INPS.HERMES.13/06/2020.0002440

Mittente

Sede: 0019/ ORGANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE

Comunicazione numero: 002440 del 13/06/2020 21.07.02

Destinatari [499]

0003/RISORSE UMANE, 0005/AMMORTIZZATORI SOCIALI, 0007/LEGALE, 0008/STATISTICO ATTUARIALE, 0012/COLLEGIO DEI SINDACI, 0013/PENSIONI, 0014/BILANCI, CONTABILITÀ E SERVIZI FISCALI, 0015/MEDICO LEGALE, 0017/RISORSE STRUMENTALI E CENTRALE UNICA ACQUISTI, 0020/TECNICO EDILIZIO, 0023/ENTRATE, 0028/PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE, 0029/PRESIDENTE E ORGANI COLLEGIALI, 0030/AUDIT E MONITORAGGIO CONTENZIOSO, 0031/STRUTTURA TECNICA PERMANENTE DI SUPPORTO ALL' OIV, 0040/TECNOLOGIA, INFORMATICA E INNOVAZIONE, 0061/PRESIDENTE, 0064/SEGRETERIA DEL DIRETTORE GENERALE, 0065/CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA, 0068/SEGRETERIA TECNICA DEL VICEPRESIDENTE E DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE, 0071/Magistrato Corte Dei Conti, 0072/STUDI E RICERCHE, 0100/Agrigento, 0101/Sciacca, 0191/CANICATTI', 0200/Alessandria, 0290/Casale Monferrato, 0291/Acqui Terme, 0292/Novi Ligure, 0300/Ancona, 0380/Marche, 0390/Fabriano, 0391/Jesi, 0392/Senigallia, 0400/Aosta, 0480/Valle d'Aosta, 0490/Verres, 0500/Arezzo, 0592/Montevarchi, 0600/Ascoli Piceno, 0690/Fermo, 0691/San Benedetto del Tronto, 0700/Asti, 0790/Nizza Monferrato, 0800/Avellino, 0890/Ariano Irpino, 0891/Sant'Angelo dei Lombardi, 0900/Bari, 0901/Andria, 0970/CARBONARA DI BARI, 0971/Bari San Paolo, 0980/Puglia, 0990/Monopoli, 0991/Conversano, 0992/Putignano, 0993/Gioia del Colle, 0994/Altamura, 0995/Barletta, 0996/CANOSA DI PUGLIA, 0997/Trani, 0998/Molfetta, 0999/Bari Murat, 1000/Belluno, 1090/Agordo, 1091/Feltre, 1092/Pieve di Cadore, 1100/Benevento, 1190/TELESE TERME, 1200/Bergamo, 1290/Treviglio, 1291/Clusone, 1292/Zogno, 1293/Terno D'Isola, 1294/Grumello del Monte, 1295/Romano di Lombardia, 1300/Bologna, 1301/Imola, 1380/Emilia Romagna, 1391/Vergato, 1392/San Giovanni in Persiceto, 1393/OZZANO EMILIA, 1394/Casalecchio di Reno, 1395/San Giorgio di Piano, 1400/Bolzano, 1490/Bressanone, 1491/Merano, 1492/Brunico, 1500/Brescia, 1590/Breno, 1591/Villanuova sul Clisi, 1592/Sarezzo, 1593/DESENZANO DEL GARDA, 1594/Manerbio, 1595/Chiari, 1596/Montichiari, 1597/Iseo, 1600/Brindisi, 1690/Ostuni, 1691/Francavilla Fontana, 1700/Cagliari, 1701/Iglesias, 1780/Sardegna, 1790/Sanluri, 1791/Quartu Sant'Elena, 1792/CARBONIA - GIBA, 1794/Assemini, 1796/SENORBI'-ISILI, 1797/MULINU, 1800/Caltanissetta, 1890/Gela, 1900/Campobasso, 1980/Molise, 1990/Termoli, 2000/Caserta, 2001/Aversa, 2090/Piedimonte Matese, 2092/Sessa Aurunca, 2100/Catania, 2190/Caltagirone, 2191/PATERNO', 2194/Giarre, 2196/Mascalucia, 2200/Catanzaro, 2201/Lamezia Terme, 2202/Vibo Valentia, 2203/Crotone, 2280/Calabria, 2290/Soverato, 2291/CIRO' MARINA, 2294/Tropea, 2300/Chieti, 2390/Lanciano, 2391/Vasto, 2400/Como, 2401/Lecco, 2490/CANTU', 2491/Erba, 2493/Merate, 2500/Cosenza, 2501/CORIGLIANO-ROSSANO, 2590/Paola, 2591/Castrovillari, 2592/Trebisacce, 2597/Scalea, 2600/Cremona, 2690/Crema, 2691/Casalmaggiore, 2700/Cuneo, 2790/Saluzzo, 2791/Alba...

