



# TELEMATIZZAZIONE DELLE DOMANDE DI SERVIZIO

- Entro il **31 luglio 2012** tutti i servizi/prestazioni dell'Inps potranno essere richiesti solo per via telematica

**INPS**

Istituto Nazionale della Previdenza Sociale



Direzione provinciale di Cremona

# Le nuove modalità di accesso ed i canali di comunicazione adottati dall'INPS nell'ambito della riorganizzazione della struttura

Cremona, 23 novembre 2011 – Associazione professionisti della Provincia di Cremona



## MODALITA' DI RICHIESTA DEI SERVIZI

Il nuovo sistema di servizi on line permetterà di presentare le varie domande attraverso queste tre modalita' :

- Accedendo direttamente, tramite il Pin, ai servizi on line del portale web dell' Inps.
- Chiamando il numero gratuito 803164, del Contact Center integrato dell'Istituto.
- Rivolgendosi agli intermediari dell' Istituto che metteranno a disposizione dei cittadini i necessari servizi telematici.



# LA NUOVA ORGANIZZAZIONE INPS

ORIENTATA AL CLIENTE PER RISPONDERE AL  
MEGLIO ALLE MANIFESTATE ESIGENZE DI AVERE:

- Prossimità del servizio
- Semplicità organizzativa
- Facilità di orientamento
- Disponibilità e competenza degli operatori
- Gestione integrale della problematica rappresentata senza frammentazioni burocratiche

# STRUTTURA DELL'ORGANIZZAZIONE

## AGENZIA

- **L'attività dell'agenzia è innescata dalla domanda di servizio e rimane in carico all'agenzia fino alla completa definizione.**

## AREA CONTROLLO FLUSSI

- **Deputata alla gestione e controllo integrato dei flussi informativi indipendenti dalla domanda di servizio.**



# NUOVO ASSETTO ORGANIZZATIVO

## AGENZIA (FRONT OFFICE)

### OBIETTIVO

**Coerenza ed economicità nei processi di erogazione dei servizi, mediante un'analisi qualificata e personalizzata dei dati registrati nei conti individuali e/o aziendali, per garantire un elevato standard di qualità.**

## AREA FLUSSI (BACK OFFICE)

### OBIETTIVO

**Elevato grado di puntualità e correttezza nei processi di alimentazione degli archivi, mediante un'azione di presidio costante dei "FATTI" contributivi che afferiscono ad uno stesso soggetto.**



Istituto Nazionale della Previdenza Sociale



Direzione provinciale di Cremona

## I DUE OBIETTIVI SONO COLLEGATI

IL RISULTATO DELLA GESTIONE DEI FLUSSI COSTITUISCE IL SUPPORTO PRIMARIO PER LA RETE DI AGENZIE CHE INTERAGISCONO CON I CITTADINI ED UTILIZZANO LE INFORMAZIONI D'ARCHIVIO PER IL CALCOLO DI PRESTAZIONI, L'EMISSIONE DI PROVVEDIMENTI E L'ESERCIZIO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA.