimenti ad iniziativa di parte decorre dalla data di ricevimento della domanda, completa di tutta la documentazione richiesta per la tipologia di servizio/prestazione richiesta, sia nel caso essa pervenga direttamente dall'interessato, sia che pervenga da un suo intermediario ovvero per il tramite del datore di lavoro, ad eccezione delle istanze indicate nella Tabella A) per le quali il termine iniziale del procedimento, ad iniziativa di parte, decorre da un momento diverso per specifiche indicazioni normative. Il termine di conclusione si riferisce alla data di adozione del provvedimento finale anche nel caso di provvedimenti recettizi.

- **soggetto titolare del potere sostitutivo e modalità per attivarlo**

Decorso inutilmente il termine per la conclusione del procedimento, comprensivo degli eventuali termini di sospensione previsti dal *Regolamento*, l'interessato può rivolgersi al titolare del potere sostitutivo individuato ai sensi dell'articolo 2, comma 9-bis, della legge n. 241/1990, affinché, entro un termine pari alla metà di quello originariamente previsto, il procedimento venga concluso attraverso le Strutture competenti o con la nomina di un commissario.



Il titolare del potere sostitutivo è individuato ai sensi dell'articolo 2, comma 9-*bis*, della legge n. 241/1990; il cittadino può rivolgersi al Direttore centrale/regionale/di coordinamento metropolitano competente territorialmente.

I recapiti e gli indirizzi di posta elettronica sono disponibili sul sito istituzionale ai seguenti percorsi:

- L'Istituto> Struttura organizzativa, per le Strutture centrali e regionali;
- Contatti> Le Sedi INPS oppure Trova la sede> Le Sedi INPS, per le Strutture periferiche.

5. STRUMENTI DI TUTELA DEL CITTADINO E DELL'AZIENDA

5.1 LA TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA

Nella sezione "*Amministrazione trasparente*" del sito istituzionale, presente nella parte inferiore (piè di pagina) della Home page sono pubblicati documenti, informazioni e dati che l'Istituto è tenuto a pubblicare per legge o che ritiene di pubblicare allo scopo di garantire il rispetto del principio di trasparenza dell'azione amministrativa, fatti salvi i casi in cui la legge lo esclude espressamente.

5.2 ACCESSO CIVICO

A seguito delle modifiche apportate al D.lgs. n. 33/2013 dal D.lgs. n. 97/2016, è possibile distinguere due modalità di accesso civico: l'Accesso civico "*semplice*" e l'Accesso civico "*generalizzato*".

• Accesso civico semplice

È previsto dall'articolo 5, comma 1, del D.lgs. n. 33/2013 e consente a "*chiunque*" di chiedere "*documenti, informazioni e dati*" oggetto di pubblicazione obbligatoria, che l'amministrazione abbia omesso di pubblicare. L'esercizio del diritto non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente.

Nell'apposita sezione del sito istituzionale "*Amministrazione trasparente*" al percorso Altri contenuti> Accesso Civico sono indicati, con i relativi indirizzi, i soggetti destinatari delle istanze, le modalità di inoltro delle stesse, la tempistica fissata per il riscontro e ulteriori utili informazioni.

L'istanza è gratuita, non richiede motivazione e deve essere presentata, utilizzando l'apposito modulo, al Responsabile della prevenzione della corruzione e per la trasparenza dell'INPS, ad uno dei seguenti indirizzi:

- PEC: rpct@postacert.inps.gov.it;
- e-mail: accessocivicosemplice@inps.it;
- posta ordinaria: via Ciro il Grande 21 - 00144 Roma.

Il modulo per le richieste di accesso civico "*semplice*" è scaricabile dalla Home page del sito istituzionale seguendo il percorso seguente Amministrazione trasparente> Altri contenuti> Accesso Civico, oppure, Prestazioni e servizi> Tutti i moduli e poi digitando nella stringa di ricerca "richiesta di accesso civico" oppure "MV52" (codice del modulo).

L'amministrazione, entro trenta giorni, deve procedere alla pubblicazione sul sito dei dati, documenti, informazioni oggetto dell'istanza, e comunicare al richiedente l'avvenuta pubblicazione con l'indicazione del relativo collegamento ipertestuale. Se



quanto richiesto risulta già pubblicato, l'amministrazione comunica al richiedente il relativo collegamento ipertestuale.

- **Accesso civico generalizzato**

Il legislatore con il D.lgs. n. 97/2016 (normativa cosiddetta FOIA - *Freedom of Information Act*) ha introdotto l'istituto dell'*accesso civico generalizzato*.

Lo strumento, previsto dall'articolo 5, comma 2, del D.lgs. n. 33/2013, è finalizzato al controllo diffuso dell'azione amministrativa e, in special modo, dell'utilizzo delle risorse pubbliche, nonché a garantire il dibattito quale strumento democratico di partecipazione alle attività della P.A.; attribuisce a "*chiunque*" il diritto di chiedere dati e documenti "*detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione*".

L'esercizio del diritto non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente. L'istanza non richiede motivazione, deve identificare in maniera chiara e puntuale il documento, dato o informazione che ne costituisce oggetto e può essere trasmessa per via telematica, secondo le modalità previste dal D.lgs. n. 82/2005, a uno dei seguenti indirizzi:

- PEC: accessocivico-generalizzato@postacert.inps.gov.it;
- e-mail: accessocivico-generalizzato@inps.it;
- posta ordinaria: via Ciriaco De Mita 21 - 00144 Roma.

La richiesta può inoltre essere trasmessa anche a mezzo posta, fax o direttamente presso gli uffici indicati dall'articolo 5, comma 3, del D.lgs. n. 33/2013:

- ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti;
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);
- Ufficio del Responsabile della Protezione dei Dati.

