

INPS

Istituto Nazionale
Previdenza Sociale



**Direzione Centrale
Prestazioni a Sostegno del Reddito**

**Direzione Centrale
Organizzazione**

**Direzione Centrale
Sistemi Informativi e Tecnologici**

Ufficio Stampa

Roma, 14 Aprile 2009

Circolare n. 56

Allegati 2

*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 Commissario Straordinario
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*

**OGGETTO: ||Protocollo d'intesa tra Dipartimento Politiche della Famiglia della
Presidenza del Consiglio dei Ministri e INPS in materia di maternità e
assegno al nucleo familiare||**

SOMMARIO: *Si illustra il Protocollo d'intesa tra il Dipartimento Politiche della Famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri e l'INPS nell'ambito delle attività finalizzate all'erogazione delle prestazioni di sostegno della maternità e della paternità, nonché di sostegno al nucleo familiare e delle rispettive competenze ed alla gestione delle attività informative e consulenziali connesse tramite creazione di apposito sito telematico e contact center.*

1. Premessa

Le disposizioni normative recentemente intervenute hanno rafforzato e centralizzato il ruolo dell'Istituto che si trova a dover dare adeguato sostegno al reddito dei lavoratori in situazione di sospensione o disoccupazione. In questa situazione si rende oltremodo necessario qualificare e ottimizzare i servizi e le tutele offerte dall'Istituto a sostegno della famiglia.

In tale ottica con determinazione n. 27 del 4 marzo 2009, che si allega ad ogni buon fine (all. 1), è stato approvato un protocollo d'intesa tra l'INPS, in persona del Presidente, ed il Sottosegretario di Stato con delega alle politiche per la famiglia che prevede la realizzazione di una collaborazione sistematica per l'ottimizzazione delle informazioni collegate alle tutele previste a sostegno della maternità/paternità nonché al nucleo familiare con tre figli minori concesso dai Comuni.

All'attuazione del protocollo è deputata la tecnostruttura dell'Istituto da un lato, ed il Dipartimento per le politiche della Famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri dall'altro.

Il protocollo è stato sottoscritto tra le parti il 25 marzo 2008 come da copia allegata (all. n.2.).

2. Modalità

Al fine di ottimizzare i flussi informativi per l'utenza sono stati individuati due punti di contatto e precisamente:

- 1) un **canale telematico**, con la creazione di un mini sito internet dedicato, univocamente alimentato anche per garantire l'uniformità delle fonti normative, rapidità degli aggiornamenti e correttezza delle informazioni;
- 2) un **canale telefonico** con il Contact Center.

La gestione del servizio è curata da un gruppo di lavoro misto, istituito a livello centrale tra il Dipartimento Politiche della Famiglia e l'INPS, con componenti esperti dotati di specifica competenza tecnico-normativa nelle materie oggetto di tale iniziativa, i quali, previo studio approfondito delle questioni di volta in volta sottoposte, provvederanno a rispondere in tempi brevi o a mettere in atto tutte le iniziative più opportune per la soluzione delle relative problematiche.

Per la gestione di eventuali richieste di chiarimento sull'assegno per il nucleo familiare concesso dall'INPS, di cui alla Legge 153/88, rimane fermo l'iter procedurale già esistente.

2.1. Canale Telematico

Il Canale Telematico è strutturato in maniera tale da rispondere al requisito di più facile accessibilità da parte dell'utente esterno, secondo quanto previsto dalla recente normativa

in proposito.

Accedendo al sito www.inps.it, nell'area Informazioni, è disponibile una sezione "Politiche di sostegno alla famiglia" nella quale saranno a disposizione delle schede informative, di primo livello, raggruppate nelle due macroaree "sostegno alla maternità e paternità" e "sostegno al nucleo familiare", che guidano l'utente che ha necessità di conoscere i requisiti minimi e le modalità per richiedere la relativa prestazione.

Nella macroarea relativa alle prestazioni a sostegno della **maternità e della paternità**, sono disponibili le seguenti schede distinte per tipologie di lavoratori e di prestazioni:

PRESTAZIONI PREVIDENZIALI

- LAVORATORI DIPENDENTI

- 1) Indennità di maternità lavoratrici dipendenti figli biologici
- 2) Indennità di maternità lavoratrici dipendenti adozioni/affidamenti
- 3) Indennità di paternità lavoratori dipendenti figli biologici

- 4) Indennità di paternità lavoratori dipendenti adozioni/affidamenti
- 5) Indennità di congedo parentale lavoratori dipendenti figli biologici e minori adottati/affidati
- 6) Indennità per riposi per allattamento

