

## ■ Il cammino della qualità

- Inps, come le altre pubbliche Amministrazioni italiane, è in cammino ormai da diversi anni lungo la strada della semplificazione, della trasparenza e del miglioramento dei servizi ai cittadini, agli assicurati e alle aziende.
- Grazie alla presenza capillare sul territorio e ad una politica da sempre attenta all'innovazione, l'Istituto s'impegna, in maniera costante, per affermare un nuovo modo di intendere il rapporto tra l'amministrazione e il cittadino, basato sull'informazione chiara, sulla ricerca della soddisfazione delle esigenze e dei bisogni di ciascuno.
- La Carta dei servizi Inps rappresenta un patto basato sulla trasparenza e sulla fiducia con i cittadini, gli assicurati, le famiglie e le aziende al cui servizio l'Istituto lavora ogni giorno, da più di cento anni.
- Per realizzare un servizio globale che risponda ai requisiti della qualità funzionale, organizzativa e di servizio, l'Istituto assume i seguenti impegni:
  - ▶ una semplificazione e personalizzazione nei rapporti;
  - ▶ una corretta e puntuale comunicazione;
  - ▶ elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza;
  - ▶ servizi chiari, rapidi e corretti;
  - ▶ omogeneità nei livelli di servizio;
  - ▶ un adeguato comfort negli ambienti di ricezione del pubblico;
  - ▶ una pluralità di canali di accesso;
  - ▶ garantire il miglioramento del servizio;
  - ▶ attivare la partecipazione dei cittadini ai processi di innovazione e miglioramento continuo della Pubblica Amministrazione.

**È possibile contattare l'Inps attraverso i seguenti canali:**

- ▶ il telefono, tramite il Contact Center al numero gratuito 803.164
- ▶ via Internet, agli indirizzi [www.inps.it](http://www.inps.it) oppure [wai.inps.it](mailto:wai.inps.it)



**INPS**

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



**I servizi per il cittadino**

## I servizi per il cittadino

### ■ Modalità di richiesta del servizio

Tutti i servizi erogati dall'Istituto possono essere richiesti rivolgendosi direttamente agli uffici Inps presenti sul territorio o inoltrando la richiesta a mezzo posta.

Per alcuni servizi è, inoltre, attivo il numero telefonico gratuito 803.164 (Contact Center) e il sito ufficiale dell'Istituto [www.inps.it](http://www.inps.it), [wai.inps.it](http://wai.inps.it) per utenti ipovedenti.

Tutti i servizi possono essere richiesti anche tramite gli Enti di Patronato, rilasciando regolare mandato di patrocinio ed assistenza.

### ■ Modalità di consegna del provvedimento

Il provvedimento di accoglimento del servizio richiesto viene inviato a domicilio a mezzo posta.

Direttamente negli uffici è, inoltre, possibile ottenere subito l'emissione dell'estratto contributivo, le variazioni anagrafiche, il cambio delle modalità di pagamento della pensione, il cambio della delega a riscuotere, il cambio della delega rilasciata a patronati/sindacati.

### ■ Modalità di pagamento della prestazione

Il pagamento delle prestazioni avviene attraverso le banche e le Poste Italiane, con accredito sul proprio conto corrente o pagamento in contanti allo sportello. È possibile ricevere il pagamento anche tramite assegno circolare inviato a domicilio.



SERVIZIO	TEMPI* (per l'emanazione del provvedimento)
ESTRATTO CONTO CERTIFICATIVO	Entro 15 giorni dalla presentazione della domanda
CERTIFICAZIONE DEL DIRITTO ALLA PENSIONE	Entro 15 giorni dalla presentazione della domanda
PENSIONE DI ANZIANITÀ	Entro 60 giorni dalla decorrenza della prestazione
PENSIONE DI VECCHIAIA	Entro 30 giorni dalla decorrenza della prestazione o dalla presentazione della domanda, se successiva
ASSEGNO ORDINARIO DI INVALIDITÀ	Entro 90 giorni dalla presentazione della domanda
PENSIONE DI INABILITÀ ORDINARIA E PRIVILEGIATA	Entro 120 giorni dalla presentazione della domanda
PENSIONE AI SUPERSTITI DA PENSIONATO	Entro 15 giorni dalla presentazione della domanda
PENSIONE AI SUPERSTITI DA ASSICURATO	Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda
PENSIONE DI INVALIDITÀ CIVILE NELLE REGIONI CONVENZIONATE (ABRUZZO, BASILICATA, CALABRIA, LAZIO, LIGURIA, MARCHE, PIEMONTE, SARDEGNA)	Istruttoria e pagamento entro 45 giorni dalla ricezione del verbale della Commissione sanitaria che riconosce l'invalidità
PENSIONE DI INVALIDITÀ CIVILE NELLE REGIONI NON CONVENZIONATE	Pagamento entro 30 giorni dalla acquisizione del provvedimento di liquidazione emesso dalla Regione
ASSEGNO SOCIALE	Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda
RICOSTITUZIONI DELLE PENSIONI • DOCUMENTALI • CONTRIBUTIVE • SUPPLEMENTI	Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda
INDENNITÀ DI MATERNITÀ (PAGAMENTO DIRETTO)	Entro 60 giorni dalla ricezione del certificato di malternità
INDENNITÀ DI MALATTIA (PAGAMENTO DIRETTO)	Entro 60 giorni dalla ricezione del certificato di malattia
PRESTAZIONI ANTITUBERCOLARI	Entro 60 giorni dalla presentazione della domanda
INDENNITÀ DI DISOCCUPAZIONE ORDINARIA	Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda
INDENNITÀ DI DISOCCUPAZIONE A REQUISITI RIDOTTI	Entro 60 giorni dalla presentazione della domanda
INDENNITÀ DI DISOCCUPAZIONE IN AGRICOLTURA	Entro 120 giorni dalla presentazione della domanda e non oltre 45 giorni dalla pubblicazione degli elenchi dei lavoratori agricoli
INDENNITÀ DI MOBILITÀ	Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda
CASSA INTEGRAZIONE GUADAGNI ORDINARIA (PAGAMENTO DIRETTO)	Entro 90 giorni dalla presentazione della domanda da parte dell'azienda.
CASSA INTEGRAZIONE GUADAGNI STRAORDINARIA (PAGAMENTO DIRETTO)	Entro 60 giorni dall'emanazione del decreto
CASSA INTEGRAZIONE STRAORDINARIA OPERAI IN AGRICOLTURA (PAGAMENTO DIRETTO)	Entro 90 giorni dalla presentazione della domanda da parte dell'azienda

\* I tempi indicati si riferiscono a domande/istanze correttamente compilate e complete della necessaria documentazione