Il procedimento per l'esercizio dei diritti di cui ai commi 1 e 2, è regolato dall'articolo 5, comma 3 e seguenti, del D.lgs. n. 33/2013, e deve concludersi con provvedimento espresso e motivato entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza con la comunicazione al richiedente e agli eventuali controinteressati.

L'accesso civico generalizzato va distinto dall'accesso documentale o accesso ai documenti amministrativi di cui agli articoli 22 e seguenti della legge n. 241/1990, di cui possono avvalersi i titolari di un "*interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso*" (al riguardo si veda il paragrafo "Il diritto di accesso ai documenti amministrativi (legge n. 241/1990)" in questo stesso capitolo).

5.3 RICHIESTA DI RIESAME

Nei casi di diniego totale o parziale dell'accesso civico o di mancata risposta entro il termine previsto di trenta giorni (art 5, comma 6, D.lgs. n. 33/2013), il richiedente può presentare richiesta di riesame al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, che decide con provvedimento motivato entro il termine di venti giorni (art. 5, comma 7, D.lgs. n. 33/2013).

L'istanza deve essere inviata ad uno dei seguenti indirizzi:

- PEC: rpct@postacert.inps.gov.it;
- e-mail: amministrazione.trasparente@inps.it.



5.4 ACCESSIBILITÀ E CATALOGO DATI, METADATI E BANCHE DATI

Nella sezione del sito istituzionale *Amministrazione trasparente > Altri contenuti > Accessibilità e catalogo di dati, metadati e banche dati*, sono disponibili una serie di dati e informazioni gestite dall'Istituto.

Di particolare rilievo gli **Open data**, dati gestiti dall'Istituto, categorizzati per argomento e fonte e liberamente accessibili, che possono essere consultati dai cittadini, utilizzati da operatori pubblici e privati per condurre ricerche o produrre soluzioni informatiche, o per agevolare la condivisione e il confronto di informazioni tra gli enti e le istituzioni pubbliche nazionali e comunitarie. Il progetto *Open Data* si sviluppa nell'ambito del percorso evolutivo dell'INPS orientato all'aumento della trasparenza e della qualità dei servizi all'utente attraverso il ricorso alle più recenti innovazioni tecnologiche e la continua divulgazione delle informazioni e dei dati che l'Istituto offre, tramite il *web*, a tutti gli utenti che ne abbiano necessità, con periodiche pubblicazioni. Con il progetto *Open Data* l'INPS aderisce alle direttive europee in materia di condivisione dei dati degli enti pubblici, come, peraltro, indicato nelle varie edizioni del "*Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione*", pubblicato sul sito dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID).

Gli *Open Data* sono consultabili sul sito istituzionale nel menu "*Dati, Ricerche e Bilanci*" presente nella parte inferiore (piè di pagina) della Home Page al seguente percorso: *Dati, ricerche e bilanci > Open Data*.

5.5 OPEN SOURCE

L'INPS, nell'ambito della digitalizzazione dei servizi della PA, si impegna nel rilascio in modalità *Open Source* del codice sorgente di alcune sue componenti software sviluppate internamente. Ad oggi ha pubblicato le librerie software per iOS e Android relative allo SPID per consentire alla comunità di sviluppatori di integrare con maggiore semplicità SPID nelle diverse *app mobile*.

I codici sorgente dei progetti pubblicati dall'Inps sono disponibili sulla pagina *GitHub* dell'Istituto: <https://github.com/INPS-it>.

5.6 IL DIRITTO DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi è riconosciuto a tutti i cittadini, società ed associazioni, compresi i portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è chiesto l'accesso.

La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata e predisposta utilizzando lo schema di istanza reso disponibile sul sito dell'Istituto e presentata alla Struttura centrale o territoriale che detiene stabilmente i documenti.

Il modulo per richiedere l'accesso agli atti è disponibile sul sito istituzionale seguendo il percorso *Amministrazione trasparente > Attività e procedimenti > Tipologie di procedimento > Strumenti di tutela amministrativa e giurisdizionale e termini e modi per attivarli > Richiesta di accesso ai documenti amministrativi*, oppure, *Prestazioni e servizi > Tutti i moduli* e digitando nella stringa di ricerca "richiesta di accesso ai documenti amministrativi" o "MV06" (codice del modulo).

L'INPS è tenuto a rispondere entro trenta giorni, decorsi i quali senza alcuna comunicazione, la richiesta dovrà intendersi respinta. In caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, è possibile ricorrere nelle forme previste dall'articolo 25 della legge n. 241/1990.



Se la richiesta di accesso viene accolta, sarà possibile visionare i documenti, prendere appunti e trascrivere manualmente qualsiasi parte di essi nonché ottenerne copia, anche autenticata.

Per il rilascio di copie sono previsti dei costi di riproduzione a titolo di rimborso spese. Per approfondimenti sugli aventi diritto e sulle ipotesi di esclusione del diritto di accesso, nonché per ulteriori dettagli in materia, si può consultare la documentazione pubblicata sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione trasparente al seguente percorso: Attività e procedimenti > Tipologie di procedimento > Strumenti di tutela amministrativa e giurisdizionale e termini e modi per attivarli.

5.7 IL DIRITTO ALLA PRIVACY

L'Istituto, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (di seguito *Regolamento UE*), in qualità di *Titolare del trattamento*, con sede legale in Roma, via Ciriaco De Mita, 21, informa gli *Interessati* che i loro dati personali, dai medesimi direttamente forniti o acquisiti presso terzi in conformità alla legge, sono trattati in osservanza dei presupposti e nei limiti stabiliti dal *Regolamento UE* e dal D.lgs. n. 196/2003.

I dati personali degli *Interessati* sono trattati nel rispetto delle previsioni di legge, limitatamente alle finalità perseguite nello svolgimento delle funzioni istituzionali in materia previdenziale, assicurativa, assistenziale, di certificazione e verifica fiscale, statistica e amministrativa su base sanitaria, nonché per funzioni direttamente connesse a tali finalità o per garantire il rispetto di obblighi di legge.

