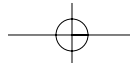
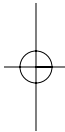
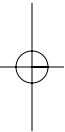
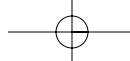


INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale

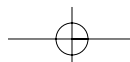
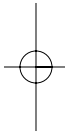
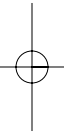
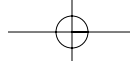


CARTA DEI SERVIZI



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.



**Le strutture sul territorio, il sito internet,
il numero gratuito 803.164 (contact center) 4**

**Gli strumenti a tutela del cittadino
e delle imprese 6**

I servizi dell'Istituto 10

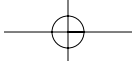
I tempi 16

Allegati

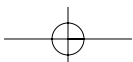
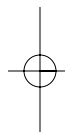
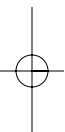
Modulo reclamo

- La Carta dei servizi Inps è stata oggetto di confronto con gli Enti di Patronato, i Consulenti del Lavoro, le Associazioni di categoria, le Organizzazioni Sindacali ed è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto con deliberazione n. 45 del 9 maggio 2007.
- È disponibile presso tutte le strutture dell'Istituto, presso gli Enti di Patronato, i Consulenti del Lavoro, le Associazioni di categoria, le Organizzazioni sindacali, sul sito www.inps.it e, nella versione per utenti ipovedenti, sul sito wai.inps.it.
- La Carta dei servizi, inoltre, è accessibile:
 - su supporto informatico;
 - in scrittura braille;
 - nella opportuna traduzione per le zone bilingue.

Questa edizione è stata aggiornata a ottobre 2007.



**LE STRUTTURE
SUL TERRITORIO,
IL SITO INTERNET,
IL NUMERO
GRATUITO 803.164
(CONTACT CENTER)**



Le strutture sul territorio, il sito internet, il numero gratuito 803.164

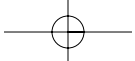
- **La rete Inps sul territorio**, costituita da più di 500 strutture produttive. Gli uffici sono aperti al pubblico in fasce orarie antimeridiane e pomeridiane, definite in ambito provinciale. Gli indirizzi delle strutture Inps sono disponibili sul sito www.inps.it, alla voce “Le sedi Inps”.

- **I Punti Inps**, sportelli telematici istituiti presso gli Enti locali che ne fanno richiesta e ne curano la gestione. Forniscono informazioni di carattere generale e servizi di base (variazioni anagrafiche, richieste duplicati di documenti, iscrizioni lavoratori domestici e parasubordinati, comunicazione decessi).

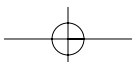
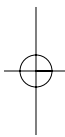
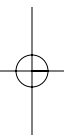
- **Il sito Internet www.inps.it oppure wai.inps.it**, per utenti ipovedenti, strutturato in due sezioni costantemente aggiornate: informazioni e servizi on line. Per accedere ai servizi on-line personalizzati è necessario un codice di accesso personale (PIN) che può essere richiesto on line sul sito stesso oppure al numero telefonico gratuito 803.164 (Contact Center) e che viene inviato gratuitamente a casa. Dal sito possono essere prelevati i moduli necessari per ogni tipo di richiesta; molti di questi possono essere compilati e trasmessi telematicamente alla struttura Inps competente.

- **Il numero telefonico gratuito 803.164**, il Contact Center, è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00. Il servizio è disponibile in 7 lingue straniere (tedesco, inglese, francese, arabo, polacco, spagnolo e russo). Presso il Contact Center è attivo un servizio telefonico gratuito, attraverso il numero verde, per gli Italiani residenti in Belgio, Danimarca, Francia, Germania, Gran Bretagna, Irlanda, Lussemburgo, Paesi Bassi, Portogallo, Spagna, Svezia e Svizzera.

