



## **Direzione Generale**

**Roma, 31/12/2010**

**Circolare n. 169**

*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*

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  
Al 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*

**OGGETTO: Decreto legge n.78 del 31 maggio 2010, convertito, con  
modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122. Attuazione  
della Determinazione presidenziale n. 75 del 30 luglio 2010  
"Estensione e potenziamento dei servizi telematici offerti  
dall'INPS ai cittadini" - Telematizzazione in via esclusiva delle  
domande di prestazione/servizio.**

**SOMMARIO:**

- 1. Premessa*
- 2. Processo di telematizzazione delle prestazioni/servizio in via  
esclusiva*
- 3. Conclusioni*

### **Premessa**

Il decreto legge n.78 del 31 maggio 2010, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122, recante "Misure urgenti in materia di stabilizzazione

finanziaria e di competitività economica”, contenente misure per contrastare la crisi, per il rilancio e il sostegno all’economia, all’art. 38, comma 5, ha previsto l’estensione e il potenziamento dei servizi telematici dell’amministrazione finanziaria e degli enti previdenziali, per la presentazione di denunce, istanze, atti, versamenti, mediante l’utilizzo esclusivo dei sistemi telematici ovvero della posta elettronica certificata e si pone in necessaria coerenza con i processi di riorganizzazione secondo le logiche della gestione dei flussi e della virtualizzazione delle attività a più basso valore aggiunto.

Lo sviluppo di servizi innovativi di carattere tecnologico, che ai sensi della norma citata deve coinvolgere la pubblica amministrazione, si inquadra in un processo di crescita di efficienza amministrativa e di aumento della qualità delle prestazioni nei confronti dei cittadini e delle imprese a fronte di una necessaria riduzione dei tempi e dei costi di produzione.

Al fine di dare attuazione alla norma in discorso, è stata adottata la determinazione presidenziale n. 75 del 30 luglio 2010 “Estensione e potenziamento dei servizi telematici offerti dall’INPS ai cittadini”.

Tale provvedimento prevede che, a partire dall’1° gennaio 2011, con la necessaria gradualità in ragione della complessità del processo, le istanze di prestazione/servizio siano presentate all’Istituto attraverso sistemi multicanale caratterizzati da modalità telematica in via esclusiva.

Nella considerazione, quindi, che la multicanalità telematica ed il sistema informativo dell’Istituto hanno raggiunto una maturità tecnologica tale da consentire una graduale e completa telematizzazione dei servizi all’utenza e nella valutazione che è necessario e opportuno rendere i processi interni maggiormente efficienti anche attraverso la riduzione dei carichi di lavoro nelle fasi di acquisizione e istruttoria delle domande di prestazione/servizio, si dà avvio ad un ampio processo di automazione dell’ *input* ai servizi dell’Istituto prevedendo modalità alternative che consentono di superare il *digital divide*, senza sconfiggere l’esclusività della trasmissione telematica.

### **Processo di telematizzazione delle prestazioni/servizio in via esclusiva**

Utilizzando il canale telematico, il cittadino/azienda accederà ai servizi dell’Istituto senza recarsi presso la Sede territoriale, l’acquisizione delle relative domande di prestazione/servizio nel sistema informativo dell’Istituto avverrà, quindi automaticamente, attraverso la procedura telematica di presentazione, riducendo, nel tempo, l’attività manuale di *data entry* a carico degli operatori interni.

Inoltre, al fine di assicurare comunque l’accessibilità ai servizi, con particolare attenzione nei confronti di quei soggetti che si trovino in situazioni di debolezza o che non dispongano delle necessarie capacità o possibilità di interazione con l’INPS per via telematica, è prevista la disponibilità anche del canale telefonico, rappresentato dal Contact Center Integrato, n. 803164.

A tal fine il Contact Center sarà abilitato non soltanto a fornire le informazioni necessarie ma ad acquisire, previa identificazione o autenticazione dell’utente, le relative domande di prestazione/servizio.

Il percorso di telematizzazione previsto consentirà la riduzione dei tempi di presentazione delle istanze, la tracciatura informatica completa dei flussi procedurali, quindi la trasparenza e documentabilità dei flussi stessi, la qualità dei dati, grazie a controlli qualitativi e formali all'atto dell'inserimento; tutto ciò con effetti positivi in termini di efficienza del processo produttivo.

Il processo di digitalizzazione dell'*input* coinvolgerà nel corso dell'anno 2011, con la dovuta gradualità, tutte le tipologie di domande di servizio/istanze individuate, che, in considerazione del contesto tecnologico, normativo e organizzativo di riferimento, possono essere rese disponibili esclusivamente in via telematica.

La gradualità sarà assicurata attraverso rilasci delle applicazioni telematiche distribuiti nel corso dell'anno, nonché attraverso la previsione, per ognuna delle prestazioni/servizi interessati, di un periodo transitorio - a decorrere dalla data di emanazione della circolare che disciplina ciascuna prestazione/servizio telematizzata in via esclusiva - durante il quale saranno comunque garantite le consuete modalità di presentazione delle istanze.

In relazione a quanto sopra descritto, a partire dall'1 gennaio 2011 la presentazione delle domande di servizio dovrà avvenire attraverso uno dei seguenti canali:

- WEB - servizi telematici accessibili direttamente dal cittadino tramite PIN attraverso il portale dell'Istituto;
- contact center integrato - n. 803164
- intermediari dell'Istituto - attraverso i servizi telematici offerti dagli stessi.

Si evidenzia che al termine del periodo transitorio i tre canali sopracitati diventeranno esclusivi ai fini della presentazione delle istanze di prestazione/servizio.

A prescindere dal canale utilizzato, tutte le istanze digitalizzate perverranno alle strutture territoriali competenti; le stesse saranno prese in carico dall'unità organizzativa cui compete l'attività, il cui titolare è, quindi, anche responsabile in termini di procedimento e provvedimento, ai sensi della legge 241/90.

## **Conclusioni**

In considerazione della portata che tale innovazione avrà sui processi dell'Istituto è stato programmato un apposito piano di divulgazione delle iniziative volto a comunicare, informare ed esplicitare le novità sulla presentazione delle istanze di servizio con esclusiva modalità telematica.

A tal fine, a livello centrale sono state programmate apposite iniziative di comunicazione, nei riguardi della stampa e dei cittadini; sono stati avviati, inoltre, appositi incontri di divulgazione e condivisione dell'operazione con gli intermediari dell'Istituto, nonché attualmente in corso specifiche iniziative di formazione nei confronti degli operatori del Contact center.

Analogamente, a livello territoriale sarà opportuno assumere le iniziative ritenute utili ai fini della necessaria informazione e divulgazione interna ed esterna nei confronti dei soggetti coinvolti.

Si precisa, infine, che le singole prestazioni/servizi oggetto di telematizzazione in via esclusiva saranno, di volta in volta, disciplinate con apposite circolari operative.

L'intero processo di telematizzazione sarà oggetto di costante monitoraggio e di interventi di audit.

Il Direttore Generale  
Nori