In tale ambito il conferimento dei dati è obbligatorio: l'omissione può comportare impossibilità o ritardi nella definizione dei procedimenti oltre che, in taluni casi individuati dalla normativa di riferimento, anche l'applicazione di sanzioni.

I dati già in possesso dell'Istituto sono trattati soltanto se indispensabili allo svolgimento delle funzioni istituzionali e osservando i principi di *liceità, minimizzazione, limitazione, sicurezza, correttezza e integrità*; sono conservati per il tempo previsto dalla normativa di riferimento o per quello strettamente necessario al perseguimento delle finalità.

L'INPS adotta misure tecniche ed organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato ai rischi presentati dai trattamenti; il trattamento avviene mediante l'utilizzo di strumenti informatici, telematici o manuali in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza ed è svolto prevalentemente da dipendenti dell'Istituto o, eccezionalmente, anche da altri soggetti che operano come *Persone autorizzate* o *Responsabili del trattamento*.

I dati personali degli *Interessati* possono essere diffusi o comunicati dall'INPS ad altri soggetti pubblici o privati e, in alcuni casi, possono essere trasferiti all'estero, all'interno e/o all'esterno dell'Unione Europea unicamente verso quei Paesi che garantiscono un livello di protezione adeguato.

Gli *Interessati* hanno il diritto, in qualunque momento, di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali che li riguardano e/o a verificarne l'utilizzo fatto dall'INPS, chiedere la rettifica dei dati inesatti e l'integrazione di quelli incompleti e la loro cancellazione.

L'opposizione al trattamento, per motivi connessi alla loro situazione particolare, è consentita salvo che sussistano motivi legittimi per la prosecuzione del trattamento.

L'apposita istanza all'INPS è presentata contattando il Responsabile della Protezione dei Dati attraverso:

- recapito postale: via Ciriaco De Mita, 21 - 00144 Roma;
- PEC: responsabileprotezionedati.inps@postacert.inps.gov.it.

Gli *Interessati* che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti effettuato dall'INPS avvenga in violazione di quanto previsto dal *Regolamento UE* hanno il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (Autorità di controllo nazionale) o di adire le opportune sedi giudiziarie.

Per garantire un sempre più aderente controllo sul trattamento dei dati personali trasmessi tramite i contatti telematici, l'Istituto ha realizzato l'Archivio Unico dei Contatti Telematici riferiti all'utente in qualità di privato cittadino; l'Archivio visualizza i contatti telematici associati all'identità digitale del cittadino, cui è associata una sola e-mail, una sola PEC e un solo cellulare qualunque sia l'identità digitale o il canale di comunicazione utilizzato per la registrazione.

La registrazione dei contatti telematici può essere effettuata:

- direttamente dal cittadino attraverso la sua identità digitale SPID, CIE, CNS e, in maniera residuale, tramite il PIN.
- presso una sede INPS attraverso una specifica istanza da registrare nell'Archivio.

L'utente può visualizzare i propri contatti personali presenti nell'archivio unico accedendo alla sezione MyINPS del Sito internet con una qualsiasi delle tipologie di identità digitali consentite (SPID, CIE, CNS, PIN).

Ulteriori informazioni in ordine ai diritti degli *Interessati* sono reperibili sul sito *web* del Garante per la protezione dei dati personali.

5.8 IL DIRITTO DI INTERPELLO

In merito all'applicazione di normative di competenza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (in precedenza Ministero del Lavoro e della previdenza sociale), l'articolo 9 del D.lgs. 23 aprile 2004, n. 124 e ss.mm.ii, prevede che gli organismi associativi a rilevanza nazionale degli enti territoriali e gli enti pubblici nazionali, nonché, di propria iniziativa o segnalazione dei propri iscritti, le organizzazioni sindacali e dei datori di lavoro maggiormente rappresentative sul piano nazionale e i consigli nazionali degli ordini professionali, possono inoltrare quesiti di ordine generale alla Direzione generale competente del Ministero stesso esclusivamente tramite posta al seguente indirizzo e-mail:

- interpello@lavoro.gov.it.

L'INPS, qualora interessato dal quesito, può essere interpellato dalla Direzione generale competente del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

Inoltre, sull'applicazione della normativa in materia di salute e sicurezza del lavoro, ai sensi del vigente articolo 12, comma 1, del D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 (c.d. *Testo unico salute e sicurezza sul lavoro*), gli organismi associativi a rilevanza nazionale degli enti territoriali, gli enti pubblici nazionali, le Regioni e le province autonome, nonché, di propria iniziativa o su segnalazione dei propri iscritti, le organizzazioni sindacali dei datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e i consigli nazionali degli ordini o collegi professionali, possono inoltrare alla *Commissione per gli interpelli* costituita presso il Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, come definita al comma 2 del medesimo articolo, quesiti di ordine generale esclusivamente tramite posta elettronica al seguente indirizzo e-mail:

- interpellosicurezza@lavoro.gov.it.

5.9 I RECLAMI

Al fine di migliorare la capacità di ascolto e pervenire ad un effettivo miglioramento dei servizi offerti, l'Istituto ha sviluppato una procedura multicanale per la gestione dei reclami.

Ogni Struttura INPS mette a disposizione della propria utenza un modulo per la segnalazione di disservizi o, semplicemente, per acquisire suggerimenti finalizzati al



miglioramento dei livelli di efficienza. I reclami possono, inoltre, essere indirizzati alla struttura INPS interessata tramite posta tradizionale, posta elettronica o *Contact center* chiamando il numero gratuito da rete fissa 803 164, oppure il numero 06 164 164 da rete mobile, a pagamento in base al piano tariffario del gestore telefonico.

