

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



**Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi Informativi**  
**Direzione Centrale Risorse Umane**  
**Direzione Servizi agli Utenti**

**Roma, 18/07/2019**

*Ai Dirigenti centrali e territoriali*  
*Ai Responsabili delle Agenzie*  
*Ai Coordinatori generali, centrali e*  
*territoriali delle Aree dei professionisti*  
*Al Coordinatore generale, ai coordinatori*  
*centrali e ai responsabili territoriali*  
*dell'Area medico legale*

**Circolare n. 103**

*E, per conoscenza,*

*Al Presidente*  
*Al Presidente e ai Componenti del Consiglio di*  
*Indirizzo*  
*di 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*

Allegati n.1

**OGGETTO: Servizi al Front end. Indicazioni operative**

**SOMMARIO:** *La presente circolare ridefinisce l'organizzazione dei servizi al Front end da assicurare presso tutte le Strutture dell'Istituto. In particolare, sono illustrati i servizi di informazione di primo e secondo livello, le funzioni dell'Ufficio relazioni con il pubblico e gli orari di apertura degli sportelli, avviando la sperimentazione dell'accesso pomeridiano all'informazione di primo livello.*

## INDICE

1. Premessa
2. Modalità di gestione dell'utenza e articolazione del Front end
  - 2.1 Servizio di informazione di primo livello
  - 2.2 Servizio di informazione di secondo livello
  - 2.3 Articolazione del Front end
3. L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)
4. Orari di apertura degli sportelli presso le Strutture territoriali. Indicazioni operative

### 1. Premessa

Con la circolare n. 96 del 21 settembre 2018, in applicazione di quanto disposto con la Determinazione presidenziale n. 52 del 16 maggio 2018, con la quale è stato approvato il Regolamento di attuazione del decentramento territoriale dell'Istituto, è stato individuato il "Nucleo Base di Servizi Standard", un set minimo di funzioni, servizi e competenze che caratterizza l'identità aziendale dell'Istituto e che deve essere assicurato in tutte le Strutture di produzione, indipendentemente dalle dimensioni (Agenzie territoriali, Agenzie complesse, Direzioni provinciali e Filiali metropolitane).

Tale nucleo di servizi è teso a soddisfare il maggior grado di copertura dei bisogni degli utenti ed è presidiato da un dominio di competenze professionali che consente la presa in carico di tutte le problematiche connesse ai bisogni di lavoratori, famiglie, pensionati e utenti deboli, attraverso l'informazione di base ad ampio raggio, l'intermediazione con altre Strutture dell'Istituto e l'erogazione diretta dei servizi più ricorrenti e maggiormente supportati sul piano procedurale (Naspi, pensioni a carico del regime generale, provvidenze economiche).

L'intervento organizzativo in argomento rientra in un più ampio percorso di rivisitazione dell'articolazione delle Strutture territoriali dell'Istituto e del modello di erogazione dei servizi, che mira da un lato a garantire un presidio territoriale della produzione a operatività differenziata, dall'altro ad assicurare un'assistenza personalizzata ai cittadini-utenti in funzione delle diverse necessità di interazione con l'Istituto.

A tale proposito, gli esiti dell'ultima rilevazione di Customer Satisfaction, pur confermando il sostanziale gradimento del contatto fisico con l'Istituto, evidenziano l'esigenza di migliorare la modalità di gestione dell'accoglienza (tempi di attesa agli sportelli, orari di apertura e funzionamento dell'URP).

Sono state pertanto attivate, presso alcune Strutture sul territorio, sperimentazioni di diverse modalità di organizzazione dell'attività di accoglienza, che possono prevedere la prenotazione obbligatoria per accedere al servizio di informazione di primo livello, l'accorpamento degli Sportelli di Linea, la fila unica.

Al fine di supportare con soluzioni tecnologiche le suddette esperienze, nonché di razionalizzare gli accessi e i tempi di attesa al Front end, è stato avviato il graduale rilascio di un servizio di prenotazione dell'accesso presso le Strutture, in orario antimeridiano, erogato anche tramite un'apposita APP.

