



Direzione Centrale Organizzazione

Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici

Roma, 26/05/2009

Circolare n. 72

Ai Dirigenti centrali e periferici
Ai Direttori delle Agenzie
Ai Coordinatori generali, centrali e periferici dei Rami professionali
Al Coordinatore generale Medico legale e Dirigenti Medici

E, per conoscenza,

Al Commissario Straordinario
Al Presidente e ai Componenti del Consiglio di Indirizzo di Vigilanza
Al Presidente e ai Componenti del Collegio dei Sindaci
Al Magistrato della Corte dei Conti delegato all'esercizio del controllo
Ai Presidenti dei Comitati amministratori di fondi, gestioni e casse
Al Presidente della Commissione centrale per l'accertamento e la riscossione dei contributi agricoli unificati
Ai Presidenti dei Comitati regionali
Ai Presidenti dei Comitati provinciali
Ai Dirigenti centrali e periferici

Allegati n.1

OGGETTO: Disciplina degli strumenti di comunicazione con l'utenza

SOMMARIO:

1. *Premessa*
2. *Strutturazione caselle di posta elettronica - Canale diretto*
3. *Strutturazione caselle di posta elettronica - Canale indiretto*
4. *Adempimenti delle Strutture territoriali*

Allegato 1 - Riferimenti Normativi

1. Premessa

L'evoluzione tecnologica fornisce gli strumenti per un miglioramento dei processi permettendo al tempo stesso l'erogazione di servizi innovativi nell'ottica della semplificazione amministrativa e della qualità.

La normativa, riportata in allegato, riconosce ai cittadini e alle imprese un diritto all'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le Pubbliche Amministrazioni e l'obbligo per le stesse di pubblicare ed evidenziare adeguatamente, sui siti istituzionali, gli indirizzi di posta elettronica utilizzabili dai cittadini e/o imprese, rendendo facilmente reperibili quelli relativi agli uffici competenti per gli atti ed i procedimenti di maggiore interesse e indicando opportunamente quali siano abilitati alla Posta Certificata.

Per rispondere al dettato normativo sono stati già realizzati appositi strumenti che aumentano e semplificano le modalità di interazione con l'Istituto, facendo uso delle nuove tecnologie multicanale.

In particolare sono già disponibili i canali "Inps Risponde", "Contact Center" e "Le Sedi INPS", nonché, la posta elettronica, con gli indirizzi nominativi del personale INPS.

Con la presente circolare si intende disciplinare l'uso di strumenti tecnologici già in essere in Istituto relativi alle comunicazioni con le strutture centrali e territoriali.

Gli **obiettivi** che si vogliono perseguire sono:

- razionalizzare ed omogeneizzare i punti di contatto con l'Istituto;
- pubblicare ed evidenziare gli indirizzi di posta elettronica standardizzati relativi alle strutture dell'Istituto ed ai processi delle stesse;
- strutturare e standardizzare il flusso di comunicazione tramite posta elettronica per un'ottimale gestione dei processi e delle risorse impegnate;
- stimolare ed incentivare il lavoro di gruppo all'interno delle unità di processo;
- superare i limiti tipici della personalizzazione del rapporto comunicativo, attraverso l'attivazione di caselle di posta elettronica di processo e la conseguente riduzione di quelle nominative ed individuali nelle

comunicazioni istituzionali/ufficiali con l'esterno;

- ridurre i tempi di risposta;
- semplificare l'azione amministrativa;
- favorire la dematerializzazione, incentivando maggiormente la comunicazione elettronica a discapito di quella cartacea;
- contenere e ridurre le spese (carta, telefono, ...).

2. Strutturazione delle caselle di posta elettronica – Canale diretto

Con riferimento alla normativa allegata, si è già provveduto a istituire per le Direzioni Regionali, Provinciali, Subprovinciali e per le Agenzie, apposite caselle di posta elettronica standardizzate per processo/funzione, a cui possono accedere uno o più componenti della struttura stessa individuati dal responsabile.