Il modulo di reclamo (MV01) è anche scaricabile dalla sezione *Tutti i moduli* presente nella parte inferiore (piè di pagina) della Home page del sito istituzionale digitando "modulo reclamo" nell'apposita stringa di ricerca.

Se non è possibile risolvere il reclamo in tempo reale, l'INPS garantisce una risposta entro venti giorni lavorativi e l'attivazione di tutte le iniziative possibili per rimuovere le cause dei disservizi segnalati.

Tutti i reclami pervenuti sono registrati e gestiti anche ai fini del monitoraggio e del miglioramento costante della qualità dei servizi.

5.10 I RICORSI

Contro i provvedimenti dell'Istituto l'utente può proporre, personalmente o attraverso intermediari riconosciuti dalla legge (Patronati e altri intermediari abilitati), ricorso amministrativo nei termini e nelle modalità indicati nella comunicazione dei provvedimenti stessi.

Le informazioni sulla proponibilità dei ricorsi possono comunque essere richieste:

- presso tutte le Strutture INPS;
- al *Contact Center* chiamando il numero telefonico 803.164 (gratuito da rete fissa) oppure 06 164 164 da rete mobile (a pagamento in base al piano tariffario del gestore telefonico);
- consultando il sito internet www.inps.it;
- presso gli Enti di Patronato e gli altri intermediari abilitati.

In caso di reiezione del ricorso amministrativo o decorsi i termini di legge senza che l'Istituto si sia al riguardo espresso, può essere notificato il ricorso giurisdizionale alla sede che ha emesso il provvedimento.

L'Istituto riceve i ricorsi in via telematica attraverso la procedura "Ricorsi online", disponibile sul sito istituzionale al seguente percorso *Prestazioni e servizi > Tutti i servizi > lettera R > Ricorsi on line*.

5.11 L'AUTOTUTELA

L'autotutela è uno strumento di amministrazione attiva con cui la P.A. può intervenire tempestivamente su decisioni amministrative errate e/o illegittime al fine di migliorare il rapporto con gli utenti, riducendo, altresì, l'incidenza del contenzioso amministrativo/giudiziario.

Le modalità di riesame dei provvedimenti amministrativi di competenza dell'Istituto sono disciplinate dal "Regolamento di Autotutela" approvato dal Consiglio di Amministrazione con Deliberazione n. 275 del 27 settembre 2006, disponibile al seguente percorso *INPS > Comunica > Atti Circolari, Messaggi e Normativa*.

Il riesame può avvenire:

- su istanza dell'interessato;
- in sede di precontenzioso amministrativo per rivedere in senso favorevole all'interessato le decisioni già adottate;
- su iniziativa d'ufficio.

5.12 GLI INTERESSI LEGALI

Gli interessi legali sono di norma dovuti all'utente a partire dal 121° giorno successivo alla data di presentazione della domanda di prestazione (previdenziale e assistenziale), ovvero al perfezionamento del diritto, se successivo, laddove la domanda risulti



completa di tutti gli atti, documenti ed altri elementi necessari per l'avvio del procedimento.

Per tutti i casi di diversa decorrenza della maturazione del diritto, l'informazione è disponibile nella scheda relativa alla singola prestazione interessata.

5.13 TERMINI DI PRESCRIZIONE E DECADENZA DEI DIRITTI

Prescrizione e decadenza sono due istituti fondamentali del nostro ordinamento giuridico, entrambi collegati al decorso del tempo.

La *prescrizione* causa l'estinzione di un diritto per il suo mancato esercizio, in un determinato arco temporale, ed è suscettibile di interruzione. La legge, infatti, stabilisce che ogni diritto ha un periodo di tempo ben preciso per potere essere esercitato, decorso il quale si estingue (art. 2934 c.c. e ss.).

La *decadenza*, invece, consiste nella perdita della possibilità di esercitare un diritto per il suo mancato esercizio entro un termine perentorio, indipendentemente dall'inerzia o dalle condizioni soggettive del titolare del diritto stesso: ciò che rileva è il mero decorso del tempo (art. 2964 c.c. e ss.).

La prescrizione per le prestazioni erogate dall'Istituto opera generalmente decorsi cinque anni, fermo restando le eccezioni di legge che ne possono modificare i termini.

6. QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI E SISTEMI DI RILEVAZIONE

6.1 I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali della qualità dei servizi, declinati anche nello schema generale di riferimento emanato per la predisposizione delle Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale (Direttiva del 27 gennaio 1994 e D.P.C.M. 21 dicembre 1995), sono i seguenti:

- **eguaglianza e imparzialità**, che si concretizzano nella parità di trattamento di cittadini, assicurati, iscritti, aziende e intermediari e nel rifiuto di qualsiasi forma di discriminazione;
- **continuità**, che si esplica attraverso la regolare e ininterrotta erogazione dei servizi, garantita dall'adeguamento costante, sia sul piano organizzativo che su quello strumentale, delle infrastrutture tecnologiche, nel rispetto delle norme in vigore e delle esigenze degli utenti;
- **diritto di scelta**, che si attua adottando strategie organizzative e funzionali idonee ad assicurare ai propri utenti la più ampia flessibilità possibile nella scelta delle modalità di fruizione dei servizi;
- **partecipazione** di cittadini, assicurati, iscritti, aziende e intermediari, che si realizza garantendo a tutti i soggetti il rapporto diretto e personalizzato attraverso il concorso all'istruttoria delle istanze mediante la presentazione di documenti, prove e osservazioni, oltre che nella possibilità di accedere alle informazioni e alla documentazione amministrativa, secondo le relative previsioni di legge;
- **efficacia**, quale capacità di erogare servizi adeguati ai bisogni e alle legittime aspettative degli utenti, ed **efficienza**, quale attitudine a soddisfarli in tempi rapidi contenendo i costi ed ottimizzando i risultati produttivi e gestionali in ragione delle effettive risorse disponibili. Entrambi i parametri in INPS vengono monitorati attraverso articolati sistemi di pianificazione e controllo di gestione e di valutazione delle *performance*.



