



INPS.HERMES.05/10/2021.0003354

Mittente

Sede: 0064/ SEGRETERIA DEL DIRETTORE GENERALE

Comunicazione numero: 003354 del 05/10/2021 19.02.37

Destinatari [498]

0003/RISORSE UMANE, 0005/AMMORTIZZATORI SOCIALI, 0007/LEGALE, 0008/STATISTICO ATTUARIALE, 0012/COLLEGIO DEI SINDACI, 0013/PENSIONI, 0014/BILANCI, CONTABILITÀ E SERVIZI FISCALI, 0015/MEDICO LEGALE, 0017/RISORSE STRUMENTALI E CENTRALE UNICA ACQUISTI, 0019/ORGANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE INTERNA, 0020/TECNICO EDILIZIO, 0023/ENTRATE, 0027/COMUNICAZIONE ESTERNA, 0028/PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE, 0029/PRESIDENTE E ORGANI COLLEGIALI, 0030/AUDIT E MONITORAGGIO CONTENZIOSO, 0031/STRUTTURA TECNICA PERMANENTE DI SUPPORTO ALL' OIV, 0040/TECNOLOGIA, INFORMATICA E INNOVAZIONE, 0061/PRESIDENTE, 0065/CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA, 0068/SEGRETERIA TECNICA DEL VICEPRESIDENTE E DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE, 0071/Magistrato Corte Dei Conti, 0072/STUDI E RICERCHE, 0100/Agrigento, 0101/Sciaccà, 0191/CANICATTI', 0200/Alessandria, 0290/Casale Monferrato, 0291/Acqui Terme, 0292/Novi Ligure, 0300/Ancona, 0380/Marche, 0390/Fabriano, 0391/Jesi, 0392/Senigallia, 0400/Aosta, 0480/Valle d'Aosta, 0490/Verres, 0500/Arezzo, 0592/Montevarchi, 0600/Ascoli Piceno, 0690/Fermo, 0691/San Benedetto del Tronto, 0700/Asti, 0790/Nizza Monferrato, 0800/Avellino, 0890/Ariano Irpino, 0891/Sant'Angelo dei Lombardi, 0900/Bari, 0901/Andria, 0970/CARBONARA DI BARI, 0971/Bari San Paolo, 0980/Puglia, 0990/Monopoli, 0992/Putignano, 0993/Gioia del Colle, 0994/Altamura, 0995/Barletta, 0996/CANOSA DI PUGLIA, 0997/Trani, 0998/Molfetta, 0999/Bari Murat, 1000/Belluno, 1090/Agordo, 1091/Feltre, 1092/Pieve di Cadore, 1100/Benevento, 1190/TELESE TERME, 1200/Bergamo, 1290/Treviglio, 1291/Clusone, 1292/Zogno, 1293/Terno D'Isola, 1294/Grumello del Monte, 1295/Romano di Lombardia, 1300/Bologna, 1301/Imola, 1380/Emilia Romagna, 1391/Vergato, 1392/San Giovanni in Persiceto, 1393/OZZANO EMILIA, 1394/Casalecchio di Reno, 1395/San Giorgio di Piano, 1400/Bolzano, 1490/Bressanone, 1491/Merano, 1492/Brunico, 1500/Brescia, 1590/Breno, 1591/Villanuova sul Clisi, 1592/Sarezzo, 1593/DESENZANO DEL GARDA, 1594/Manerbio, 1595/Chiari, 1596/Montichiari, 1597/Iseo, 1600/Brindisi, 1690/Ostuni, 1691/Francavilla Fontana, 1700/Cagliari, 1701/Iglesias, 1780/Sardegna, 1790/Sanluri, 1791/Quartu Sant'Elena, 1792/CARBONIA - GIBA, 1794/Assemini, 1796/SENORBI'-ISILI, 1797/MULINU, 1800/Caltanissetta, 1890/Gela, 1900/Campobasso, 1980/Molise, 1990/Termoli, 2000/Caserta, 2001/Aversa, 2090/Piedimonte Matese, 2092/Sessa Aurunca, 2100/Catania, 2190/Caltagirone, 2191/PATERNO', 2194/Giarre, 2196/Mascalucia, 2200/Catanzaro, 2201/Lamezia Terme, 2202/Vibo Valentia, 2203/Crotone, 2280/Calabria, 2290/Soverato, 2291/CIRO' MARINA, 2294/Tropea, 2300/Chieti, 2390/Lanciano, 2391/Vasto, 2400/Como, 2401/Lecco, 2490/CANTU', 2491/Erba, 2493/Merate, 2500/Cosenza, 2501/CORIGLIANO-ROSSANO, 2590/Paola, 2591/Castrovillari, 2592/Trebisacce, 2597/Scalea, 2600/Cremona, 2690/Crema, 2691/Casalmaggiore, 2700/Cuneo, 2790/Saluzzo, 2791/Alba...

