

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



*Direzione Centrale Organizzazione*  
*Direzione Centrale Pensioni*  
*Direzione Centrale Prestazioni a Sostegno del Reddito*  
*Direzione Centrale Entrate*  
*Direzione Centrale Risorse Umane*  
*Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione*  
*Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici*  
*Coordinamento Generale Legale*

**Roma, 30/08/2011**

*Ai Dirigenti centrali e periferici*  
*Ai Direttori delle Agenzie*  
*Ai Coordinatori generali, centrali e*  
*periferici dei Rami professionali*  
*Al Coordinatore generale Medico legale e*  
*Dirigenti Medici*

**Circolare n. 110**

e, per conoscenza,

*Al Presidente*  
*Al Presidente e ai Componenti del Consiglio di*  
*Indirizzo e Vigilanza*  
*Al Presidente e ai Componenti del Collegio dei*  
*Sindaci*  
*Al Magistrato della Corte dei Conti delegato*  
*all'esercizio del controllo*  
*Ai Presidenti dei Comitati amministratori*  
*di fondi, gestioni e casse*  
*Al Presidente della Commissione centrale*  
*per l'accertamento e la riscossione*  
*dei contributi agricoli unificati*  
*Ai Presidenti dei Comitati regionali*  
*Ai Presidenti dei Comitati provinciali*

Allegati n.1

**OGGETTO: presentazione telematica in via esclusiva di tutte le istanze e le richieste di servizio. Determinazione del Presidente dell'Istituto n.277 del 24 giugno2011.**

## SOMMARIO:

1. *Premessa*
2. *Entrata in vigore e regime transitorio*
3. *Campagna di informazione*

### 1. Premessa

All'interno delle previsioni normative relative alla digitalizzazione dei servizi e delle informazioni e nel contesto complessivo dello sviluppo dell'ICT nella Pubblica Amministrazione, negli ultimi anni l'Istituto ha progressivamente potenziato, nel processo di erogazione dei servizi istituzionali, il coinvolgimento di cittadini ed imprese, mettendo a loro disposizione una gamma multicanale di ingresso e colloquio.

Tra i diversi strumenti di comunicazione (da e verso il cliente) si è ritenuto di dover privilegiare quello telematico, il più efficace rispetto all'obiettivo strategico di conferire trasparenza e qualità dei dati ai procedimenti.

Per tal via, infatti, agli utenti ed ai relativi intermediari è data la possibilità di avere certezza dei termini di erogazione dei servizi, dell'esattezza dei dati presenti negli archivi di lavoro dell'Istituto, dello stato di lavorazione della propria istanza; la qualità dell'input, inoltre, eliminando le rilavorazioni conseguenti ad informazioni inesatte o incomplete, assicura maggior tempestività nella risposta.

Per queste ragioni è stato avviato un percorso di graduale sostituzione delle modalità tradizionali (servizio postale o sportello di Sede) di presentazione delle istanze di servizio con il canale telematico, che è oggetto di un attento e continuo monitoraggio da parte della Direzione Generale. L'osservazione e la valutazione degli effetti sul processo produttivo e sulla qualità percepita dal cliente, riguardo alle prestazioni per le quali si è, ad oggi, proceduto alla telematizzazione esclusiva delle relative domande, hanno portato a confermare e generalizzare l'esclusività della presentazione telematica delle istanze di servizio.

### 2. Entrata in vigore e regime transitorio

Il processo di telematizzazione delle richieste di prestazione o di servizio, introdotto dall'articolo 38, comma 5, del decreto legge n. 78 del 31 maggio 2010, convertito con modificazioni dalla legge 30 luglio 2010, n.122, è stato avviato dall'Istituto con la circolare n. 169 del 2010, applicativa della Determinazione presidenziale n.75 del 30 luglio 2010.

A distanza di quasi un anno dall'avvio del percorso di progressiva estensione della telematizzazione, la Determinazione Presidenziale n. 277 del 24 giugno 2011 ha definito il calendario definitivo della sostituzione delle tradizionali modalità di invio delle istanze all'INPS con la presentazione telematica in via esclusiva.

Ne consegue che con la citata Determinazione, il processo di telematizzazione della presentazione delle domande di servizio completa il suo percorso implementativo.

