

# **PROTOCOLLO D'INTESA TRA L'INPS E GLI ISTITUTI DI PATRONATO**

## **INDICE**

### **PREMESSA: IL NUOVO MODELLO DI SERVIZIO**

- 1. IL RUOLO DEL PATRONATO NELLA CREAZIONE DI VALORE PER L'UTENTE: LA CONSULENZA**
- 2. IL SET INFORMATIVO E LA PROATTIVITA'**
- 3. LA COMUNICAZIONE**
- 4. IL TAVOLO TECNICO PERMANENTE**
- 5. LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**
- 6. I PROTOCOLLI A LIVELLO LOCALE**
- 7. LA PIATTAFORMA DIGITALE COLLABORATIVA**
- 8. RINVIO AL PROTOCOLLO OPERATIVO**

\*\*\*\*\*

### **PREMESSA: IL NUOVO MODELLO DI SERVIZIO**

L'INPS ha da tempo avviato una transizione verso un nuovo modello di servizio che pone al centro l'utente e i suoi bisogni. L'Istituto ha identificato l'elemento chiave del cambiamento nella necessità di conoscere l'utenza, i suoi comportamenti e l'insieme dei suoi bisogni, al fine di riorganizzare le attività e i processi istituzionali come servizio proattivo e personalizzato in funzione delle reali necessità di cittadini e imprese.

Gli Istituti di Patronato sono partner strategici di questo cambiamento, in quanto partecipano con l'Istituto alla creazione di valore per l'utente finale, nello svolgimento dell'attività di informazione, di assistenza e di tutela.

Il nuovo sistema, partendo dalla conoscenza dei bisogni dell'utente, rimodula l'offerta di servizi secondo un approccio di tipo consulenziale, quindi integrato e personalizzato.

La presa in carico dell'utente è quindi in logica proattiva, integrata, per offrire risposte efficaci ai reali bisogni dell'utente, in maniera semplice e coerente.

L'emergenza sanitaria per il COVID-19 ha richiesto all'INPS un impegno straordinario per l'erogazione di prestazioni di tipo assistenziale, a ristoro delle categorie direttamente investite dalla crisi socioeconomica conseguente alla situazione pandemica (lavoratori, disoccupati e nuclei familiari).

L'esperienza maturata in un periodo di forte crisi economica ha indotto l'Istituto a trasformare l'emergenza in una opportunità di rinnovamento anche tecnologico, attraverso l'utilizzo delle risorse del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

La strategia Inps di trasformazione digitale, presentata anche al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, al Ministero per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione e al Ministero per la pubblica amministrazione, ha in comune l'ottimizzazione della gestione dei processi, dei dati e delle informazioni, come parte di una strategia diretta a rendere più flessibile, efficace e sostenibile l'attuazione delle politiche di protezione sociale.

## **1. RUOLO DEL PATRONATO NELLA CREAZIONE DI VALORE PER L'UTENTE: LA CONSULENZA**

La tradizionale funzione del Patronato, prevista dalla Legge 152/2001, si è progressivamente ampliata a nuove sfere di attività, precedentemente non previste, che rispecchiano la dinamica di sviluppo dei servizi sulla base dei cambiamenti intervenuti nel tessuto socioeconomico del Paese. Il Patronato è oggi chiamato ad assolvere a compiti nuovi e sempre più rilevanti, mutando la tradizionale funzione di erogatore di servizio di assistenza a quella di consulente qualificato e fiduciario, con funzioni di Segretariato Sociale previste dalla Legge 328 del 2000.