- Inoltre, il cittadino, per lo svolgimento delle proprie pratiche previdenziali, può rivolgersi gratuitamente agli Enti di Patronato riconosciuti dalla legge, rilasciando loro una delega ad agire. Sulla base di convenzioni stipulate con l’Inps, i Centri di Assistenza Fiscale (CAF) e i professionisti convenzionati svolgono attività di:
 - ricezione, controllo e trasmissione dei modelli reddituali necessari per beneficiare di determinate prestazioni pensionistiche;
 - assistenza ai cittadini che presentano la Dichiarazione sostitutiva unica necessaria per ottenere l’ISEE (Indicatore di Situazione Economica Equivalente).
 Le imprese, attraverso mandato, possono avvalersi dei Consulenti del lavoro per lo svolgimento delle attività d’assistenza e consulenza nella tutela e nella regolarizzazione dei documenti aziendali relativi alla materia del lavoro e della previdenza ed assistenza sociale.



GLI STRUMENTI A TUTELA DEL CITTADINO E DELLE IMPRESE



Gli strumenti a tutela del cittadino e delle imprese

■ Il diritto di accesso agli atti amministrativi dell'Inps

Il diritto di accesso agli atti è riconosciuto a tutti coloro che abbiano un interesse concreto e attuale che corrisponda ad 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 rivolta alla struttura che li detiene stabilmente. L'Inps è tenuta a rispondere entro 30 giorni. Trascorso questo termine, la richiesta dovrà intendersi respinta. In questo caso è possibile, entro 30 giorni, proporre ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale (TAR).

■ Il diritto alla privacy

Il trattamento dei dati personali da parte dell'Istituto è finalizzato esclusivamente allo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali. Si può sempre ottenere la conferma dell'esistenza dei propri dati personali nonché informazioni in merito alla loro origine, le finalità e modalità di trattamento degli stessi nonché gli estremi identificativi del responsabile del trattamento.

■ Il diritto di interpello

Gli organismi associativi a rilevanza nazionale degli enti territoriali e gli enti pubblici nazionali, nonché, di propria iniziativa o su 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 sull'applicazione di normative di competenza del Ministero del lavoro e della previdenza sociale esclusivamente alla Direzione generale del Ministero stesso.

La legge n. 286 dell'11 novembre 2006, modificando l'articolo 9 del decreto legislativo n. 124 del 2004, ha eliminato la possibilità di esercitare il diritto di interpello nei confronti dell'Inps.

■ I reclami

Presso ogni struttura dell'Istituto è disponibile il modulo per la segnalazione di disservizi, reclami o semplicemente suggerimenti.

I reclami possono essere segnalati agli uffici Inps tramite posta tradizionale, fax, posta elettronica o Contact Center al numero gratuito 803.164.

Se non è possibile risolvere il reclamo immediatamente, l'Inps garantisce una risposta entro 20 giorni lavorativi.

■ I ricorsi

Contro i provvedimenti dell'Istituto, si può proporre ricorso al competente Comitato centrale o periferico.

Il ricorso, redatto in carta semplice, può essere presentato all'ufficio Inps che ha respinto la domanda, inviato allo stesso per posta raccomandata A/R o presentato attraverso gli Enti di Patronato.

L'Istituto indica nella lettera, con la quale è comunicato il rigetto dell'istanza, tutte le informazioni necessarie per proporre il ricorso amministrativo o giurisdizionale. I ricorsi possono essere presentati

fino a quando risultano essere pendenti i termini di legge per proporre l'azione giudiziaria.