Al riguardo, si ricorda che nel mese di maggio si è concluso il processo di estensione alle Strutture dell'Istituto del **Customer Relationship Management (CRM)**. Tale piattaforma rappresenta l'interfaccia di lavoro in grado di supportare l'operatore durante le fasi di contatto con l'utente, sia aggregando e rendendo disponibili tutte le informazioni che lo riguardano, sia consentendo l'accesso a tutte le risorse utili per gestire correttamente la relazione.

Il nuovo CRM rende infatti disponibili agli operatori, in un unico ambiente, le interazioni già avvenute con lo stesso soggetto tramite i diversi canali di contatto, fisici (Front end delle Strutture territoriali) e virtuali (sito web e Contact Center Multicanale), e offre gli strumenti per gestire e tracciare il nuovo evento all'interno di un percorso guidato.

In considerazione di quanto esposto, e dei considerevoli nuovi impegni affidati all'Istituto da recenti provvedimenti normativi e delle ricadute sull'erogazione di servizi all'utenza, si rende necessario aggiornare le vigenti disposizioni diramate in merito ai servizi al Front end,

omogenizzandone le modalità di presidio.

## 2. Modalità di gestione dell'utenza e articolazione del Front end

Tutte le Strutture produttive dell'Istituto devono garantire al Front end, con il personale proveniente dalle Linee prodotto/servizio (LPS) e dalle Unità organizzative (UO), i seguenti servizi:

- informazione di primo livello;
- informazione di secondo livello.

### 2.1. Servizio di informazione di primo livello

Il servizio di informazione di primo livello comprende:

- la prima accoglienza, assicurata dalla Reception;
- l'assistenza sui servizi automatici e sull'accesso ai servizi web, presso le Postazioni self-service;
- i servizi a bassa complessità, garantiti dagli Sportelli veloci;
- l'informazione generalista, assicurata dagli Sportelli di Linea.

**a) Reception:** strutturato come un servizio di primo contatto, ascolto e orientamento, è il modulo che, presidiato da personale dell'Istituto, assicura l'accoglienza, orienta l'utente verso gli altri moduli in cui è articolato il Front end (ove possibile mediante erogazione degli appositi ticket da totem eliminacode) o, nel caso di sperimentazione della prenotazione dell'accesso in sede in orario antimeridiano, fissando un ingresso programmato.

**b) Postazioni self-service:** rappresentano il luogo in cui il personale dell'Istituto promuove i servizi web e assiste l'utenza nei seguenti casi:

- rilascio di servizi ad accesso semplificato con tessera sanitaria (stampa Certificazione Unica, estratto contributivo, ObisM, cedolino pensione, stato domanda, bollettino MAV lavoratori domestici, stato situazione debitoria, dati modello F24);
- navigazione sul sito istituzionale, presentazione di domande on line, accesso a servizi e transazioni (per gli utenti muniti di PIN).

**c) Sportelli veloci:** sono le postazioni verso cui la Reception orienta l'utenza per l'erogazione dei servizi a bassa complessità, quali il rilascio del PIN, il cambio ufficio pagatore, la variazione di dati anagrafici e di residenza, la comunicazione di decesso, l'acquisizione/revoca deleghe, la revoca quote associative sindacali, ecc. Il rilascio del PIN aziende/intermediari potrà essere effettuato anche dallo Sportello di Linea dell'Area Aziende, ove presente.

Trattandosi di transazioni rapide, queste tipologie di servizio sono erogabili, tendenzialmente, in un tempo massimo di riferimento pari a 5 minuti, individuato sulla base delle rilevazioni effettuate presso le Strutture territoriali.

**d) Sportelli di Linea:** sono le postazioni di informazione generale sui servizi dell'Istituto (strumenti di previdenza, di protezione sociale e sostegno del reddito familiare, perdita dell'occupazione e start up lavorativo). 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. Gestiscono altresì il servizio di intermediazione con altre Strutture (servizi accentrati e/o polarizzati) tramite l'utilizzo di strumenti quali LineaInps, Agenda appuntamenti e modalità di contatto da remoto, compatibilmente con le tecnologie al momento disponibili.