- LAVORATORI ISCRITTI ALLA GESTIONE SEPARATA

- 1) Indennità di maternità lavoratrici iscritte alla gestione separata figli biologici
- 2) Indennità di maternità lavoratrici iscritte alla gestione separata adozioni/affidamenti
- 3) Indennità di paternità lavoratori iscritti alla gestione separata figli biologici
- 4) Indennità di paternità lavoratori iscritti alla gestione separata adozioni/affidamenti
- 5) Indennità di congedo parentale per le lavoratrici iscritte alla gestione separata dell'Inps figli biologici e minori adottati/affidati
- 6) Indennità di congedo parentale per i lavoratori iscritti alla gestione separata dell'Inps figli biologici e minori adottati/affidati

- LAVORATRICI AUTONOME

- 1) Indennità di maternità lavoratrici autonome figli biologici e minori adottati/affidati
- 2) Indennità di congedo parentale per le lavoratrici autonome figli biologici e minori adottati/affidati

PRESTAZIONI SOCIOASSISTENZIALI

- 1) Assegno di maternità dello Stato
- 2) Assegno di maternità dei comuni

Nella macroarea relativa alle prestazioni a sostegno del **nucleo familiare**, 5 schede informative riguardano:

- 1) assegno per il nucleo familiare con almeno 3 figli minori concesso dai Comuni
- 2) assegno per il nucleo familiare per i lavoratori dipendenti
- 3) assegno per il nucleo familiare per i lavoratori domestici
- 4) assegno per il nucleo familiare per i lavoratori agricoli
- 5) assegno per il nucleo familiare per i lavoratori parasubordinati

Si precisa che, per una più facile consultazione degli argomenti di questa seconda macroarea, allo scopo di chiarirne le differenze e le compatibilità, è stato scelto di inserire, oltre alla scheda "assegno per il nucleo familiare con almeno 3 figli minori concesso dai

Comuni", oggetto del protocollo tra Dipartimento Politiche della Famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri e INPS, anche ulteriori schede informative riguardanti gli ANF concessi dall'INPS, materia non trattata specificatamente nello stesso protocollo.

Per dare maggiore e più completa informazione, all'interno di ognuna scheda sono presenti dei link di approfondimento con ulteriori specificazioni sugli argomenti trattati.

Il sito prevede inoltre:

- un sistema di **FAQ** con le domande ai quesiti più frequenti;
- i **riferimenti normativi**, inerenti le materie trattate;
- un **glossario** nel quale sono spiegati i termini tecnici e normativi di più difficile comprensione.

2.2 Contact Center

Il secondo punto di contatto è quello telefonico previsto al fine di soddisfare le richieste di informazioni riguardo agli istituti normativi ed economici a sostegno del nucleo familiare, della maternità e paternità.

Il Contact Center integrato Inps-Inail risponde al numero gratuito per l'utente 803164 ed è così strutturato:

2.2.1 Primo livello

Il primo livello di front-office è presidiato dagli operatori del Contact Center Integrato Inps-Inail che forniranno telefonicamente le informazioni e le risposte ai quesiti di interesse generale sulla materia, oggetto del presente protocollo, mediante consultazione delle apposite schede informative che andranno ad implementare quanto già disponibile in INPSInforma.

E', inoltre, possibile il collegamento tramite **VoIP**, utilizzabile cliccando sull'icona "chiama ora", messa a disposizione per gli utenti in grado di servirsi di tale tecnologia, ossia di un personal computer collegato a internet e dotato di una cuffia con microfono.

2.2.2 Secondo livello

E' previsto, poi, un 2° livello per i quesiti per i quali occorrerà fornire informazioni più specifiche, nonché quelli riguardanti lo stato di lavorazione della singola pratica.

In tali ipotesi gli operatori del Contact Center provvederanno ad inoltrare i quesiti, in modalità Back-Office, attraverso i canali di trasmissione già implementati per i servizi di "sportello virtuale" al cittadino con l'apertura di una scheda di B.O.(BackOffice), alle Strutture Inps territorialmente competenti, che, in quanto front-office di secondo livello, dovranno provvedere a contattare il richiedente, fornendo le risposte del caso, possibilmente, entro 48 ore dalla chiamata.

A tal fine gli operatori delle Strutture Territoriali Inps dovranno fare riferimento a tutti gli strumenti tecnici e normativi messi a disposizione dall'Istituto: norme, circolari, messaggi. Sarà, inoltre, arricchita, come già sopra detto, l'area INPSInforma presente nel sito intranet, con apposite schede di approfondimento.