Il **calendario**, allegato alla Determinazione Presidenziale ed alla presente circolare, definisce per ciascuna domanda di servizio la data di **passaggio al canale telematico** esclusivo, prevedendo una progressione temporale che si concluderà, con l'ultimo insieme di istanze, il 1° aprile 2012.

La stessa Determinazione Presidenziale, dà comunque mandato al Direttore Generale di poter disporre, per ciascuno dei passaggi all'esclusività telematica, un periodo transitorio.

Del passaggio di ciascun tipo di istanza alla presentazione telematica in via esclusiva, che avverrà secondo il citato calendario, verrà data di volta in volta notizia al pubblico ed agli operatori delle Sedi mediante la pubblicazione di specifiche circolari, che indicheranno, altresì, il relativo periodo transitorio (di durata variabile in funzione della complessità o rilevanza), durante il quale le modalità tradizionali coesisteranno validamente insieme a quelle telematiche. Al termine del periodo transitorio inizialmente fissato, potrà essere, eventualmente, stabilito per ogni singolo prodotto un prolungamento dello stesso, laddove ritenuto opportuno.

Nel richiamare, quindi, integralmente le disposizioni operative stabilite con la circolare n.169 del 31 dicembre 2010, per le tipologie di istanze contenute nelle Determinazioni presidenziali n.75 del

30 luglio 2010 e n. 277 del 24 giugno 2011, dalla data di cessazione del periodo transitorio la presentazione delle domande di servizio dovrà avvenire soltanto attraverso uno dei seguenti canali:

- WEB- servizi accessibili direttamente dal cittadino tramite PIN attraverso il portale dell'Istituto;
- Contact center integrato;
- Intermediari dell'Istituto attraverso i servizi telematici offerti dagli stessi.

Da ciò consegue, sotto il profilo giuridico, che l'istanza presentata in forma diversa da quella telematica, anche laddove possenga tutti i requisiti per essere definita una chiara manifestazione di volontà (certezza sul richiedente, il *petitum* e la *causa petendi*), non sarà procedibile fino a quando il soggetto istante non abbia provveduto a trasmetterla nelle forme sopra indicate.

Le Sedi, se la mancata trasmissione telematica sia stata determinata da eventi non ascrivibili all'Istituto, informeranno immediatamente e formalmente il soggetto interessato circa l'improcedibilità della domanda, che risulterà improduttiva di effetti rispetto all'insorgenza del diritto alla prestazione/servizio richiesta, fino alla trasmissione telematica della stessa a cura del cittadino utente o del relativo intermediario.

La data di presentazione della domanda sarà esclusivamente quella in cui verrà ricevuta in forma telematica.

Laddove, all'opposto, si accerti che la causa inibente dell'invio telematico sia addebitabile al sistema informativo dell'INPS, le Sedi provvederanno alla protocollazione in entrata, alla relativa acquisizione ed alle successive fasi gestionali.

### **3. Campagna di informazione.**

Al fine di supportare con adeguate politiche comunicazionali il passaggio al nuovo sistema di gestione del rapporto con l'utenza, questa Direzione Generale sta elaborando un piano di comunicazione a livello nazionale, che coinvolgerà le principali testate giornalistiche, radiofoniche e televisive.

Deve essere impegno di ogni struttura, nell'ambito delle competenze territoriali, di moltiplicare gli interventi informativi affinché la pubblica opinione percepisca il salto di qualità operato dall'Istituto e il "profitto sociale" che si ricaverà dall'alto valore del servizio.

Per questo è necessario che su tutto il territorio sia dato il via ad una campagna di sensibilizzazione in materia, attraverso il coinvolgimento dei mass-media locali (giornali, periodici, radio, televisioni), programmando l'uscita cadenzata di comunicati stampa, articoli e servizi, interviste ai Direttori, che esaltino la stretta sinergia di azione con i partner istituzionali, con la quale sono anticipati i tempi di lavorazione delle istanze ed è garantita una maggiore tempestività nell'erogazione del servizio.

Si confida nella massima collaborazione dei responsabili della comunicazione regionale e provinciale affinché il piano informativo sia efficace e penetrante e rafforzi l'immagine dell'Istituto nel pubblico e negli stessi operatori dei media.

Il Direttore Generale

Nori

Sono presenti i seguenti allegati:

Allegato N.1

Cliccare sull'icona "ALLEGATI"



per visualizzarli.