Classificazione:

Tipo messaggio: Standard

Visibilità Messaggio: Strutture INPS

Area/Dirigente: Direzione[Lauria Rocco]

Invia in posta personale a tutti gli utenti INPS:	No
Esportato da:	Martone Vincenzo il 17/06/2020 12.09.41

Comunicazione:

Oggetto:	Nuove funzionalità per i servizi informativi di primo e di secondo livello

Corpo del messaggio:

A tutte le strutture centrali e territoriali

Premessa

Con messaggio hermes 1114/2020 è stato rilasciato il nuovo servizio di Sportello telefonico provinciale per garantire l'informazione di primo livello nel periodo emergenziale; con messaggio hermes 2351/2020 è stato altresì riattivato il servizio di informazione di secondo livello (consulenza) nella nuova modalità a distanza.
Con il presente messaggio si comunica il rilascio di ulteriori funzionalità a supporto della prenotazione dei servizi e si forniscono indicazioni tecniche per la corretta gestione della consulenza a distanza.

Informazione di primo livello

Sportelli a prenotazione obbligatoria

Riguardo al servizio di prenotazione si comunica che, in previsione di un graduare riavvio delle attività in presenza, tutti gli sportelli saranno obbligatoriamente prenotabili dagli utenti, compresi gli sportelli *Servizi Veloci, Rilascio PIN* e *Certificazione Unica*.

Riattivazione della modalità di prenotazione dell'accesso fisico in sede

Sono in corso di rilascio nuove funzionalità dell'applicativo Gestione Sportelli idonee a consentire la riattivazione della gestione dell'informazione di primo livello con accesso fisico dell'utenza. Le singole strutture, in ragione degli accordi stipulati a livello locale, potranno pertanto **autonomamente impostare** il sistema configurando gli sportelli per l'accesso in sede e/o il ricontatto telefonico attraverso la funzionalità "*Modifica"*. Il testo del messaggio inviato all'utente in fase di conferma della prenotazione sarà conforme alla modalità prescelta (invito a recarsi in sede o ricontatto telefonico).

Rilascio del servizio di prenotazione presso i Punti Inps/Sportelli avanzati

Al fine di rendere operativo il sistema di accesso ai servizi informativi tramite prenotazione presso tutti i moduli organizzativi dell'Istituto dipendenti dalle DP/FM/FP/Agenzie, il sistema di prenotazione è stato esteso anche ai servizi resi presso i Punti Inps/Sportelli avanzati.

In occasione della riattivazione dei servizi presso i Punti Inps/Sportelli avanzati, il Direttore della struttura dovrà valutare se gestire il servizio in presenza presso i locali che ospitano i Punti Inps/Sportelli avanzati oppure tramite ricontatto telefonico.

All'interno della procedura Gestione Sportelli, sarà a breve resa disponibile una ulteriore funzionalità che consentirà alle sedi di configurare l'unico "*Sportello Multifunzione"* previsto per i Punti Inps/Sportelli avanzati: le sedi dovranno impostare la modalità di gestione del servizio (in presenza o con ricontatto telefonico), i giorni e le fasce orarie ed inserire nel campo "*Descrizione"* l'elenco dei servizi resi presso tale articolazione sul territorio. A breve saranno pubblicati, sulla home page della procedura Gestione Sportelli, alcuni video tutorial che illustreranno sia le modalità di configurazione che l'utilizzo degli strumenti di gestione delle prenotazioni presso tali sportelli.

I Direttori delle strutture territoriali sono invitati a comunicare le nuove modalità di funzionamento dei Punti INPS/Sportelli avanzati alle controparti con le quali avevano stipulato i protocolli per la loro istituzione o ai responsabili degli Enti locali interessati.

Informazione di secondo livello – consulenza a distanza

Gestione della consulenza a distanza per gli utenti dei Cassetti tramite videocall

Al fine di attivare questa nuova modalità di gestione degli appuntamenti con gli Intermediari istituzionali e con gli altri utenti abilitati ai "Cassetti", per tutte le Strutture territoriali, ad eccezione delle Agenzie territoriali, in procedura Agenda Appuntamenti sono stati istituiti nell'aggregazione "Altri servizi di consulenza" quattro nuovi tipi di punto di consulenza, ciascuno collegato al corrispondente Cassetto:

- Aziende COVID-19
- Patronati COVID-19
- ART/COM COVID-19
- LD COVID-19

Come indicato nel messaggio n. 2351/2020, ciascuna struttura dovrà attivare i relativi punti di consulenza che erogheranno il servizio a partire dal 15/06/2020.

Laddove non sia possibile la definizione della problematica rappresentata dall'utente del Cassetto prima della data fissata per l'appuntamento, la consulenza prenotata presso i quattro Cassetti Previdenziali citati sarà erogata tramite la piattaforma TINPS (Microsoft Teams).

All'atto della prenotazione, i Cassetti che lo prevedono invieranno conferma all'utente del Cassetto, secondo le modalità standard (mail, SMS, etc.), del giorno e dell'ora dell'appuntamento.