6.2 LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

La qualità di un servizio, ispirata ai principi cardine sopra richiamati, può essere osservata e misurata attraverso le seguenti quattro dimensioni, indicate nelle deliberazioni della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT) n. 88/2010 e n. 3/2012.

1. Accessibilità

L'*accessibilità* è la capacità di garantire l'accesso ai servizi a tutti gli utenti potenzialmente interessati, sia in termini spaziali che temporali, attraverso una rete di canali diversificata. Per rispondere alle aspettative degli utenti in merito alla fruizione di servizi di qualità immediati e semplificati, l'Istituto ha differenziato le modalità di contatto e comunicazione con gli utenti per rispondere alle esigenze dei diversi *target* individuati.

2. Tempestività

La *tempestività* è il parametro che misura il tempo intercorrente fra la richiesta di servizio dell'utente e la sua effettiva erogazione.

Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito (Delibera CIVIT n. 88/2010).

L'Istituto, nei casi in cui sia possibile eseguire un'istruttoria completamente automatizzata e reperire i dati necessari alla conclusione del procedimento, definisce le relative istanze entro termini inferiori a quelli generali fissati nella legge n. 241/1990, dalle disposizioni speciali o dal proprio Regolamento interno in materia.

Relativamente ai termini, maggiori dettagli sono forniti nel paragrafo "Procedimenti amministrativi dell'INPS".

3. Trasparenza

La *trasparenza* è intesa come accessibilità totale ai dati e documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini, promuovere la partecipazione degli interessati all'attività amministrativa e favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

L'Istituto garantisce tale principio attraverso il proprio sito istituzionale, strutturato secondo le indicazioni del D.lgs. n. 33/2013, pubblicando, nella specifica sezione "*Amministrazione trasparente*", tutti i dati, le informazioni e i documenti rilevanti sia sul piano amministrativo che su quello istituzionale.

Per i dettagli sulla *trasparenza* si veda il paragrafo "La trasparenza dell'azione amministrativa".

4. Efficacia

L'*efficacia* è la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione rispetto alle attese degli utenti e dei principali *stakeholder* (Patronati, Associazioni di categoria, Ordini professionali, Organizzazioni sindacali, ecc.).

Per verificare la qualità degli *output* di produzione, la correttezza dell'iter istruttorio seguito nel corso delle lavorazioni delle singole istanze di servizio, anche con riguardo all'aspetto formale e alla coerenza dell'esito con i dati di base, l'Istituto ha definito un sistema di controlli sui propri processi produttivi in linea con i parametri di conformità, affidabilità e completezza richiesti dalla legge.

6.3 STANDARD DI QUALITÀ - MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità esprimono i livelli minimi di qualità che devono essere assicurati agli utenti dai soggetti che erogano servizi. La loro definizione rientra nell'ambito delineato dal D.lgs. n. 150/2009, profondamente innovato dal D.lgs. n. 74/2017, che prevede che le amministrazioni pubbliche si dotino di un sistema attraverso cui attivare un processo di miglioramento continuo della *performance*, attraverso la pianificazione e programmazione degli obiettivi.

Il sistema deve assicurare:

- il miglioramento della qualità dei servizi offerti attraverso una revisione periodica finalizzata ad innalzare progressivamente gli *standard di qualità*;
- la crescita delle competenze professionali del personale in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, di trasparenza dei risultati ottenuti e delle risorse impiegate per il loro ottenimento.

L'Istituto adotta e aggiorna annualmente il proprio *Sistema di misurazione e valutazione della performance* (SMVP), previo parere vincolante dell'OIV (*Organismo Indipendente di Valutazione*), per individuare, comunicare e verificare i propri obiettivi, gestire le risorse e i processi organizzativi con maggiore efficacia e rafforzare le responsabilità.

Le attività svolte dalle strutture dell'Istituto sono monitorate attraverso la rilevazione automatizzata dei dati di produzione connessi a indicatori di efficienza, efficacia, economicità e ad una articolata griglia di specifici indicatori di qualità, per verificare lo stato di avanzamento degli obiettivi programmati e predisporre, se necessario, gli opportuni interventi correttivi.

Gli ambiti di misurazione relativi alla qualità riguardano:

- il livello di attuazione degli standard comportamentali e operativi definiti dai modelli di processo adottati;
- il trend di miglioramento progressivo del livello qualitativo del processo;
- la qualità del prodotto finito sia per gli aspetti della completezza della trattazione che della chiarezza e compiuta informazione interna ed esterna.

La documentazione relativa alla tematica è disponibile accedendo al sito istituzionale nella sezione inferiore (piè di pagina) della Home Page al seguente percorso [Amministrazione trasparente > Performance > Sistema di misurazione e valutazione della performance](#).

6.4 LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'Istituto, nella consapevolezza che la collaborazione degli utenti è fondamentale per rendere la qualità dei servizi offerti sempre più rispondente ai loro reali bisogni, ha predisposto strumenti che non si limitano a rilevarne unicamente il grado di soddisfazione, ma analizzano la complessiva esperienza vissuta, a partire dal momento della presentazione della domanda/istanza fino alla conclusione del relativo *iter* procedimentale (c.d. *Customer Experience*).