Presso tali sportelli il servizio è erogabile, tendenzialmente, in un tempo massimo di riferimento pari a 10 minuti, da personale professionalizzato anche su competenze di tipo trasversale. Si precisa che il predetto tempo massimo di erogazione del servizio è stato individuato sulla base delle rilevazioni effettuate presso le Strutture territoriali.

Previa validazione della Direzione centrale Organizzazione e sistemi informativi e della Direzione Servizi agli utenti, è possibile attivare ulteriori modalità di gestione dell'informazione, al fine di governare situazioni eccezionali o contingenti riguardanti determinati prodotti/servizi o tipologie di utenza, anche legate alle specificità del territorio di riferimento.

Le linee guida allegate alla presente circolare (Allegato n. 1), definiscono modalità operative e contenuti dell'informazione di primo livello.

## **2.2. Servizio di informazione di secondo livello**

L'informazione di secondo livello è un servizio informativo qualificato e personalizzato sia su argomenti specifici promossi dall'utente (risposta o assistenza specialistica), sia sul bisogno di assistenza nelle opzioni previdenziali e nella valorizzazione del patrimonio contributivo (consulenza).

Più precisamente, la risposta o l'assistenza specialistica è legata a un procedimento in corso o comunque a un servizio già scelto dall'utente, mentre la consulenza consiste nella simulazione di scenari futuri ed è fornita agli utenti che intendano acquisire consapevolezza sulle prospettive offerte dalla previdenza, sulle possibili opzioni in materia assicurativa o contributiva, sulle possibilità di accesso agli strumenti di tutela previsti al verificarsi di determinati eventi, quali la perdita involontaria del lavoro o, più in generale, una situazione di disagio economico, anche estesa al proprio nucleo familiare.

Tali servizi sono erogati di norma su appuntamento presso apposite postazioni, anche in modalità veloce o da remoto (compatibilmente con le tecnologie al momento disponibili), da personale professionalizzato sulla specifica materia e in orari dedicati in base agli slot indicati nella procedura Agenda appuntamenti, che prevedono un minimo di 15 ed un massimo di 30 minuti.

## **2.3. Articolazione del Front end**

Le Strutture di produzione (Direzioni provinciali, Filiali metropolitane, Agenzie complesse e Agenzie territoriali) configureranno il proprio Front end in ragione dei volumi degli accessi, in modo da assicurare comunque i servizi di informazione di primo e secondo livello.

L'informazione di primo livello fornita dagli Sportelli di Linea, in considerazione dei volumi degli accessi e della necessità di rispondere al meglio alle richieste provenienti dall'utenza, può essere assicurata sia mediante l'attivazione di sportelli tendenzialmente differenziati in ragione dei prodotti/servizi o dei segmenti di utenza di riferimento, sia con l'attivazione di *sportelli a fila unica* ad accesso indifferenziato.

## **3. L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)**

L'URP di Sede garantisce il coordinamento, l'organizzazione e la gestione del servizio al Front end e dei rapporti con l'utenza, nell'ambito degli indirizzi ricevuti dal Direttore/Responsabile della Struttura e in raccordo con i Responsabili dell'Agenzia Flussi contributivi e dell'Agenzia Prestazioni e Servizi individuali. Nell'ambito dell'Agenzia complessa tali attività sono svolte in raccordo con il Responsabile dell'Agenzia e i responsabili delle LPS e UO della stessa.

Il Responsabile URP assicura, anche attraverso la collaborazione di risorse eventualmente assegnate, il presidio dei servizi informativi per tutto l'orario di apertura al pubblico.

#### **4. Orari di apertura degli sportelli presso le Strutture territoriali. Indicazioni operative**

Le rilevazioni effettuate sull'apertura degli sportelli hanno evidenziato un grado diversificato di conformità delle Strutture territoriali alle indicazioni fornite con la circolare n. 66/2012.