Le caselle di posta elettronica già definite sono le seguenti:

- Direzione.NomeSede@inps.it (area direzione di Sede Regionale, Provinciale e Sub Provinciale) oppure Agenzia.NomeSede@inps.it (area direzione di Agenzia)
- AssicuratoPensionato.NomeSede@inps.it
- Aziende.NomeSede@inps.it (aziende con dipendenti)
- Agricoli.NomeSede@inps.it (aziende agricole)
- Autonomi.NomeSede@inps.it (parasubordinati, artigiani e commercianti,)
- SostegnoReddito.NomeSede@inps.it
- MedicoLegale.NomeSede@inps.it
- Legale.NomeSede@inps.it
- InvalidiCivili.NomeSede@inps.it
- NomeCasella.NomeSede@inps.it (processo generico abilitante e/o di supporto)

Si specifica che NomeSede è la denominazione della Direzione Regionale/Provinciale/Sub Provinciale/Agenzia, in cui i caratteri speciali-spazi-apostrofi sono rimossi e le vocali accentate sono sostituite dalle rispettive non accentate (es. L'Aquila diventa laquila e San Donà di Piave diventa sandonadipiave).

Altre caselle potranno essere attivate eventualmente in seguito, in funzione delle esigenze che dovessero manifestarsi, previa valutazione da parte della D.C. Organizzazione e comunicazione, da parte di quest'ultima, alla D.C.

Sistemi Informativi e Tecnologici per la relativa predisposizione.

Le caselle sopra specificate sono state definite esclusivamente presso le strutture periferiche in cui siano effettivamente attivi i processi di riferimento.

Per richiedere l'attivazione di una o più caselle di posta elettronica, fra quelle sopra riportate e non attualmente predisposte per una data struttura, è sufficiente che il responsabile della struttura invii una richiesta tramite posta elettronica all'indirizzo **AdminsNotes@inps.it**, specificando i nominativi cui dovrà essere garantito l'accesso.

L'elenco delle caselle attive presso ciascuna Struttura periferica sarà pubblicato sul sito internet/intranet dell'Istituto all'interno della relativa pagina di Agenda Sedi.

Unitamente alla pubblicazione di tali indirizzi saranno specificati gli indirizzi di Posta Elettronica Certificata della Struttura.

Tali caselle rappresentano il canale privilegiato di comunicazione tra cittadini e imprese con le strutture periferiche dell'Istituto; pertanto, nei rapporti con l'utenza, dovranno sempre essere utilizzate caselle di posta standardizzate in sostituzione di quelle personali, a garanzia della continuità nella gestione dei flussi di processo.

A tale proposito si fa presente che nella casella di posta standardizzata SostegnoReddito.NomeSede@inps.it è necessario abilitare all'accesso il funzionario addetto alla CIG, a prescindere dal processo di appartenenza dello stesso, per la gestione delle comunicazioni provenienti da aziende consulenti e professionisti, a seguito della procedura di invio telematico delle domande di CIG.

I messaggi che perverranno alle caselle standardizzate potranno essere protocollati in entrata o associati a protocolli già esistenti, come allegati non contestuali, secondo le norme vigenti; allo stesso modo, anche i messaggi in uscita da tali caselle di posta potranno essere protocollati e/o associati ad un protocollo già esistente.

La protocollazione in entrata avverrà in automatico tramite l'attivazione dell'apposita funzione integrata nella casella stessa, la protocollazione in uscita avverrà anch'essa in automatico attivando la relativa opzione nel messaggio in uscita.

L'accesso alla casella di **Posta Elettronica Certificata**, in base al messaggio INPS.HERMES.26/03/2007.0007838, è consentito esclusivamente al Direttore della struttura, il quale è responsabile del presidio costante della casella stessa.

Per consentire tale presidio il Direttore può delegare l'accesso alla casella P.E.C. ai responsabili dei processi primari oppure ad altri collaboratori della propria struttura.

Si ricorda che la direttiva del 27 novembre 2003 della Presidenza del Consiglio dei Ministri fa obbligo ai responsabili delle strutture di provvedere alla tempestiva lettura dei messaggi P.E.C. ed in ogni caso garantire giornalmente la presa visione di tali messaggi.

Il sistema P.E.C. provvede in ogni caso a notificare la ricezione del nuovo messaggio al Direttore della struttura e ai Responsabili dei Processi ogni 24 ore, fin quando lo stesso non sarà letto.

La notifica ai Responsabili dei Processi, in caso di mancata lettura da parte del Direttore entro le 24 ore, avverrà indipendentemente dal fatto che questi ultimi siano stati o meno delegati all'accesso alla casella P.E.C..

Infine, sempre allo scopo di consentire il monitoraggio e il presidio della suddetta casella, si ricorda che il messaggio di posta certificata viene automaticamente protocollato in entrata presso l'Area Omogenea Organizzativa di riferimento, con voce di titolare 800.020-Posta Elettronica Certificata, per cui si rende necessario monitorare giornalmente l'arrivo di documentazione, tramite il protocollo informatico e/o GDP nonché assegnare al messaggio la corretta voce di titolare e/o il referente/processo di competenza.