■ **Gli interessi legali**

Gli interessi legali sono dovuti al cittadino a partire dal 121° giorno successivo alla data di presentazione della domanda di prestazione ovvero del perfezionamento del diritto, se successivo, laddove la domanda risulti completa di tutti gli atti, documenti ed altri elementi necessari all'avvio del procedimento (fanno eccezione tutti quei documenti già in possesso dell'Istituto o di altre pubbliche Amministrazioni, acquisibili d'ufficio). Si dovrà, in ogni caso, fornire autocertificazione o dichiarazione sostitutiva dei fatti, delle qualità e degli stati soggettivi attestati nei documenti già in possesso dell'Istituto o di altre pubbliche Amministrazioni. Nel caso in cui la domanda risulti incompleta, gli interessi legali decorrono dal 121° giorno successivo alla data del suo perfezionamento. Sono fatte salve alcune eccezioni per le quali la legge prevede un diverso termine. Presso gli uffici Inps, sul sito www.inps.it (oppure wai.inps.it, per utenti ipovedenti) e sugli stessi moduli predisposti per le domande di prestazione, è possibile trovare informazioni circa l'elenco completo della documentazione necessaria all'esame delle domande stesse.

■ **Termini di prescrizione dei diritti**

La legge stabilisce precisi termini di prescrizione sia per il versamento delle

Gli strumenti a tutela del cittadino e delle imprese

contribuzioni sia per il conseguimento delle prestazioni.

Si prescrivono in 5 anni e, trascorso tale termine, non possono essere più versate:

- le contribuzioni relative al Fondo Pensioni Lavoratori Dipendenti e delle altre gestioni pensionistiche obbligatorie; per il contributo Invalidità Vecchiaia Superstiti la prescrizione è decennale nel caso di formale denuncia presentata all'Istituto da parte del lavoratore o dei suoi superstiti.
- tutte le altre contribuzioni di previdenza ed assistenza sociale obbligatoria.

Si prescrive, altresì, in 5 anni il diritto:

- ai ratei di pensione non riscossi;
- agli assegni familiari e all'assegno per il nucleo familiare;
- alla liquidazione delle prestazioni economiche antitubercolari;
- alla liquidazione del Trattamento di fine rapporto maturato.

Si prescrivono in 2 anni sia i contributi sia le prestazioni relative al trattamento di richiamo alle armi.

Nel termine di un anno si prescrive il diritto:

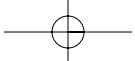
- al rimborso, in favore dei datori di lavoro, dell'assegno per congedo matrimoniale;
- al rimborso dei crediti maturati a titolo di retribuzione ex D.lgs. 80/92;
- a percepire, per i lavoratori, le indennità di malattia e maternità;
- ai riposi giornalieri per le lavoratrici madri e i donatori di sangue.

Per il pagamento dell'indennità di disoccupazione e di mobilità la domanda deve essere presentata entro il termine di 68 giorni dalla data di licenziamento: il diritto a conseguire il relativo pagamento si prescrive nel termine ordinario di 10 anni.

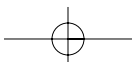
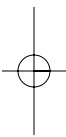
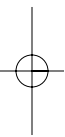
Per il pagamento dell'indennità di disoccupazione con requisiti ridotti, dell'indennità di disoccupazione ordinaria per gli operai agricoli nonché dei trattamenti speciali degli stessi la domanda deve essere presentata entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello in cui si è verificata la disoccupazione: il diritto ad ottenere la prestazione richiesta o l'esatto importo si prescrive nel termine ordinario di 10 anni.

Si prescrive, invece, in 2 anni dal licenziamento il diritto al trattamento speciale di disoccupazione per l'edilizia.

- *Maggiori dettagli possono essere richiesti agli uffici Inps sul territorio, al Contact Center, agli Enti di Patronato, ai Consulenti del lavoro e alle Associazioni di categoria.*



