

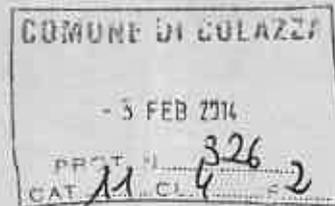
INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale di Novara

Novara, 31 gennaio 2014



Ai Sindaci dei Comuni che rientrano nel territorio di competenza dell'Agenzia di Borgomanero

OGGETTO: Un nuovo presidio sperimentale Inps per il territorio di Borgomanero.

Facendo seguito all'incontro del 9 gennaio u.s. e alla proposta trasmessa dal Sindaco di Borgomanero con nota prot 2014/0002332 2.1.2. del 20 gennaio 2014, si comunica quanto segue.

- **Apertura Punti Clienti di servizio Inps nel maggior numero possibile di Comuni del territorio**

L'Istituto auspica la più ampia diffusione di Punti Clienti di Servizio sul territorio, attivabili presso tutti i Comuni che ne facciano richiesta.

Il Punto Cliente di Servizio è una postazione virtuale da realizzare fisicamente presso i Comuni, dove vengono garantiti solo ed esclusivamente servizi predefiniti e complementari rispetto alle funzioni istituzionali dell'Inps, quali estratti, modelli fiscali, etc.. Il Punto cliente non è presidiato da personale dell'Istituto, ma è affidato alla responsabilità ed operatività del personale dell'amministrazione comunale: per questo motivo, al di fuori dell'erogazione dei servizi previsti, al suo interno non viene effettuata attività produttiva, né è possibile alcun tipo di funzione consulenziale.

La sua istituzione viene regolamentata da specifici protocolli e con la sottoscrizione dell'Atto di nomina a Responsabile Esterno del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 169/2003.

I servizi forniti dal Punto Cliente di Servizio a cura del personale dell'Amministrazione comunale tramite piattaforma telematica Inps sono i seguenti:

- **Estratto contributivo:** stampa del conto assicurativo previdenziale con l'indicazione dei periodi contributivi e delle relative retribuzioni rilevanti per il calcolo delle prestazioni. E' prevista l'evoluzione del prodotto con il calcolo della prestazione pensionistica maturata, e l'inclusione dei periodi contributivi versati presso casse previdenziali diverse da quelle gestite dall'Inps
- **Pagamenti prestazioni:** visualizzazione e stampa dei cedolini mensili e dei totali annui relativi alle prestazioni economiche erogate dall'Inps

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale di Novara

- **Domus:** visualizzazione dell'archivio delle domande di prestazione e del relativo stato di avanzamento istruttorio
- **Duplicato Cud (Pensioni e Prestazioni a sostegno del reddito):** stampa dei modelli di certificazione fiscale per le somme imponibili erogate dall'Istituto
- **Duplicato ObisM:** stampa della comunicazione annuale inviata ai pensionati e contenente informazioni sugli importi in pagamento
- **Modulistica on-line:** stampa, con possibilità di compilazione on line, di moduli
- **Richiesta di appuntamenti** con le strutture Inps sul territorio mediante casella di posta elettronica dedicata; gli appuntamenti con il personale Inps presso i Punti integrati saranno attivabili anche direttamente da parte dell'utenza scrivendo alla stessa casella di posta dedicata o telefonando ad un numero dedicato, nei giorni e orari stabiliti dall'Istituto.

Personale della Sede provinciale di Novara curerà gli **interventi di formazione** ai dipendenti comunali coinvolti con l'obiettivo della conoscenza dei servizi forniti, e dell'assistenza nei contatti e nella prenotazione degli appuntamenti.

➤ **Apertura di Punti integrati Inps presso i Comuni di Borgomanero, Arona e Romagnano Sesia**

Tenuto conto delle risorse a disposizione dell'Istituto, nell'ottica del servizio alla cittadinanza e, al fine di assicurare un maggiore, diversificato ed articolato presidio dell'intero territorio di competenza dell'Agenzia di Borgomanero, si conferma la proposta dell'Istituto ad istituire tre Punti Inps integrati, rispettivamente presso i comuni di Borgomanero, Arona e Romagnano Sesia.

Il Punto Integrato costituisce un'ulteriore articolazione dell'Istituto sul territorio che affianca al Punto Cliente di Servizio suindicato, uno "sportello avanzato", presidiato esclusivamente da personale dell'Istituto in grado di fornire all'utenza del territorio il supporto di informazione e consulenza che il personale del Comune non può, per ovi motivi, assicurare.

Il Punto Integrato, nel garantire mediante il personale del Comune servizi di prima accoglienza e servizi a ciclo chiuso, ed erogando, secondo logiche di "tempo reale", quei prodotti e servizi che hanno un impatto immediato sul bisogno dell'utente, fornisce anche, a domanda, consulenza e approfondimenti grazie a personale Inps.

Una struttura così progettata, libera da articolazione interna, si qualifica per agilità, flessibilità ed efficacia nella presenza locale.

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale di Novara

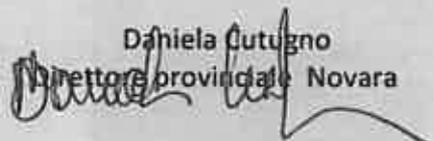
Nello specifico, gli operatori Inps forniscono consulenza, su appuntamento, in locali messi a disposizione dal Comune (senza costi per l'Istituto), in giorni e fasce orarie prestabilite della settimana, da concordare con l'Amministrazione comunale ospitante. L'attività di consulenza è prevista su materie pensionistiche, di prestazioni a sostegno del reddito, con possibile estensione anche alle materie contributive per quanto riguarda i lavoratori autonomi e i dipendenti pubblici (gestione ex Inpdap).