Tutto ciò in coerenza con il D.lgs. n. 150/2009 e il successivo decreto di modifica D.lgs. n. 74/2017 che, rafforzando il principio di partecipazione, attribuisce un ruolo attivo ai cittadini e agli utenti finali dei servizi in merito alla valutazione della *performance*

dell'organizzazione. Nella progettazione di nuovi processi e/o servizi è ritenuta imprescindibile una puntuale e aggiornata conoscenza dell'utenza che viene assicurata attraverso una rilevazione sistematica e strategica:

- dei giudizi di soddisfazione;
- dei dati derivanti dalle interazioni con i diversi punti di erogazione del servizio (*Customer Relationship Management* o CRM analitico);
- dei *feedback* e delle valutazioni del personale (*Internal Customer Satisfaction*);
- dei risultati di analisi della reputazione e, in generale, dall'osservazione delle variabili di contesto, al fine di individuare eventuali nuovi *driver* di valore per gli utenti;
- dei *feedback* degli intermediari.

I risultati delle indagini della soddisfazione dell'utenza sono consultabili sul sito istituzionale nella sezione inferiore (piè di pagina) della Home Page, al seguente percorso Amministrazione trasparente> Servizi erogati> Servizi in rete.

I 

PRESTAZIONI	Famiglia	Pensionati	Disoccupati, inoccupati e lavoratori sospesi	Personne con disabilità e invalidità	Lavoratori	Lavoratori migranti	Aziende, enti e datori di lavoro	Intermediari e consulenti
730 pre-compilato: accesso ai servizi dell'Agenzia delle Entrate	X	X	X	X	X	X		X
Accesso ai servizi di welfare		X			X			
Accesso ai servizi Gestione Dipendenti Pubblici per i patronati								X
Accesso ai servizi per aziende e consulenti							X	X
Accesso ai servizi per i sindacati								X
Accredito contributi figurativi	X		X		X	X	X	
ACS (Assegno di Cura e Sostentamento) a seguito di malattia tubercolare				X				X
Adesione fondo credito		X			X			
Ammissione agli incentivi per l'assunzione							X	
Ammissione ai convitti e collegi per figli o orfani di iscritti ex IPOST e iscritti alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali	X	X			X			
Ammissione alla Casa di riposo per marittimi "G. Bettolo" di Camogli	X	X						
Ammissione alla casa per ferie "Diamond" di Roma	X	X						
Ammissione alle case albergo per pensionati iscritti alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali e loro coniugi	X	X			X			
AN (Assegno Natalizio) cure tubercolari - Indennità per chi ha usufruito dell'assegno per cure tubercolari nel mese di dicembre				X				
ANF (Assegno per il Nucleo Familiare)	X	X		X	X	X	X	X
APE Sociale - Anticipo pensionistico		X	X	X	X			
APE Volontario - Anticipo finanziario a garanzia pensionistica					X			
ASDI (Assegno Sociale di Disoccupazione per i beneficiari di NASpI)			X		X			X
ASpI (Indennità mensile di disoccupazione per lavoratori licenziati ante 1° maggio 2015)			X		X			
Assegni Familiari per coltivatori diretti, coloni e mezzadri, piccoli coltivatori diretti, titolari delle pensioni a carico delle gestioni speciali dei lavoratori autonomi		X			X	X		X
Assegno di maternità dei Comuni	X					X		
Assegno di maternità dello Stato	X							
Assegno di natalità (Bonus Bebè)	X					X		X
Assegno di solidarietà Assistenza Magistrale	X				X			
Assegno emergenziale/integrativo per lavoratori licenziati da aziende iscritte ai fondi di solidarietà			X					
Assegno integrativo per lavoratore in mobilità che accetta un lavoro con retribuzione inferiore a quella precedente			X					
Assegno integrativo per malattia Gestione Assistenza Magistrale	X			X	X			
Assegno mensile di assistenza per invalidi civili				X				
Assegno ordinario di invalidità per persone con capacità lavorativa ridotta				X	X			
Assegno ordinario d'integrazione o sostituzione del reddito per dipendenti di aziende iscritte ai fondi di solidarietà					X		X	
Assegno per congedo matrimoniale					X			X
Assegno sociale	X	X		X		X		X
Assegno straordinario di sostegno al reddito					X		X	X
Assegno temporaneo Integrativo - Gestione Assistenza Magistrale			X		X			
Assegno temporaneo figli minori	X	X	X		X			
ASU (Assegno di Sussidio per Attività Socialmente Utili) in favore di lavoratori che partecipano a progetti di Lavoro Socialmente Utile (LSU)			X				X	
ASV (Assicurazione Sociale Vita per dipendenti di enti di diritto pubblico)	X				X			
Autorizzazione alla prosecuzione volontaria		X		X	X	X	X	X
Avviso di addebito: informativa, sospensione, annullamento e rateazione					X		X	X
Benefici in favore dei lavoratori sordomuti e invalidi		X		X				
Benefici in favore delle vittime del terrorismo	X				X			
Benefici previdenziali per gli addetti a lavori usuranti					X			
Bonus asilo nido e forme di supporto presso la propria abitazione	X				X			X
Borse di studio per master universitari "executive" Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali	X				X			
Borse di studio per scuola di primo e secondo grado, università e ITS	X	X			X			
Cancellazione enti, aziende, autonomi, lavoratori domestici					X			
Carta acquisti ordinaria	X	X						
Cassa Integrazione			X		X		X	X
Cassetta postale online	X	X	X	X	X	X		
Cassetto previdenziale		X	X	X	X	X	X	X
Cedolino della pensione		X						
Centri estivi: contributi per minori fino a 14 anni	X	X			X			
Certificato di distacco del lavoratore in paesi UE						X		
Certificazione Unica	X	X	X	X	X	X		X
Cessione del quinto della pensione		X						
Computo di periodi di lavoro nel settore pubblico					X			X
Computo di periodi per iscritti Fondo ex IPOST					X			
Congedo di maternità/paternità per le lavoratrici e i lavoratori domestici (colf e badanti)	X				X			
Congedo indennizzato per le donne vittime di violenza di genere					X			
Congedo papà (nascita, adozione o affidamento bambino)	X				X			X
Consultazione dei certificati e degli attestati di malattie telematici					X		X	X