I SERVIZI DELL'ISTITUTO



I servizi dell'Istituto

PER I LAVORATORI DIPENDENTI ASSICURATI*

| | |
|---|---|
| Servizi di gestione del conto assicurativo | Rilascio estratti a richiesta o in modo generalizzato anche di tipo certificativo |
| | Certificazione del diritto alla pensione |
| | Aggiornamento del conto a seguito di nuove contribuzioni versate o per integrazione dovute a: contributi figurativi, ricongiunzioni, recupero di periodi assicurati, riscatti, versamenti volontari |
| | Assistenza operativa specialistica sulle opportunità offerte dalla normativa vigente |
| | Totalizzazione, a titolo gratuito, dei contributi versati presso più gestioni pensionistiche al fine di ottenere un'unica prestazione pensionistica. |
| Prestazioni temporanee | Indennità di maternità |
| | Indennità di malattia |
| | Indennità antitubercolari |
| | Cure termali |
| | Assegno per congedo matrimoniale |
| | Assegno al nucleo familiare |
| | Indennità di disoccupazione |
| | T Trattamenti speciali di disoccupazione (per esempio rimpatriati, frontalieri svizzeri, edili, agricoli) |
| | T Trattamenti di integrazione salariale |
| | Mobilità |
| | T Trattamenti di fine rapporto e crediti di lavoro, in caso di mancato adempimento del datore di lavoro |
| | T Trattamenti di fine rapporto ed anticipazioni per gli impiegati dipendenti dalle Esattorie e ricevitorie delle imposte dirette |
| | T Trattamenti speciali per il personale già dipendente da imprese di assicurazione poste in liquidazione coatta amministrativa |
| | T Trattamenti di richiamo alle armi |
| | Congedo retribuito per assistenza a familiari in condizione di handicap grave |
| Permessi e astensioni facoltative dal lavoro | |
| Permessi giornalieri per i donatori di sangue e di midollo | |
| Permessi giornalieri per i volontari soccorso alpino e speleologico | |
| Rimpatrio salme extracomunitari | |
| Pensioni | Anzianità |
| | Inabilità |
| | Indiretta/reversibilità |
| | Invalidità |
| | Vecchiaia |

* Si fa riferimento a tutti i lavoratori privati e ad alcune categorie di lavoratori pubblici non iscritti all'Inpdap o ad altri Fondi.

PER I PENSIONATI

Servizi di gestione della pensione

- Aggiornamento annuale automatico per le variazioni del costo della vita, secondo le previsioni normative
- Ricalcolo a richiesta della pensione (per integrazione della posizione assicurativa, per assegni familiari, per motivi legati al reddito)
- Erogazione a richiesta di supplemento della pensione per contributi successivi al pensionamento.
- Predisposizione di modalità di pagamento in linea con le preferenze manifestate dai pensionati

PER LE AZIENDE

Servizi di gestione del conto aziendale

- Iscrizioni, variazioni e cessazioni aziendali
- Invio del provvedimento di iscrizione e di comunicazioni relative alle caratteristiche contributive e alle aliquote
- Assistenza per l'invio telematico dei dati aziendali e dei lavoratori
- Registrazione negli archivi della contribuzione versata
- Gestione dei crediti vantati dall'Inps
- Rilascio Estratti conto
- Certificazioni della regolarità contributiva
- Autorizzazione ai benefici previsti per le integrazioni salariali ordinarie

Altri servizi

- Informazioni connesse all'apertura della posizione contributiva
- Informazioni e avvisi utili al corretto inquadramento
- Informazioni e avvisi sullo stato del conto aziendale (situazione creditoria e debitoria, modalità di attivazione delle regolarizzazioni e/o del recupero delle somme dovute)
- Informazioni sulla normativa in vigore

I servizi dell'Istituto

| PER I LAVORATORI AUTONOMI | |
|-------------------------------|---|
| Servizi di gestione del conto | Aggiornamento del conto con la registrazione negli archivi della contribuzione versata (figurativa, da riscatto e da ricongiunzione) |
| | Invio modulistica prestampata F24 |
| | Gestione dei crediti vantati dall'Inps |
| | Rilascio Estratti conto |
| | Certificazione della regolarità contributiva |
| | Totalizzazione, a titolo gratuito, dei contributi versati presso più gestioni pensionistiche al fine di ottenere un'unica prestazione pensionistica |
| Altri servizi | Informazioni connesse all'apertura della posizione contributiva |
| | Informazioni e avvisi utili al corretto inquadramento |
| | Informazioni e avvisi sullo stato del conto aziendale (situazione creditoria e debitoria, modalità di attivazione delle regolarizzazioni e/o del recupero delle somme dovute) |
| | Informazioni sulla normativa in vigore |
| Prestazioni temporanee | Indennità di maternità |
| | Cure termali |
| | Assegni familiari ai CD/CM e ai pensionati delle gestioni autonome (artigiani, commercianti, coltivatori diretti, coloni e mezzadri) |
| Pensioni | Anzianità |
| | Inabilità |
| | Indiretta/reversibilità |
| | Invaldità |
| | Vecchiaia |