Classificazione:

Tipo messaggio: Standard
Visibilità Messaggio: Strutture INPS
Area/Dirigente: Direzione[Lignini Ludovica]

Invia in posta personale a tutti gli utenti INPS: No

Esportato da: D'Ambrosio Paolo il 07/10/2021 12.58.05

Comunicazione:

Oggetto: Indicazioni organizzative per i servizi al front end di Sede

Corpo del messaggio:

DIREZIONE CENTRALE ORGANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE INTERNA

DIREZIONE CENTRALE RISORSE UMANE

DIREZIONE CENTRALE BENESSERE ORGANIZZATIVO SICUREZZA E LOGISTICA

DIREZIONE CENTRALE TECNOLOGIA, INFORMATICA E INNOVAZIONE

DIREZIONE SERVIZI AL TERRITORIO

COORDINAMENTO GENERALE MEDICO LEGALE

Nel periodo emergenziale in corso, causato dalla pandemia da COVID-19, l'Istituto ha garantito l'erogazione dei servizi essenziali, tra cui la gestione, in via continuativa, dell'informazione agli utenti e agli intermediari.

Dopo l'iniziale fase di chiusura dell'accesso fisico presso le Sedi, durante la quale l'informazione di primo livello è stata gestita da remoto attraverso il potenziamento dei canali telefonici provinciali e la promozione dei servizi telematici, oltre che con il servizio di Contact Center Multicanale (cfr. i messaggi n. 1114/2020 e n. 1161/2020), dal mese di giugno 2020 è stata prevista la riattivazione del servizio di informazione di secondo livello, sempre da remoto (cfr. il messaggio n. 2351/2020) e, dal mese di luglio 2020, è stato ripristinato l'accesso ai *front end* di Sede, anche in modalità fisica, con prenotazione obbligatoria per tutte le tipologie di sportello, compresi gli sportelli veloci, al fine di contenere il rischio epidemiologico (cfr. i messaggi n. 2440/2020 e n. 2561/2020).

Le successive misure emergenziali nazionali e locali adottate sulla base dell'andamento della pandemia, da novembre 2020 fino ai primi mesi di quest'anno, e le conseguenti misure di contenimento previste dall'Istituto (cfr. i messaggi n. 4149/2020, n. 216/2021 e n. 1057/2021) hanno determinato il mantenimento, ad oggi, delle misure organizzative adottate.

Durante tale periodo sono stati sviluppati ulteriori servizi telematici a supporto

dell'erogazione del servizio di informazione, tra cui nuovi servizi informativi automatizzati resi accessibili dal servizio di Contact Center Multicanale e nell'area riservata del portale *web* istituzionale, nonché il servizio automatico vocale di prenotazione degli sportelli (cfr. il messaggio n. 320/2021).

È stato, inoltre, esteso a tutto il territorio il servizio di sportello telematico, abilitato al *web meeting* su piattaforma *Microsoft Teams*, che ha reso disponibile un'ulteriore modalità di svolgimento del servizio di informazione di primo e secondo livello, alternativa all'accesso fisico in Sede, per gli utenti e gli intermediari (cfr. i messaggi n. 2351/2020, n. 2440/2020 e n. 701/2021).

Tenuto conto degli esiti delle rilevazioni effettuate, nonché al fine di assicurare un migliore servizio di accoglienza e di informazione agli utenti, a garanzia e conferma del valore della prossimità all'utenza e tenuto conto del complessivo miglioramento della situazione sanitaria, si rende opportuno prevedere alcuni adeguamenti circa le modalità di organizzazione del servizio di informazione di primo livello, per venire incontro alle esigenze degli utenti.

Pertanto, a far data dal **18 ottobre 2021**, nelle Filiali metropolitane, Direzioni provinciali, Filiali provinciali e Agenzie complesse, verrà organizzato un servizio di "Prima accoglienza" ad accesso libero, senza prenotazione, destinato, prevalentemente, ad assicurare l'orientamento e la presa in carico dei bisogni degli utenti e il supporto per l'accesso alle informazioni e ai servizi dell'Istituto.

Nella "Prima accoglienza", vengono assorbite le funzioni della Reception già dedicate all'orientamento degli utenti, all'indirizzamento agli sportelli, all'informazione sui servizi offerti dall'Istituto attraverso i diversi canali di contatto e la prenotazione agli sportelli di linea di primo e secondo livello; vengono ricompresi, altresì, parte dei servizi dello sportello veloce, conseguentemente dismesso presso le Strutture sopra indicate, tra cui la stampa dei documenti e dei certificati e la ricezione, in via residuale, dei documenti, come indicato nell'allegato alla Circolare n.103/2019.

Al fine di assicurare un presidio di qualità da parte del personale dedicato alla "Prima accoglienza", saranno previsti, ove necessario, interventi formativi o di aggiornamento sui nuovi servizi erogati dall'Istituto.

Gli ulteriori servizi già erogati dallo sportello veloce, che richiedono interazioni più complesse (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), compresa la gestione delle deleghe delle identità digitali dei cittadini, come prevista dalla circolare n.127/2021 e dal messaggio n. 2885/2021, vengono, invece, ricondotti allo sportello conto assicurativo o alle sue diverse aggregazioni, come previste dall'Allegato n. 1 alla circolare n. 8/2020.