Il Patronato è partner strategico dell'Istituto nella creazione di valore. INPS ed Istituti di Patronato condividono la medesima visione strategica relativamente all'importanza di rafforzare la reciproca partnership, al fine di elevare l'efficacia e la generazione di valore nell'ambito della filiera di produzione dei servizi resi al cittadino in materia di previdenza ed assistenza pubblica. L'Inps ha individuato, nella più ampia condivisione delle informazioni, un importante strumento per elevare il livello qualitativo dei servizi offerti all'utenza. Si condivide, pertanto, la necessità di individuare in modo congiunto strumenti volti a garantire una più completa attività consulenziale in tutti gli ambiti di competenza del Patronato, che verranno puntualmente condivisi nel Tavolo Tecnico Permanente.

In relazione alla consulenza post pensionamento, nel mese di aprile 2021 è stato rilasciato ai Patronati un nuovo servizio denominato "servizi pensionistici avanzati" attraverso il quale i Patronati possono garantire una più completa attività consulenziale ai pensionati nella fase successiva al pensionamento, ovvero tramite la visualizzazione del cedolino di pensione e del provvedimento di liquidazione/ricostituzione (modelli "TE08") del pensionato per i quali si è ricevuto lo specifico mandato, ma che in prospettiva potrà essere implementato con nuove funzionalità.

L'INPS intende attuare un approccio inclusivo con i partner strategici all'interno del nuovo modello di servizio: ciò anche al fine di garantire al cittadino l'esercizio del diritto di scelta del soggetto al quale rivolgersi per l'attività di consulenza per prestazioni di elevata complessità.

Gli istituti di Patronato rappresentano una importante risorsa in forza della loro capillare presenza sul territorio, un insostituibile valore di prossimità e vicinanza al cittadino; tale valore può e deve rappresentare un asset su cui costruire una complementarietà di ruoli

e funzioni svolte per l'esercizio dei diritti costituzionali sanciti dall'art.38 della Costituzione.

L'emergenza sanitaria ha messo in risalto l'importanza di questo ruolo: i cittadini hanno spesso utilizzato la rete dei patronati per la consulenza e la richiesta delle prestazioni emergenziali (cd. Bonus covid).

## **2. IL SET INFORMATIVO E LA PROATTIVITA'**

In vista di una progressiva estensione degli ambiti di attività degli Istituti di Patronato, con particolare riguardo alle istanze di informazione che più di frequente vengono avanzate dai cittadini, in riferimento alle prestazioni previdenziali ed assistenziali attese, le parti concordano sulla necessità di elevare il livello di servizio al fine di permettere agli Istituti di Patronato un diversificato e più esteso accesso ai dati e alle informazioni contenute negli archivi INPS a fronte di un aumento dei livelli di sicurezza negli accessi.

Il fulcro di questo nuovo approccio sono le informazioni dell'utente, che costituiscono la base dalla quale far emergere diritti inespressi, per una presa in carico globale in logica proattiva.

L'INPS si impegna a rendere disponibili agli Istituti di Patronato ulteriori strumenti di consulenza al fine di orientare le scelte degli utenti, valutare i requisiti per le prestazioni e ridurre la difettosità delle istanze presentate.

## **3. LA COMUNICAZIONE**

L'Istituto sta sviluppando da tempo un processo di evoluzione e digitalizzazione, verso un modello di servizio che superi la frammentazione dei vari punti di contatto con l'utenza, orientato a fornire i servizi agli utenti puntando su innovazione, integrazione e unificazione nelle modalità di interazione fisiche e digitali. La crescente integrazione dei Touch Point è orientata ad una comunicazione multimodale bidirezionale, interattiva e personalizzata con l'utenza, strutturata in accordo al modello dell'Omnicanalità.

Per migliorare la Comunicazione tra le sedi dell'Istituto e gli istituti di Patronato, l'Istituto ha realizzato un sistema di comunicazione strutturato con i Patronati (**COMBIPAT**) che consente di:

- evolvere i servizi a misura dell'utente e ridurre il numero di accessi presso le sedi territoriali
- attivare strumenti di comunicazione elettronica finalizzati a promuovere il colloquio tra gli operatori delle sedi locali e gli operatori dei Patronati
- curare l'informazione e la promozione dei Patronati, comunicando preventivamente alle sedi centrali degli stessi l'aggiornamento delle procedure
- migliorare il colloquio telematico con i Patronati, per conseguire maggiore efficienza nello svolgimento degli adempimenti e efficacia in termini di tempestività e accuratezza nell'erogazione delle prestazioni.