PER I LAVORATORI A PROGETTO, I PROFESSIONISTI E GLI ASSOCIATI IN PARTECIPAZIONE

(Iscritti alla gestione separata di cui all'art. 2, comma 26 della l. 335/1995)

| | |
|--|---|
| Servizi di gestione del conto assicurativo | Aggiornamento del conto con la registrazione della contribuzione versata e gestione dei versamenti |
| | Assistenza ai committenti per l'invio telematico dei flussi E-mens (dati mensili relativi ai compensi corrisposti) |
| | Gestione dei crediti vantati dall'Inps |
| | Rilascio estratto conto |
| | Certificazione di regolarità contributiva |
| Altri servizi | Totalizzazione, a titolo gratuito, dei contributi versati presso più gestioni pensionistiche al fine di ottenere un'unica prestazione pensionistica |
| | Informazioni connesse all'apertura della posizione contributiva e sullo stato del conto |
| Prestazioni temporanee | Informazioni sulla normativa in vigore |
| | Indennità di maternità |
| Pensioni | Assegno per il nucleo familiare |
| | Indennità di malattia limitatamente ai periodi di degenza ospedaliera |
| | Anzianità |
| | Inabilità |
| | Indiretta/reversibilità |
| | Invalidità |
| Altri servizi | Vecchiaia |
| | Pensione supplementare ai titolari di pensione nell'assicurazione generale obbligatoria |

PER I DATORI DI LAVORO DOMESTICO

| | |
|--|---|
| Servizi di gestione del conto assicurativo | Aggiornamento del conto con iscrizione e cessazione del collaboratore domestico |
| | Invio comunicazioni e modulistica di pagamento prestampata |
| | Registrazione contribuzione versata e gestione di eventuali crediti |
| Altri servizi | Informazioni connesse alla apertura della posizione contributiva e allo stato del conto |
| | Informazioni sulla normativa in vigore |

I servizi dell'Istituto

PER I CITTADINI SPROVVISTI DI REDDITO E IN CONDIZIONI DI BISOGNO, ANCHE PER MOTIVI DI SALUTE

| | |
|-------------------|---|
| Sussidi economici | Assegno sociale ai cittadini italiani e ai cittadini extracomunitari titolari di carta di soggiorno, ultrasessantacinquenni e sprovvisti di reddito |
| | Pagamento della pensione ai cittadini riconosciuti invalidi civili dal Servizio Sanitario Nazionale |
| | Assegno di accompagnamento per i cittadini inabili |

PER LE ALTRE AMMINISTRAZIONI

| |
|---|
| Rilascio dell'attestato contenente l'indicatore ISEE – Indicatore Situazione Economica Equivalente – che consente ai cittadini di accedere, a condizioni agevolate, alle prestazioni sociali o ai servizi di pubblica utilità |
| Pagamento, per conto dei comuni, dell'assegno di maternità mensile per il nucleo familiare |
| Pagamento, a seguito di apposita convenzione, di rendite Inail |

Con l'entrata in vigore dal 1° gennaio 2007 della riforma della previdenza complementare, l'Istituto è chiamato a gestire:

FondInps

Si tratta di un'apposita forma pensionistica complementare nel quale i datori di lavoro, in assenza di una forma pensionistica collettiva individuabile sulla base di ben definiti criteri, trasferiscono i TFR di quei lavoratori che non esprimono alcuna indicazione sulla destinazione dello stesso.