In considerazione del numero delle richieste, le Strutture potranno attivare uno sportello dedicato, accessibile su prenotazione, per la gestione delle deleghe delle identità digitali dei cittadini e per la gestione residuale dei PIN.

Il servizio di "Prima accoglienza", ove possibile, dovrà collocarsi immediatamente

all'ingresso del pubblico, distanziato dalle altre postazioni che gestiscono l'informazione di primo livello e organizzato con un numero di postazioni idoneo a garantire i servizi di cui sopra, in relazione all'afflusso di utenza e, in ogni caso, nel rispetto del vigente quadro normativo/provvedimentale in materia di graduale ripresa delle attività economiche e sociali e di contenimento della diffusione dell'epidemia da COVID-19. L'accesso verrà gestito attraverso il sistema elimina code.

Nelle Agenzie territoriali i servizi allo sportello veloce continueranno a essere gestiti, al momento, su prenotazione.

L'accesso agli sportelli di linea, con orario di apertura dalle 8,30 alle 12,30 per n.5 giorni settimanali, verrà consentito sulla base delle prenotazioni degli *slot* disponibili, organizzati, secondo le indicazioni contenute nella circolare n. 103/2019, su una durata massima di 10 minuti per accesso.

La prenotazione potrà essere effettuata tramite uno dei seguenti canali:

- App INPS Mobile, disponibile per sistemi Android e iOS;
- Portale internet dell'Istituto (www.inps.it);
- Contact Center (servizio automatico vocale o con operatore);
- "Prima accoglienza".

In occasione della prenotazione per l'accesso agli sportelli di primo e secondo livello effettuata attraverso la "Prima accoglienza", al fine di evitare il ritorno fisico in Sede, dovrà essere rimarcata la possibilità di scelta della modalità di ricontatto telefonico o telematico.

A seguito della verifica sull'andamento delle nuove modalità di accesso alle Sedi, si valuterà il consolidamento del modello e l'eventuale estensione anche alle Agenzie territoriali.

Per l'attività di informazione di secondo livello, le Filiali metropolitane, le Direzioni provinciali, le Filiali provinciali e le Agenzie complesse garantiscono il servizio pomeridiano per almeno 8 ore settimanali così come previsto nelle circolari n.103/2019 e n.8/2020.

In merito all'attività di consulenza dedicata agli intermediari, finora svolta in massima parte in modalità da remoto (tramite piattaforma *Microsoft Teams* o con contatto telefonico), secondo le indicazioni impartite con i messaggi n. 2351/2020 e n. 2440/2020, si provvederà centralmente, con decorrenza **30 ottobre 2021**, alla disattivazione dei seguenti punti di consulenza collegati ai Cassetti Previdenziali delle Aziende, degli Artigiani e Commercianti, dei Datori di lavoro domestico e del Portale Patronati:

- Aziende COVID-19;
- ART/COM COVID-19;
- LD COVID-19;
- Patronati COVID-19.

Al fine di garantire la ripresa delle ordinarie attività di consulenza, anche in presenza, si raccomanda, pertanto, ai responsabili delle Strutture interessate di procedere entro e

non oltre il **15 ottobre 2021** alla riattivazione dei punti di consulenza generica per gli intermediari e, al fine di evitare soluzioni di continuità, di prevedere la possibilità di fissare gli appuntamenti a far data dal **2 novembre 2021**.

Le Agenzie territoriali, durante l'orario di apertura al pubblico per l'informazione di primo livello, fissato in 20 ore settimanali, con apertura dalle ore 8:30 alle ore 12:30 su 5 giorni settimanali, garantiscono anche il servizio di informazione di secondo livello, secondo le disposizioni contenute nella circolare n. 96/2018 e nelle circolari n.103/2019 e n.8/2020.

Per gli accessi alle sedi che vengono effettuati in presenza, si richiama l'osservanza delle disposizioni in materia di sicurezza del Protocollo governativo del 24 luglio 2020 e dell'accordo in materia di regolamentazione delle misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del VIRUS Covid -19 negli ambienti di lavoro dell'INPS del 3 giugno 2020, nonché delle eventuali ulteriori disposizioni che dovessero venire adottate a livello governativo nazionale o locale.

I Responsabili delle Strutture dovranno assicurare il costante monitoraggio complessivo della gestione del *front end*, per assicurare le effettive disponibilità degli *slot* per ciascuno degli sportelli aperti, intervenendo, se necessario, attraverso la "clonazione" di quelli maggiormente oggetto di richieste di prenotazione ovvero valutando l'opportunità di ridurre il tempo di durata degli *slot* per singolo sportello.

La Direzione centrale Organizzazione e comunicazione monitorerà l'andamento delle attività in aderenza al presente messaggio e l'adeguatezza degli *slot* disponibili per rispondere alle esigenze di servizio dei cittadini.

Si ritiene utile precisare che il riavvio dell'accoglienza nelle Sedi dell'Istituto, anche senza prenotazione obbligatoria, connota e ribadisce la funzione sociale che l'Ente svolge nel contesto territoriale di riferimento, ed esprime la sua vocazione in termini di vicinanza, supporto e ausilio nei confronti della cittadinanza.

Il Direttore generale
Gabriella Di Michele