Le parti si impegnano a introdurre standard qualitativi, monitorabili a livello centrale, in ordine al rispetto dei tempi di risposta e alla completezza delle informazioni fornite, anche attraverso l'introduzione di apposito cruscotto.

#### **4. IL TAVOLO TECNICO PERMANENTE**

Le parti concordano sulla necessità di istituire un apposito tavolo tecnico permanente, da convocarsi su richiesta di quattro patronati o un raggruppamento, per il coinvolgimento e la condivisione in occasione del rilascio di nuovi servizi per i patronati e per valutarne l'impatto sull'operatività dei sistemi, con particolare riferimento all'attuazione dei programmi del PNRR, nonché per attivare occasioni di confronto preventivo su situazioni di cambiamento organizzativo in relazione all'emanazione di nuove norme.

Le parti utilizzeranno tale strumento anche per:

- un confronto su ipotesi di miglioramento in ottica evolutiva della normativa di riferimento
- prevenire possibili conflittualità a livello territoriale
- ricercare linee comuni di indirizzo e contrastare l'insorgere di ricorsi seriali riducendo così il fenomeno del contenzioso
- individuare soluzioni condivise relative a problematiche procedurali che determinino un impatto sulle domande amministrative già presentate
- un confronto sulle ipotesi di introduzione di un sistema di monitoraggio e misurazione della qualità del servizio, fondato sulla base di indicatori condivisi
- monitorare l'aggiornamento dei dati di contatto dell'utente nelle banche dati dell'Istituto, al fine di consentire l'invio di comunicazioni inerenti all'attività istituzionale dell'INPS.

Il tavolo tecnico avrà il compito di affrontare puntualmente le tematiche proposte dalle parti con l'obiettivo di individuare soluzioni condivise e renderle operative. L'esame delle tematiche sarà oggetto di apposita richiesta dei raggruppamenti/coordinamenti dei patronati alla D.C. Organizzazione e Comunicazione interna che coordinerà l'esame delle tematiche e il coinvolgimento delle Direzioni competenti per materia, ai fini della predisposizione dell'Ordine del giorno.

Le parti concordano sulla necessità di affidare al tavolo tecnico permanente la definizione dei seguenti aspetti:

- Nuovi strumenti volti a realizzare la consulenza, il set informativo e la proattività
- Modalità strutturate di condivisione delle circolari, messaggi che hanno ricadute di carattere normativo, interpretativo e procedurale negli ambiti di competenza
- Specifiche questioni attinenti l'attività in convenzione internazionale
- Specifiche questioni in materia di invalidità civile e altre prestazioni su base sanitaria
- Prestazioni Assistenziali
- Individuazione di ulteriori strumenti di monitoraggio sull'attività degli operatori di Patronato nelle banche dati dell'Istituto.

Considerato che sono stati attivati alcuni progetti legati al Programma Nazionale di Ripresa e Resilienza, che hanno un impatto sulle attività di intermediazione degli Istituti di Patronato, nel tavolo tecnico verranno altresì condivisi gli step progettuali legati alla loro realizzazione.

## **5. LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

Le parti concordano sulla necessità di rilevare, attraverso l'istituzione di sistemi di monitoraggio sulla base di indicatori da condividersi, il livello di qualità del servizio erogato, finalizzato alla creazione di un sistema di misurazione che prenda in considerazione i risultati ottenuti per singolo anno da ciascun istituto di Patronato.

Le parti concordano sulla necessità di condividere la metodologia di rilevazione dei risultati attesi, rispetto agli indicatori di monitoraggio da istituire e prendere in considerazione.