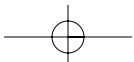
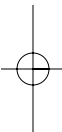
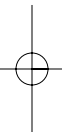
Fondo per l'erogazione del TFR ai dipendenti del settore privato

Nel Fondo confluiscono i TFR di quei lavoratori, di aziende che contano almeno 50 dipendenti, che scelgono di mantenere il TFR, con tutte le sue caratteristiche originarie, presso il datore di lavoro

Informazioni dettagliate su tutte le prestazioni e i servizi, nonché per i requisiti e le modalità per averne diritto, possono essere richieste agli uffici Inps e agli Intermediari (Enti di patronato, Consulenti del lavoro); le stesse sono, inoltre, raccolte e aggiornate nella sezione "Informazioni" del sito www.inps.it (oppure wai.inps.it, per utenti ipovedenti) nonché in "TuttoInps", consultabile on-line sullo stesso sito.



I TEMPI



I tempi

■ **Termini previsti per la definizione delle istanze provenienti da cittadini, assicurati ed imprese**

I tempi indicati nelle tabelle che seguono decorrono dalla data di presentazione agli uffici Inps della domanda/istanza o dalla data di decorrenza, se successiva, e si riferiscono a domande/istanze correttamente compilate e complete della documentazione necessaria.

Le Direzioni regionali, tenuto conto delle realtà socio-ambientali e dei carichi di lavoro, sentite le parti sociali coinvolte, potranno proporre tempi, per l'emanazione del provvedimento, diversi da quelli prospettati in tabella ma, in ogni caso, sempre inferiori a quelli stabiliti dalla legge e a quelli fissati dal Regolamento di attuazione della Legge 241/1990. Di tali tempi, le Direzioni regionali daranno adeguata informazione agli utenti.

| PRESTAZIONE | TEMPI (per l'emanazione del provvedimento) |
|--|--|
| Pensione Vecchiaia | Entro 30 giorni dalla decorrenza della prestazione o dalla presentazione della domanda se successiva |
| Pensione Anzianità | Entro 60 giorni dalla decorrenza della prestazione |
| Assegno ordinario di Invaldit  | Entro 90 giorni dalla presentazione della domanda |
| Pensione di Inabilit  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 |
| Estratto conto certificativo | Entro 15 giorni dalla presentazione della domanda |
| Certificazione del diritto alla pensione | Entro 15 giorni dalla presentazione della domanda |
| Pensione di invalidit  civile - 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'invalidit  |
| Pensione di invalidit  civile Regioni non convenzionate | Pagamento entro 30 giorni dall'acquisizione del provvedimento di liquidazione emesso dalla Regione |
| Assegno sociale | Entro 30 giorni dalla decorrenza della prestazione |
| Ricostituzioni: Documentali, Contributive, Supplemento | Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda |
| Indennit  di disoccupazione ordinaria | Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda |
| Indennit  di disoccupazione a requisiti ridotti | Entro 60 giorni dalla presentazione della domanda |
| Indennit  di disoccupazione in agricoltura | Entro 120 giorni dalla presentazione della domanda e non oltre 45 giorni dalla pubblicazione degli elenchi dei lavoratori agricoli |
| Indennit  di malattia | Entro 60 giorni dalla ricezione del certificato di malattia |
| Indennit  di maternit  | Entro 60 giorni dalla ricezione della domanda di maternit  |
| Indennit  di mobilit  | 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 |
| Prestazioni antitubercolari | Entro 60 giorni dalla presentazione della domanda |
| Iscrizione - immatricolazione delle aziende | Entro la scadenza prevista per il primo versamento |
| Variatione anagrafiche - Variazioni contributive | Entro 15 giorni dalla presentazione della domanda |
| Cessazione aziende (provvisoria) | Entro 15 giorni dalla presentazione della domanda |
| Regolarizzazioni su istanza di parte | Entro 60 giorni dalla presentazione della domanda |
| Dilazioni | Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda |
| Rimborsi e compensazioni | Entro 60 giorni dalla ricezione della Denuncia Mensile (DM) |
| Sgravi | Entro 60 giorni dalla presentazione della domanda |
| Iscrizione lavoratori domestici | Entro la scadenza prevista per il primo versamento |