PRESTAZIONI	Famiglia	Pensionati	Disoccupati, inoccupati e lavoratori sospesi	Persone con disabilità e invalidità	Lavoratori	Lavoratori migranti	Aziende, enti e datori di lavoro	Intermediari e consulenti
Consultazione deleghe sindacali								X
Contratto di prestazione occasionale					X		X	X
Contributi per collaboratori e figure assimilate					X		X	
Contributi per l'iscrizione all'università per la terza età		X						
Contributi per master in Italia e all'estero	X	X			X			
Contributi volontari					X			
Contributo baby-sitting o asili nido: alternative al congedo parentale	X				X			
Contributo cure termali per Iscritti al Vecchio Fondo Mutualità IPOST		X			X			
Contributo economico per nascita o adozione - Gestione Fondo IPOST		X						
Contributo economico per supporto e assistenza a persone non autosufficienti - Gestione Assistenza Magistrale				X				
Contributo per Cure Termali Iscritti al Nuovo Fondo Mutualità ex IPOST		X			X			
Contributo per handicap grave e grave malattia per iscritti ex IPOST				X	X			
Contributo per il rimborso delle spese per asili nido - Gestione Fondo IPOST		X			X			
Contributo per spese sanitarie per Iscritti alla Gestione Assistenza Magistrale	X	X			X			
Contributo soggiorni estivi Iscritti al Nuovo Fondo Mutualità IPOST		X			X			
Contributo straordinario a Iscritti Gestione Assistenza Magistrale					X			
Corso di lingue all'estero	X	X			X			
Corso di lingue in Italia: borse di studio	X	X			X			
Costituzione della propria posizione assicurativa					X			
Delega Identità digitale	X	X		X	X			
Dichiarazioni di detrazioni di imposta per pensionati residenti in Italia		X						
DIS-COLL (indennità mensile di disoccupazione)			X		X			X
Disoccupazione agricola (indennità erogata in unica soluzione per i lavoratori agricoli dipendenti)					X			X
Disoccupazione ex agenti temporanei o contrattuali comunità europee			X			X		
Disoccupazione per chi si sposta nei paesi UE, SEE e in Svizzera			X			X		
Disoccupazione per i lavoratori rimpatriati in Italia dopo un periodo di lavoro all'estero			X			X		X
Distacco del lavoratore in paesi extra UE convenzionati con l'Italia						X		
Domanda di compensazione contributiva					X		X	
Domanda Esonero Riscatto ai fini TFS/TRF - Stato					X		X	
DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica) - richiesta ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente)	X	X	X	X	X	X		X
Durc Online (Documento unico di regolarità contributiva)					X		X	X
Erogazione assegni di frequenza per figli e orfani di iscritti alla Gestione Assistenza Magistrale	X				X			
Esonero contributivo							X	
Estate INPSieme	X	X			X		X	
Estate INPSieme Senior	X	X						
Estinzione anticipata del riscatto ai fini TFS (Trattamento Fine Servizio)/TRF (Trattamento Fine Rapporto) con piano di ammortamento in corso					X		X	
Estratto conto contributivo (segnalazione contributiva)					X	X		X
Fascicolo previdenziale del cittadino		X		X	X	X		
Finanziamento dei programmi formativi per lavoratori dipendenti di aziende iscritte a fondi di solidarietà, in situazioni di crisi o ristrutturazione aziendale			X		X		X	
FIS (Fondo d'Integrazione Salariale)			X		X		X	
Fondo di garanzia			X		X		X	X
Fondo di solidarietà			X		X		X	X
HCP (Home Care Premium) - Assistenza domiciliare per persone non autosufficienti		X		X	X			
Importo aggiuntivo delle pensioni al minimo		X						
Indennità Covid-19	X				X			
Indennità di accompagnamento - ciechi civili assoluti				X				X
Indennità di accompagnamento per invalidi civili				X				X
Indennità di comunicazione - sordi				X				X
Indennità di disoccupazione lavoratori frontalieri e diversi dai frontalieri corrisposta in base ai regolamenti comunitari di sicurezza sociale (art. 65 del regolamento CE n. 883/2004)			X			X		X
Indennità di malattia	X		X		X			X
Indennità di maternità/paternità per lavoratrici e lavoratori autonomi			X		X			X
Indennità Giornaliera (IG) per malattia tubercolare	X	X		X	X			
Indennità mensile di frequenza				X				X
Indennità per congedi straordinari (assistenza familiari disabili)	X				X			X
Indennità per congedo di maternità/paternità per lavoratrici e lavoratori dipendenti e per Iscritti alla Gestione Separata	X				X			X
Indennità per lavoratori affetti da talassemia major o drepanocitosi				X				
Indennità per lavoratori dipendenti richiamati alle armi dopo aver finito la leva					X			X
Indennità per morte ai superstiti	X							
Indennità per permessi fruiti dai lavoratori per assistere familiari disabili in situazione di gravità o fruiti dai lavoratori disabili medesimi	X			X	X			
Indennità per riposi giornalieri per padri e madri dipendenti	X				X			
Indennità Post Sanatoriale (IPS) per malattia tubercolare		X		X	X			X