I risultati del monitoraggio saranno valutati a cadenza annuale e saranno resi noti dall'Istituto tramite una iniziativa congiunta, promossa tra l'Istituto e gli Enti di Patronato. Il Tavolo Tecnico di cui al punto 4 si occuperà di individuare gli aspetti di dettaglio.

## **6. I PROTOCOLLI A LIVELLO LOCALE**

Le parti concordano sulla necessità di sottoscrivere protocolli d'intesa a livello regionale, nel rispetto delle linee generali d'indirizzo contenute nel Protocollo nazionale, contenenti una disciplina integrativa nelle relazioni tra Inps ed enti di Patronato, garantendo agibilità e percorsi specifici, anche a livello territoriale, per lo svolgimento della missione istituzionale di tutela e rappresentanza dei cittadini propria degli enti di Patronato.

Per le materie di dettaglio si richiama il punto 5 dell'accordo tecnico operativo del 2012, tenendo conto dell'evoluzione della modalità di comunicazione introdotta dal COMBIPAT.

## **7. LA PIATTAFORMA DIGITALE COLLABORATIVA**

L'Inps intende realizzare una Piattaforma digitale collaborativa per l'erogazione delle prestazioni individuali, un ambiente unico di condivisione dei fascicoli dei patrocinati, dove verrà resa disponibile l'acquisizione in modalità digitale del mandato di assistenza conferito al patronato, al fine di consentire a quest'ultimo, previa autenticazione e nel rispetto delle normative vigenti in materia di accesso alle banche dati delle Pubbliche Amministrazioni e di protezione dei dati personali, di accedere rapidamente alle informazioni del fascicolo di interesse.

L'obiettivo che si vuole perseguire è duplice: da un lato la digitalizzazione consentirà una piena integrazione delle informazioni nel fascicolo dell'utente patrocinato, e renderà fruibili in ottica precompilata le informazioni pertinenti la specifica prestazione che vuole chiedere tramite Patronato; dall'altro la condivisione e digitalizzazione dei fascicoli dei

patrocinati consentirà l'accesso da parte di soggetti terzi preposti alla vigilanza e controllo per un efficientamento dell'intero processo.

## **8. RINVIO AL PROTOCOLLO OPERATIVO**

Per gli aspetti non immediatamente declinabili nel presente protocollo d'intesa, legati sia alla realizzazione della Piattaforma digitale, che è inserita tra le attività autorizzate per l'INPS nell'ambito del Programma Nazionale di Ripresa e Resilienza con scadenza 31.12.2023, sia alle analisi svolte dalle Direzioni Centrali di prodotto anche in considerazione degli aspetti tecnici legati all'attuazione dei progetti contenuti nel PNRR, le parti concordano di fare rinvio ad apposito protocollo operativo da sottoscrivere nei primi mesi del 2024, che sarà oggetto di confronto nel tavolo tecnico permanente. Pertanto, fino a nuova sottoscrizione restano in vigore le disposizioni contenute nell'Accordo Tecnico Operativo tra Inps e Patronati del 26/06/2012.

Roma, \_\_\_\_\_

Per l'I.N.P.S.

Il Presidente  
Prof. Pasquale Tridico

Per gli istituti di Patronato:

ACLI

\_\_\_\_\_

INCA CGIL

\_\_\_\_\_

INAS CISL

\_\_\_\_\_

ITAL UIL

\_\_\_\_\_

E.N.A.S.C.

\_\_\_\_\_

ENCAL- CISAL

\_\_\_\_\_

EPAS

\_\_\_\_\_

SIAS

---

ENAPA

---

50&PIÚ ENASCO

---

EPACA

---

EPASA

---

INAC

---

INAPA

---

A.C.A.I.

---

ENAC

---

INPAL

---

LABOR

---

SBR

---

Se.N.A.S

---

INAPI

---

INPAS

---

ANMIL

---

EPAC

---