PROTOCOLLO

 ALLA SEDE DI

MODULO RECLAMO

Gentile signora, gentile signore,
nonostante la costante attenzione alla qualità del servizio ed alla soddisfazione dei cittadini, è possibile che non tutte le richieste e aspettative vengano soddisfatte nei tempi o nei modi sperati. Per questo la invito a descrivere il disservizio riscontrato, chiedendole di compilare il presente modulo in ogni sua parte.

Lo spazio libero sul retro le consentirà di descrivere nel dettaglio il motivo della sua insoddisfazione e di esprimere eventuali sue osservazioni.

Il Referente della procedura reclami la contatterà al più presto in merito alle sue segnalazioni.

Le sue osservazioni ci permetteranno di risolvere anche un nostro problema e per questo la ringrazio vivamente per la collaborazione.

IL DIRETTORE _____

| | | | |
|--|----------------------|---------------------------------|---------------------------|
| <input type="radio"/> NOME | <input type="text"/> | <input type="radio"/> COGNOME | <input type="text"/> |
| <input type="radio"/> CODICE FISCALE | <input type="text"/> | | |
| <input type="radio"/> NATO/A IL GG/MM/AAAA | <input type="text"/> | | |
| <input type="radio"/> A | <input type="text"/> | <input type="radio"/> PROV. | <input type="text"/> |
| | | <input type="radio"/> STATO | <input type="text"/> |
| <input type="radio"/> RESIDENTE IN | <input type="text"/> | <input type="radio"/> PROV. | <input type="text"/> |
| | | <input type="radio"/> STATO | <input type="text"/> |
| <input type="radio"/> INDIRIZZO | <input type="text"/> | | <input type="radio"/> CAP |
| | | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="radio"/> TELEFONO | <input type="text"/> | <input type="radio"/> CELLULARE | <input type="text"/> |
| | | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

INDICARE LA MODALITA' SCELTA PER IL RICEVIMENTO DELLA RISPOSTA

- posta ordinaria all'indirizzo indicato
- posta ordinaria ad altro indirizzo (indicare quale _____)
- telefono (indicare numero _____)
- fax (indicare numero _____)
- e-mail (indicare indirizzo di posta elettronica _____)



MOTIVO RECLAMO

Data e luogo _____

Firma _____

SPAZIO RISERVATO ALL'INPS

- OGGETTO RECLAMO -----
- AREA/UDP COMPETENTE -----
- RIMEDIO - TRATTAMENTO -----

- DATA COMUNICAZIONE ALL'UTENTE -----
- DATA ARCHIVIAZIONE -----

IL REFERENTE PROCEDURA RECLAMI _____

Informativa sul trattamento dei dati personali

Nel rispetto delle disposizioni dell'articolo 13 del d. lgs. n. 196/03, l'Inps la informa che i dati personali che la riguardano o, raccolti attraverso la compilazione del presente modulo, saranno utilizzati soltanto per la definizione del reclamo.

Il trattamento dei dati personali, anche mediante l'ausilio di strumenti elettronici, avverrà ad opera di dipendenti dell'Istituto, opportunamente incaricati e istruiti, nei modi e nei limiti necessari per perseguire la predetta finalità, anche nel caso di eventuale comunicazione a terzi.

L'Inps la informa, infine, che è nelle sue facoltà esercitare il diritto di accesso previsto dall'art. 7 del citato decreto legislativo, rivolgendosi direttamente al Direttore della struttura territorialmente competente all'istruttoria del presente reclamo; qualora si tratti di un'Agenzia, l'istanza deve essere presentata al Direttore provinciale o subprovinciale, anche per il tramite dell'Agenzia stessa.

