

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Generale

Roma, 05-01-2023

Messaggio n. 164

Allegati n.1

OGGETTO: **PROTOCOLLO D'INTESA TRA L'INPS E 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.

Per fornire il massimo supporto ai cittadini 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, l'INPS intende rafforzare e potenziare i rapporti con gli intermediari che sono partner strategici nella creazione di valore.

Il riconoscimento di questo importante ruolo di co-partecipazione alla creazione di valore per l'utente finale è stato sancito con la firma del Protocollo d'intesa tra l'INPS e gli Istituti di Patronato, che il Presidente dell'Istituto prof. Pasquale Tridico ha apposto in data 21 dicembre 2022, a conclusione di un processo di sottoscrizione che ha coinvolto tutti i Patronati.

Il nuovo Protocollo d'intesa, che si trasmette in allegato al presente messaggio, prevede quale elemento caratterizzante il coinvolgimento e la condivisione con i Patronati delle informazioni che abbiano un impatto rilevante sulla loro attività.

Le Strutture centrali sono invitate a cogliere tutte le opportunità di confronto e sviluppare sempre più stretti rapporti di collaborazione con i Patronati. 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 recependo i contenuti del Protocollo nazionale nei protocolli territoriali, che dovranno prevedere 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.

Nell'ambito dei tavoli tecnici, 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.

Le parti, con la firma del nuovo Protocollo d'Intesa, hanno assunto altresì l'impegno a redigere e sottoscrivere, nei primi mesi del 2024, un nuovo protocollo operativo che recepisca anche gli aspetti legati alla realizzazione della Piattaforma digitale, inserita tra i progetti dell'INPS nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

Il Direttore Generale
Vincenzo Caridi

Sono presenti i seguenti allegati:

Allegato N.1

Cliccare sull'icona "ALLEGATI"



per visualizzarli.