A titolo di esempio, andranno protocollate le e-mail in entrata e in uscita che:

- diano origine a un nuovo procedimento o facciano riferimento ad uno in corso;
- abbiano valenza istituzionale;
- producano effetti giuridici;
- debbano essere conservate in base alla normativa in essere;
- riguardino reclami, istanze o ricorsi.

In merito alla protocollazione si veda il messaggio hemes **2003/0022/000154** sul **Protocollo Informativo Unificato**.

Si sottolinea che la protocollazione permette l'inserimento del messaggio di posta elettronica nel flusso di gestione dei documenti protocollati (GDP), consentendone il monitoraggio e l'evoluzione in termini di stato di lavorazione.

3. Strutturazione delle caselle di posta elettronica – Canale indiretto

Tale modalità consente di gestire l'interazione con l'utenza su due livelli:

1. il primo livello è affidato al Contact Center attraverso il servizio INPS Risponde;
2. il secondo livello viene gestito dalle sedi tramite la gestione di una scheda di Back Office generata dal primo livello.

Il primo livello, gestito dal Contact Center, analizza la richiesta pervenuta ed effettua una delle due seguenti azioni:

1. risponde direttamente agli interlocutori esterni;
2. inoltra la scheda al Back Office di sede (gestione di secondo livello):
 - a) se il Contact Center non è in grado di individuare il processo primario di competenza, la scheda presso il Back Office seguirà il flusso standard di gestione, e saranno i responsabili periferici del Back Office a delegarne la lavorazione al personale competente;
 - b) se il Contact Center è in grado di impostare direttamente la tipologia del processo primario di competenza, la scheda di Back Office sarà inoltrata direttamente ai responsabili del processo così individuato al primo livello, e/o a loro eventuali delegati (la gestione della delega è di competenza dei responsabili di processo, ognuno per i componenti del proprio processo);
 - c) per i quesiti relativi agli utenti residenti all'estero la scheda di Back Office sarà inoltrata alla sede polo di riferimento per la nazione estera di residenza;
3. fissa un eventuale appuntamento attraverso l'apposita procedura Agenda Appuntamenti, prendendo a riferimento gli orari di apertura al pubblico esposti in Agenda Sedi; pertanto, le strutture che intendano disciplinare il flusso delle richieste di consulenza personalizzata fissando giorni ed intervalli orari specifici e più idonei rispetto alla generale apertura al

pubblico, dovranno provvedere ad attivare uno sportello per ciascun processo primario all'interno della procedura stessa di gestione degli appuntamenti.

In entrambi i casi 2.a e 2.b, la gestione della scheda di Back Office avviene secondo le modalità già note e consolidate che prevedono (messaggi Hermes: 2000/0068/000021; 2000/0022/000151; 2001/0022/000027; 2002/0022/000112; 2004/0040/039420):

1. delega ad altri nominativi della propria struttura;
2. trasferimento ad altra struttura per competenza;
3. eventuale contatto del mittente;
4. chiusura della scheda ed invio automatico di email di risposta al mittente (INPS-Risponde e ModuliOnLine).

4. Adempimenti delle strutture territoriali

In sintesi, i flussi di comunicazione messi a disposizione degli utenti sono di due tipi:

1. uno diretto e destrutturato via posta elettronica, tramite le caselle standard di cui al punto 2, con la possibilità di protocollazione dei messaggi in entrata o in uscita;
2. uno indiretto e strutturato, in cui i cittadini e le imprese contattano l'Istituto tramite il servizio INPS Risponde, coinvolgendo in prima battuta il Contact Center e come secondo livello il Back Office.

Oltre a rispondere al dettame normativo già citato, queste modalità di comunicazione integrano, razionalizzano, ottimizzano e disciplinano l'uso delle tecnologie già in essere presso l'INPS, con particolare attenzione alle comunicazioni telematiche tra l'Istituto e l'esterno, privilegiando l'utilizzo delle caselle di posta elettronica di processo e disincentivando l'utilizzo degli indirizzi nominativi nelle comunicazioni istituzionali.

Tali modalità di gestione dei flussi di comunicazione si inseriscono nell'ambito del progetto di revisione del front end aziendale e del sistema di customer, ponendosi come obiettivi quelli specificati in premessa.

I Direttori delle Strutture dovranno garantire il presidio e la gestione costante delle suddette caselle di posta elettronica. In particolare dovranno individuare ed aggiornare i nominativi da associare alle stesse, nonché assicurarne il

monitoraggio, al fine di garantire tempi di risposta soddisfacenti per l'utenza.