A parziale modifica di quanto previsto con la circolare n. 66/2012 e in considerazione delle esigenze manifestate dall'utenza, per le Filiali metropolitane, le Direzioni provinciali e le Agenzie complesse l'orario di apertura al pubblico per l'informazione di primo livello, su tutti i servizi dell'Istituto, è fissato in un numero minimo di 20 ore settimanali, con una fascia minima oraria giornaliera obbligatoria, articolate come segue:

- per n. 4 giorni: apertura dalle ore 8.30 alle ore 12.00;
- per n. 1 giorno: apertura dalle ore 8.30 alle ore 11.30 mediante accesso libero; dalle ore 15.00 alle ore 18.00 mediante accesso libero per i servizi erogati dagli Sportelli veloci o fruibili tramite postazione self-service e accesso con prenotazione obbligatoria agli Sportelli di Linea.

Per l'attività di informazione di secondo livello erogata dalle Direzioni provinciali, Filiali metropolitane ed Agenzie complesse deve essere garantito l'accesso pomeridiano nella Struttura per almeno 8 ore settimanali.

Per le Agenzie territoriali, l'orario minimo di apertura al pubblico per l'informazione di primo livello è fissato in 20 ore settimanali, con un'apertura dalle 8.30 alle 12.30 su cinque giorni settimanali. I Direttori regionali e di coordinamento metropolitano potranno valutare di estendere anche alle Agenzie territoriali l'apertura pomeridiana secondo le modalità indicate.

In considerazione di quanto disposto con la circolare n. 96/2018 in merito ai servizi ricompresi nel Nucleo base di servizi standard, le Agenzie territoriali, fermo restando l'orario minimo di apertura al pubblico per l'informazione di primo livello, in orario antimeridiano attiveranno anche il servizio di informazione di secondo livello.

Al fine di articolare in maniera flessibile l'orario di apertura degli sportelli anche per l'informazione di primo livello, si intendono estese a tutte le Strutture territoriali le disposizioni già previste con Messaggio Hermes n. 8705 del 12/11/2014 in merito all'ampliamento dell'orario di servizio a 53 ore settimanali.

Per le conseguenti ricadute sull'orario di lavoro, si richiamano le disposizioni dell'articolo 5, comma 4, del CCNL del 12/02/2018.

Fino all'entrata in vigore del nuovo orario di apertura degli sportelli resta fermo quanto previsto dalla circolare n. 66/2012, per le Direzioni provinciali, Filiali metropolitane, Agenzie complesse e Agenzie territoriali, relativamente all'apertura antimeridiana al pubblico degli sportelli per i cittadini e le imprese tutti i giorni dal lunedì al venerdì per almeno 20 ore settimanali.

Le modifiche all'orario di apertura degli sportelli sopra descritte, che entreranno in vigore il 4 novembre 2019, dovranno essere formalizzate con l'adozione di apposito Ordine di Servizio del Direttore della Struttura e successivamente comunicate, con le consuete modalità, ai diversi

portatori di interesse e alle Istituzioni locali.

I Direttori regionali e di coordinamento metropolitano, anche sulla scorta di alcune sperimentazioni in atto, già autorizzate dalla Direzione generale, estenderanno progressivamente in tutte le Direzioni provinciali o Filiali metropolitane afferenti al loro ambito di competenza, comprensive delle eventuali Agenzie collegate, la modalità di accesso agli Sportelli di Linea esclusivamente con prenotazione obbligatoria, nei cinque giorni di apertura al pubblico, sia in orario antimeridiano che pomeridiano.

La Direzione centrale Organizzazione e sistemi informativi e la Direzione Servizi agli utenti garantiranno il necessario supporto per un'applicazione omogenea ed adeguata delle suddette disposizioni su tutto il territorio nazionale e, successivamente, monitoreranno, anche con accessi diretti, il coerente e tempestivo adeguamento dei servizi di Front end alle presenti disposizioni.

Con successivi messaggi saranno fornite le istruzioni tecnico-operative necessarie per l'avvio dell'accesso pomeridiano agli Sportelli di Linea esclusivamente con prenotazione obbligatoria, nonché per le eventuali successive integrazioni e modifiche delle Linee Guida allegate alla presente circolare.

Il Direttore Generale  
Gabriella Di Michele

Sono presenti i seguenti allegati:

Allegato N.1

Cliccare sull'icona "ALLEGATI"



per visualizzarli.