Per i casi in cui non è stato possibile fornire risposte all'utenza al primo e secondo livello, per la presenza di difficoltà interpretative normative, o dovute anche a nuovi orientamenti della giurisprudenza (ad es. Sentenze della Corte Costituzionale); o nei casi in cui sia necessario coinvolgere, per la richiesta di pareri obbligatori e vincolanti o per l'emanazione

di nuove normative, altri organi istituzionali (ad es. Ministeri Vigilanti), i quesiti andranno inoltrati ad un terzo livello di assistenza.

2.2.3 Terzo livello

Il terzo livello di assistenza è strutturato con un presidio della casella di posta elettronica, appositamente creata, Politiche della Famiglia@inps.it, alla quale possono essere inoltrate richieste di tipo specialistico e consulenziale.

A tale casella di posta elettronica potranno, quindi, pervenire i quesiti provenienti dalle Direzioni periferiche, per il tramite del Responsabile della UDP PSR o di Funzionari specificamente delegati.

Nell'ambito delle consuete attività di collaborazione con l'utenza specializzata, il protocollo ha stabilito che anche professionisti, consulenti del lavoro, enti di patronato ed associazioni riconosciute, già intermediari, possono accedere alla casella di posta elettronica, all'uopo istituita, per inoltrare specifiche richieste sulle materie di cui alle premesse.

I quesiti di competenza del Dipartimento saranno inoltrati allo stesso per la definizione in modalità analoga (creazione casella politichesostegnoallafamiglia@pcm.it), analogamente ad altre eventuali richieste che non attengono alle materie oggetto del presente protocollo.


3. Aspetti procedurali



Al sito Politiche di sostegno per la famiglia si accede anche tramite un banner, presente sulle home page sia del Dipartimento Politiche della Famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri sia dell'Inps.

Come previsto nel protocollo d'intesa, il sito sarà ospitato all'interno del portale internet dell'Inps, e più precisamente, nell'area Informazioni, quale prima opzione della sezione "Le prestazioni a sostegno del reddito".

Considerata la modalità multicanale dell'offerta del servizio informativo, allo scopo di agevolare quanto più possibile l'accesso del cittadino alle informazioni, nel sito stesso sono richiamati e resi disponibili i possibili modi di accesso.

E' possibile, pertanto, direttamente dal canale telematico richiedere assistenza, cliccando sulle icone, di seguito riportate, che offrono diversi servizi:

	<p>Tale servizio consente all'utente che sta navigando su internet, se dotato di cuffia e microfono, di cliccare sull'icona "Chiama Ora", e attivare una chiamata telefonica via internet al Contact Center Integrato Inps-Inail.</p> <p>In tale modalità il servizio è disponibile da tutto il mondo, allo stesso costo di connessione ad internet per l'utente.</p>
---	---

	<p>Il servizio Inps Risponde consente di inoltrare all'Inps, via e-mail, richieste di chiarimenti su aspetti normativi o procedurali o di informazioni e servizi su singole pratiche. Trattasi di una mail strutturata nella quale l'utente dovrà fornire alcuni dati essenziali, fra i quali un recapito telefonico per eventuali chiarimenti relativi al quesito posto. Inoltre, l'utente dovrà selezionare, da un menù a tendina, la tipologia della richiesta, fra le quali è riportato anche il servizio in argomento "Informazioni relative alle politiche di sostegno alla maternità/paternità e alla famiglia". Le risposte agli utenti verranno inviate per e-mail. Mentre, gli eventuali documenti o certificati richiesti saranno trasmessi per posta prioritaria.</p>
	<p>Cliccando su tale icona l'utente viene informato dei servizi offerti dal Contact Center Integrato Inps-Inail, che risponde al numero verde gratuito 803 164. Viene fornito l'orario del servizio erogato con l'Operatore, il quale risponde alle esigenze di informazioni su aspetti normativi, procedurali e su singole pratiche, sia dell'Inps, sia dell'Inail. L'utente viene, altresì, informato della possibilità di parlare con Operatori anche in 7 lingue straniere (tedesco, inglese, francese, arabo, polacco, spagnolo e russo).</p>

4. Aspetti di comunicazione

E' imminente una campagna pubblicitaria per divulgare l'iniziativa, curata direttamente dal Dipartimento Politiche della Famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Considerata la strategia dell'iniziativa, è opportuno e necessario dare adeguata informazione all'utenza specializzata e non.

Pertanto dovranno essere avviate le iniziative necessarie presso ogni Struttura territoriale per darne debita diffusione, con i soliti mezzi di informazione disponibili.

Il Direttore generale
Crecco

§Allegato 1, §Allegato 2.