PRESTAZIONI	Famiglia	Pensionati	Disoccupati, inoccupati e lavoratori sospesi	Persone con disabilità e invalidità	Lavoratori	Lavoratori migranti	Aziende, enti e datori di lavoro	Intermediari e consulenti
Indennità speciale - ciechi civili parziali "ventesimisti"				X				X
Indennità una tantum ai superstiti	X							
INPS Risponde	X	X	X	X	X	X		
Iscrizione enti, aziende, autonomi		X			X		X	X
ISCRIO (indennità straordinaria di continuità reddituale e operativa)					X			
Istanza per l'emersione di un rapporto di lavoro subordinato irregolare							X	
Liquidazione agli eredi di ratei di invalidità civile maturati e non riscossi	X			X				
Liquidazione del nuovo fondo mutualità ex Ipost	X	X			X			
Liquidazione di quote di pensione agli eredi	X							X
LTC (Long Term Care) - Ricovero in strutture residenziali		X		X	X			
Maggiorazione del contributi per la pensione ai lavoratori non vedenti iscritti all'AGO (Assicurazione Generale Obbligatoria)				X	X			
Maggiorazioni contributive agli ex combattenti		X						
Malattia e degenza ospedaliera per iscritti alla Gestione Separata					X			
Mobilità			X		X			X
Modifica dati anagrafici, indirizzo e recapiti personali	X	X	X	X	X	X		
Morosità incolpevole (sospensione dell'ammortamento o rinegoziazione del mutuo)					X			
Mutui		X			X		X	
NASpl (Nuova assicurazione sociale per l'impiego)			X					X
Nuovo RA (Nuovo Reddito di Attivazione) Provincia Autonoma di Trento			X					
Ospitalità presso "Case del Maestro" - iscritti Gestione Assistenza Magistrale	X	X			X	X		X
Outplacement: ricollocazione professionale per lavoratori di aziende iscritte al Fondo di solidarietà del Credito e Fondo di solidarietà del Credito Cooperativo			X					
Pensione ai superstiti	X	X	X					X
Pensione anticipata		X	X		X	X		X
Pensione di inabilità		X	X	X	X	X		X
Pensione di invalidità		X	X	X				X
Pensione di privilegio	X	X	X		X	X		X
Pensione di vecchiaia		X	X		X	X		X
Pensione sociale		X	X			X		X
Pensione supplementare per contribuzione versata nell'AGO	X	X						X
PIN online (codice identificativo personale)	X	X	X	X	X	X	X	X
Portale dei Pagamenti	X	X			X		X	X
Premio alla nascita - 800 euro	X							X
Prestazione di accompagnamento alla pensione					X			
Prestazioni di lavoro occasionale: libretto famiglia	X	X			X			
Prestiti		X			X			X
Progetto Archimede: borse di studio per master in entrepreneurship finalizzati alla creazione di start up (Gestione Dipendenti Pubblici)	X	X			X			
Punti "Reti Amiche" dove pagare i contributi					X		X	
Punti Cliente di Servizio - Prenotazione Appuntamento								
Rateazione dei debiti contributivi		X	X	X	X	X	X	X
RED (Dichiarazione della situazione reddituale)		X		X	X	X		X
Reddito di Cittadinanza e Pensione di Cittadinanza	X	X	X		X	X		X
Reddito di libertà	X		X	X	X	X		
REI (Reddito di Inclusione)	X		X	X				
REM (Reddito di Emergenza)	X		X					
Richiesta di agibilità per lavoratori dello spettacolo					X		X	
Richiesta Visite Mediche di Controllo (Polo unico VMC)							X	
Ricongiunzioni periodi contributivi	X	X			X			X
Ricorso amministrativo	X	X			X	X		X
Ricostituzione della pensione		X						X
Riduzione delle sanzioni civili					X			
Rimborso ai datori di lavoro per i giorni di riposo del lavoratore che dona il midollo osseo					X		X	
Rimborso ai datori di lavoro per i giorni di riposo del lavoratore che dona il sangue					X		X	
Rimborso contributivo	X				X		X	
Rimborso di contributi indebitamente versati - gestione artigiani e commercianti					X			
Riscatto Laurea			X		X			
Riscatto periodo - servizio ai fini pensionistici	X	X	X		X	X		X
Riscatto periodo - servizio ai fini previdenziali		X			X			
Simulazione calcolo contributi lavoro domestico	X	X	X	X	X	X		
Simulazione dei piccoli prestiti o dei prestiti pluriennali per gli iscritti alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali		X			X			
Simulazione del piano di ammortamento del mutui ipotecari per dipendenti pubblici					X			
Simulazione del TFS (Trattamento Fine Servizio)					X			
Simulazione della pensione futura					X			
Simulazione per l'iscrizione al Nuovo Fondo Mutualità	X	X			X			
Sospensione contributiva					X		X	X
Sostegno per lo studio all'estero (ITACA) per figli di iscritti alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali	X				X			

PRESTAZIONI	Famiglia	Pensionati	Disoccupati, inoccupati e lavoratori sospesi	Persone con disabilità e Invalidità	Lavoratori	Lavoratori migranti	Aziende, enti e datori di lavoro	Intermediari e consulenti
Stato di una pratica o di una domanda	X	X	X	X	X	X		
Summer Camp - corsi di formazione per Iscritti alla Gestione Magistrale					X			
Supplemento di pensione per pensionati che continuano a contribuire					X			
Sussidi Fondi Mutualità Gruppo Poste Italiane	X	X			X			
Sussidio scolastico a orfani di Iscritti ex IPOST	X	X			X			
TFR (Trattamento Fine Rapporto) / TFS (Trattamento Fine Servizio)	X				X		X	X
TFR (Trattamento Fine Rapporto) a carico del Fondo di Tesoreria					X			X
Totalizzazione	X				X			
Trattamenti pensionistici ai lavoratori stranieri rimpatriati	X					X		X
Trattamento per il rimpatrio di lavoratori di Paesi terzi	X					X		
Trattamento speciale di disoccupazione edile legge 6 agosto 1975, n. 427			X					X
Trattamento speciale di disoccupazione legge 23 luglio 1991, n. 223 del 1991 e legge 19 luglio 1994, n. 451			X					X
Valore PA: partecipazione di dipendenti pubblici a corsi di formazione erogati da università					X			
Variazione dati enti, aziende, autonomi	X				X		X	X
Versamenti casalinghe/i	X	X	X		X			X