

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Generale

Roma, 25-06-2022

Messaggio n. 2562

OGGETTO: sviluppo delle relazioni con gli Istituti di Patronato

L'Istituto ha da tempo avviato un percorso di transizione verso un nuovo modello di erogazione del servizio differenziato e inclusivo, che pone al centro l'utente e i suoi bisogni. A tal fine, oltre a digitalizzare i servizi per rendere autonomo il cittadino, intende rafforzare e potenziare i rapporti con gli intermediari. Attraverso detti partner istituzionali, infatti, l'Istituto può raggiungere e offrire servizi di elevata qualità anche agli utenti che non hanno competenze digitali o che necessitano di assistenza per ottenere informazioni o presentare domande di prestazione.

Riconoscendo questo importante ruolo di co-partecipazione alla creazione di valore per l'utente finale, l'Istituto sta lavorando al rinnovo del Protocollo d'intesa nazionale con gli Istituti di Patronato, al quale si ispireranno anche i protocolli territoriali, per garantire agibilità e percorsi specifici, anche a livello locale, per lo svolgimento della missione istituzionale di tutela e rappresentanza dei cittadini propria di tali Enti.

Gli elementi che caratterizzeranno detta intesa saranno:

- coinvolgimento e condivisione con i Patronati delle informazioni che abbiano un impatto rilevante sulla loro attività e avvio di tavoli tecnici quali occasioni di confronto preventivo su situazioni di cambiamento organizzativo in relazione all'emanazione di nuove norme;
- introduzione di nuovi strumenti di comunicazione elettronica finalizzati a promuovere il colloquio tra gli operatori delle sedi locali e gli operatori dei Patronati;

- implementazione del colloquio telematico con i Patronati, per una maggiore tempestività e accuratezza nell'erogazione delle prestazioni.

Coerentemente, in attesa della sottoscrizione dell'accordo, le Strutture centrali sono invitate a sviluppare sempre più stretti rapporti di collaborazione con i Patronati, per cogliere tutte le opportunità di confronto. Questi, infatti, in forza della loro esperienza, della vicinanza al cittadino e quindi della conoscenza dei suoi bisogni, possono portare contributi significativi di rilevante valore su questioni normative, procedurali e tecnologiche.

Allo stesso modo, le strutture territoriali sono invitate a consolidare il rapporto con gli Istituti di Patronato e ad assumere a livello locale ogni idonea iniziativa volta a rafforzare le sinergie e le relazioni con gli stessi, già peraltro improntate alla massima collaborazione e trasparenza, come previsto dalle linee guida del vigente Accordo tecnico-operativo.

Pertanto, oltre alla doverosa garanzia di agibilità e percorsi specifici, per consentire loro di svolgere la funzione di tutela e rappresentanza, nell'ambito dei tavoli tecnici previsti dall'art.5 dell'accordo tecnico-operativo, le strutture territoriali potranno concordare le modalità per l'attivazione di punti di consulenza, funzionali all'accesso privilegiato alle comunicazioni, attraverso tutti i canali d'interazione con l'Istituto. Inoltre, dovranno essere promosse, sia a livello centrale che territoriale, iniziative formative in favore del personale dei Patronati in occasione dell'introduzione di nuove misure da parte del legislatore.

Il Direttore Generale
Vincenzo Caridi