Laddove l'utente del Cassetto, al momento dell'accensione dell'appuntamento non avesse già indicato nel campo "*Note"* la propria preferenza (telefono/videochiamata) oppure nel caso in cui l'indirizzo e-mail risultasse assente o errato, sarà cura del funzionario contattarlo telefonicamente per valutare la disponibilità all'erogazione della consulenza in modalità telefonica oppure attraverso TINPS. In quest'ultimo caso l'operatore provvederà con adeguato anticipo ad inviare all'utente del Cassetto l'invito a partecipare all' incontro nel giorno e nell'ora fissati.

L'invito pianificato dell'incontro dovrà essere inviato all'indirizzo e-mail della casella di posta istituzionale della LPS/UO di appartenenza e da qui occorrerà effettuare copia e incolla del collegamento su una nuova mail, da inviare quindi all'utente del Cassetto. Tale operazione si rende necessaria per evitare che l'invito sia riconducibile all'indirizzo

e-mail del funzionario; l'invito indirizzato all'utente del Cassetto avrà quindi come mittente la casella di posta istituzionale.

L'oggetto dell'invito dovrà riportare il seguente testo:
Appuntamento INPS <*nome_sede*>

Nel corpo dell'invito, dovrà essere indicata la dicitura:
"*Gentile utente, per ottenere la consulenza prevista per il giorno <data> alle ore <orario> usi il collegamento sottostante. Per stabilire il collegamento, il suo dispositivo deve essere dotato di Microsoft Teams. Le comunichiamo che dovrà munirsi di documento di riconoscimento dell'identità personale valido con fotografia e di ogni altra documentazione inerente all'appuntamento.*
L'INPS la informa che il trattamento di dati personali che la riguardano è effettuato per le finalità del servizio di consulenza a distanza in videochiamata da lei richiesto e per eventuali altri scopi connessi e collegati, ai sensi delle previsioni di legge ed in particolare delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 e al d. lgs. n. 196/2003, come modificato ed integrato dal d. lgs. n. 101/2018.
Ai sensi dell'art. 13 del citato Regolamento UE, l'INPS, quale Titolare del trattamento, le chiarisce che ogni operazione che implica l'uso dei suoi dati personali è effettuata in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza, nel rispetto delle indicazioni previste dalla normativa sopra richiamata, a partire da quanto indicato agli artt. da 5 a 11 del Regolamento UE e sarà svolta da dipendenti dell'Istituto appositamente autorizzati ed istruiti.
La sessione di consulenza a distanza in videochiamata non sarà oggetto di registrazione.
Ulteriori informazioni in ordine al trattamento dei suoi dati e ai diritti che le sono riconosciuti possono essere reperiti sul sito istituzionale www.inps.it, nella sezione recante le "Informazioni sul trattamento dei dati personali degli Utenti dell'INPS ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679".
Cordiali saluti."

Il funzionario dovrà identificare l'utente chiedendogli di mostrare un documento di identità personale valido con fotografia.

Si sottolinea che nella fase pilota e nelle more del consolidamento di ruoli e profili autorizzativi eventuali documenti dovranno essere veicolati esclusivamente attraverso i canali di trasmissione istituzionali in essere e non condivisi sul sistema TINPS attraverso le chat che verranno attivate con gli interlocutori esterni.

Gestione della consulenza a distanza con i cittadini in modalità telefonica

Tutte Strutture territoriali provvederanno ad attivare i punti di consulenza dedicati all'utente con decorrenza 15/06/2020.
Gli appuntamenti saranno prenotati tramite il Contact Center o il servizio di Sportello telefonico provinciale. In entrambi i casi l'utente dovrà sempre essere informato all'atto della prenotazione che il servizio verrà erogato mediante chiamata telefonica. Anche in questo caso, qualora non fosse possibile definire la segnalazione prima dell'incontro, il funzionario contatterà l'utente al recapito telefonico fornito, nel giorno e all'ora fissati.

Si rammenta che le informazioni riguardanti notizie personali di natura economica, fiscale e previdenziale, procedimenti in corso e comunicazioni ricevute dall'Istituto

devono essere rese previo accertamento dell'identità dell'interlocutore telefonico, secondo le modalità già disciplinate con messaggio hermes n. 1114/2020.

Allo scopo di rafforzare il servizio si informa che sono in corso gli approfondimenti tecnici per estendere anche ai cittadini la consulenza a distanza tramite la piattaforma TINPS (Microsoft Teams).

Si invitano i Direttori delle strutture a pubblicizzare all'esterno nelle modalità ritenute più opportune i servizi sopra descritti anche al fine di incentivare l'utilizzo dei canali telematici di interazione.

Il Direttore centrale Organizzazione e Comunicazione
Rocco Lauria

Il Direttore centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione
Vincenzo Caridi