La presenza del personale Inps sarebbe assicurata complessivamente dal lunedì al venerdì sul territorio, articolando gli accessi nei tre Punti integrati Inps in diverse giornate (ad esempio: Arona lunedì e mercoledì, Borgomanero martedì e venerdì, Romagnano Sesia giovedì).

Si allega un prospetto con le modalità di richiesta e gestione degli appuntamenti presso i Punti integrati Inps.

Cordiali saluti

Daniela Cutugno
Direttore provinciale Novara



INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale di Novara

Modalità di prenotazione e gestione degli appuntamenti presso i Punti integrati di Borgomanero, Arona e Romagnano Sesia

Canali per la richiesta appuntamenti

I cittadini che risiedono nei comuni di competenza territoriale dell'attuale Agenzia di Borgomanero possono richiedere un appuntamento con personale Inps:

1. Telefonando ad un numero dedicato che verrà presidiato in giorni e fasce orarie prestabilite da personale dell'Istituto;
2. Scrivendo un'email ad una casella di posta elettronica dedicata dell'Istituto;
3. Rivolgendosi agli sportelli dei Punti Clienti di Servizio attivati sul territorio; l'operatore del comune richiederà l'appuntamento utilizzando la casella di posta elettronica di cui al punto 2.

Nella richiesta di appuntamento andrà specificato il motivo e luogo (Borgomanero, Arona, Romagnano Sesia) dell'appuntamento ed un recapito telefonico (anche cellulare) e/o email al quale essere contattati per la risoluzione del problema o la conferma dell'appuntamento.

Istruttoria e definizione delle problematiche per le quali è richiesto l'appuntamento

Le richieste di appuntamento provenienti dai suindicati canali vengono tempestivamente prese in carico ed istruite da personale dell'Istituto.

La problematica per la quale viene richiesto l'appuntamento, laddove possibile, viene definita mediante il canale telefonico o telematico (email) comunicato dal cittadino.

Se l'istanza non è definibile a distanza, l'utente viene contattato per la conferma della sede, giorno ed ora dell'appuntamento, che verrà inserito, a seconda della disponibilità, nel primo posto libero dell'agenda appuntamenti appositamente creata per i Punti integrati Inps.

Gestione degli accessi del personale Inps presso i Punti Integrati

Si ipotizza la seguente articolazione settimanale del servizio (da concordare in ogni caso con le Amministrazioni comunali di riferimento):

- Punto integrato di Arona: accesso del personale Inps, su appuntamento, nei giorni di lunedì e mercoledì;
- Punto integrato di Borgomanero: accesso del personale Inps, su appuntamento, nei giorni di martedì e venerdì;
- Punto integrato di Romagnano Sesia: accesso del personale Inps, su appuntamento, il giovedì;

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale di Novara

Il funzionario chiamato a presidiare il Punto integrato Inps, sulla base di una turnazione programmata, prepara preventivamente le tematiche oggetto degli appuntamenti, in modo da fornire una risposta puntuale al cittadino nella giornata di accesso al Punto integrato.

Presso i Punti integrati viene garantita, altresì, la ricezione dei Patronati, sempre su appuntamento.

Coordinatore dei Punti integrati Inps sul territorio

Viene istituita presso la Sede provinciale Inps di Novara la figura del Coordinatore dei Punti integrati Inps sul territorio, con funzioni di:

- supporto al personale delle Amministrazioni comunali ove vengono attivati i Punti integrati Inps e i Punti Cliente di Servizio;
- monitoraggio e controllo della corretta e puntuale gestione delle richieste di consulenza presso i Punti integrati.



Città di Borgomanero

Prot. n. 2014/0002332 2.1.2

Borgomanero, 20 gennaio 2014

direzione.regionale.piemonte@postacert.inps.gov.it

Egregio Direttore Regionale INPS
Dott. Gregorio Tito
Direzione Regionale INPS Piemonte
Via Frola n. 2
10121 Torino (TO)

direzione.provinciale.novara@postacert.inps.gov.it

Egregio Direttore Provinciale INPS
Dott. Daniela Cutugno
Direzione Provinciale INPS Novara
Corso della Vittoria n. 8
28100 Novara (NO)

Oggetto: Chiusura Agenzia INPS di Borgomanero.

Nell'incontro presso questa sede municipale del 9 gennaio 2014 con le S.L., i Sindaci del territorio hanno condiviso la seguente proposta per garantire ai cittadini i servizi attualmente forniti dall'Agenzia INPS di Borgomanero:

- Accesso, previa formazione, ai servizi erogabili tramite piattaforma telematica INPS dal maggior numero possibile di Comuni del territorio.
- Consulenze a cura del personale INPS su materie pensionistiche, di prestazioni a sostegno del reddito, con possibile estensione anche alle materie contributive per quanto riguarda i lavoratori autonomi e i dipendenti pubblici (gestione ex INPDAP) da effettuarsi presso tre o più Comuni ubicati in posizioni strategiche (esempio Borgomanero, Arona, Romagnano Sesia e Castelleno Ticino).

I Sindaci hanno richiesto che tali consulenze vengano programmate direttamente dall'INPS previo appuntamento telefonico con gli utenti.

Rimanendo in attesa di cortese riscontro, si inviano distinti saluti.



Il Sindaco
Dott. Anna Tinivella