



INPS E WEB: servizi telematici

**L'evoluzione dell'amministrazione
digitale (customer oriented e cost saving)**

Giorgio Peruzio - Dirigente INPS Piemonte



L'INPS si avvia a portare sul web tutti i propri servizi

- **sul versante delle domande di prestazione**
- **nella gestione dei rapporti con i soggetti contribuenti**



Prestazioni per i cittadini/lavoratori:

- **l'invalidità civile è già tutta on line**
- **la maggioranza delle domande di pensione è telematica**
- **molte prestazioni temporanee possono essere richieste on line**

**Dal 2011 un nuovo lotto di servizi on line:
alcune esclusive (disoccupazione, mobilità,
Gestione Separata, comunicazioni varie)**



Cooperazione tra PP.AA:

- scambio informazioni anagrafiche con Comuni
- scambio informazioni con Agenzia Entrate
- accesso puntuale ad informazioni/servizi:
 - ✓ Accredito servizio militare
 - ✓ Ds per precari della scuola

Verso l'interoperabilità



Servizi per le imprese:

- domande di CIG
- DURC
- tutte le denunce obbligatorie - UNIEMENS

Obiettivo del 2011 è la telematizzazione di tutta l'area dedicata alle entrate contributive



Perché gestire in via digitale i servizi:

- Immediatezza, standardizzazione
- Certezza del percorso (tracciabilità)
- Minori costi operativi
 - per l'Amministrazione
 - per i clienti
- Servizi resi in modalità ecocompatibile



Le condizioni per realizzare la virtualizzazione dei servizi:

- Una legislazione di sostegno
- Una nuova cultura organizzativa
- Il dialogo costante con una società mobile
- L'integrazione dei clienti nel processo di produzione dei servizi → il ruolo degli intermediari



Le novità del 2011 rivolte al mondo dei contribuenti

- **UNIEMENS** come contenitore di tutti gli obblighi di comunicazione retributiva e contributiva
- **Creazione del Cassetto (virtuale) Bidirezionale come sportello in tempo reale e totale del contribuente**



UNIEMENS

Riassumerà e sostituirà tutte le varie
modulisitiche sia ai fini dell'accredito sia ai
fini delle prestazioni



Cassetto bidirezionale

- Contenitore di tutte le notizie sul contribuente (con link alle procedure)
- Utilizzabile per la gestione della posizione aziendale da parte INPS
- Accessibile in visione al contribuente
- Utilizzabile per proporre quesiti, chiedere appuntamenti

Cassetto bidirezionale

- Strumento di comunicazione per sistemare varianze e criticità della posizione aziendale
 - INPS inserisce avvisi e richieste (anche di crediti)
 - Il contribuente risponde
 - Il contribuente propone richieste
 - Il contribuente invia comunicazioni (variazioni, ecc)

Cassetto bidirezionale

- Comunicazione strutturata e informale
 - Link per avviare comunicazioni formali (anche PEC) da parte INPS, registrate nel cassetto
 - Veicolo per invio bidirezionale di comunicazioni e documenti
- Strumento di monitoraggio per garantire qualità e omogeneità di risposta alle domande di servizio e ai quesiti (assistenza su più livelli)



Cassetto bidirezionale e gestione dei crediti (attuazione art. 30 lg. 122/2010)

- Quando INPS accerta un credito inserisce la notizia nel cassetto bidirezionale
- Nei successivi 90 giorni, sullo stesso canale, si verifica, nel dialogo col contribuente, l'effettiva sussistenza del credito (che può essere estinto, rateizzato o verificato non esistere)
- Solo allo scadere dei 90 giorni si emette l'avviso di addebito con valore di titolo esecutivo



- ➔ Uno strumento amichevole
- ➔ Uno strumento flessibile
- ➔ Uno strumento che necessita di condivisione nei criteri di gestione
- ➔ Per i contribuenti che non “fanno da sé” (la maggioranza) occorre la “delega esplicita”