Sulla Intranet dell'Istituto, nella sezione Utilità \Posta elettronica – Hermes – Paperless, è disponibile la documentazione ed il manuale operativo per l'utilizzo delle nuove funzionalità.

Per ulteriori chiarimenti sulle procedure descritte è possibile fare riferimento alla casella AdminsNotes@inps.it.

Il Direttore Generale

Crecco

Allegato 1

Riferimenti Normativi

- **Direttiva 27 novembre 2003 della Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie**

"Impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni"

[...]Appare, perciò, necessario che le pubbliche amministrazioni provvedano a dotare tutti i dipendenti di una casella di posta elettronica (anche quelli per i quali non sia prevista la dotazione di un personal computer) e ad attivare, inoltre, **apposite caselle istituzionali affidate alla responsabilità delle strutture di competenza**. Queste ultime dovranno procedere alla tempestiva lettura, almeno una volta al giorno, della corrispondenza ivi pervenuta, adottando gli opportuni metodi di conservazione della stessa in relazione alle varie tipologie di messaggi ed ai tempi di conservazione richiesti.[...]

- **Direttiva 18 novembre 2005 della Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie**

"Linee guida per la Pubblica amministrazione digitale"

Art. 1 *Comunicazione telematica tra pubblica amministrazione e cittadini*

lettera a) *Comunicazione esterna e posta elettronica:*

L'obbligo di comunicare per via telematica con i cittadini e le imprese che lo richiedano presuppone che l'amministrazione si adoperi per rendersi facilmente raggiungibile telematicamente; si rende, pertanto, necessario **esporre ed evidenziare** adeguatamente, sui siti istituzionali di ogni amministrazione, **gli indirizzi di posta elettronica utilizzabili dai cittadini, rendendo facilmente reperibili gli indirizzi di posta elettronica degli uffici competenti per gli atti ed i procedimenti di maggiore interesse**, con l'indicazione di quelli abilitati alla posta certificata

- **Dlgs 82/2005 e s.m. Dlgs 4 Aprile 2006**

Codice dell'Amministrazione Digitale

Art. 3 *Diritto all'uso delle tecnologie.*

1. I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni e con i gestori di pubblici servizi statali nei limiti di quanto previsto nel presente codice.

Art 4 *Partecipazione al procedimento amministrativo informatico*

[...]

2. Ogni atto e documento può essere trasmesso alle pubbliche amministrazioni con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione se formato ed inviato nel rispetto della vigente normativa.

Art. 17. *Strutture per l'organizzazione, l'innovazione e le tecnologie.*

1. lettera j) pianificazione e coordinamento del processo di diffusione, all'interno dell'amministrazione, **dei sistemi di posta elettronica**, protocollo informatico, firma digitale e mandato informatico, e delle norme in materia di sicurezza, accessibilità e fruibilità.

Art. 45 *Valore giuridico della trasmissione*

1. I documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, ivi compreso il fax, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito

della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale.

2. Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore, e si intende consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore

Art. 47 *Trasmissione dei documenti attraverso la posta elettronica tra le pubbliche amministrazioni.*

1. Le comunicazioni di documenti tra le pubbliche amministrazioni avvengono di norma mediante l'utilizzo della posta elettronica; esse sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia verificata la provenienza.
2. Ai fini della verifica della provenienza le comunicazioni sono valide se:
 - a) sono sottoscritte con firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata;
 - b) ovvero sono dotate di protocollo informatizzato;
 - c) ovvero è comunque possibile accertarne altrimenti la provenienza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente o dalle regole tecniche di cui all'articolo 71;
 - d) ovvero trasmesse attraverso sistemi di posta elettronica certificata di cui al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68.
3. Entro *otto* mesi dalla data di entrata in vigore del presente codice le pubbliche amministrazioni centrali provvedono a:
 - a) istituire almeno una casella di posta elettronica istituzionale ed una casella di posta elettronica certificata ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, per ciascun registro di protocollo;
 - b) utilizzare la posta elettronica per le comunicazioni tra l'amministrazione ed i propri dipendenti, nel rispetto delle norme

in materia di protezione dei dati personali e previa informativa agli interessati in merito al grado di riservatezza degli strumenti utilizzati.

Art. 48 *Posta elettronica certificata.*

1. La trasmissione telematica di comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna avviene mediante la posta elettronica certificata ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68.
2. La trasmissione del documento informatico per via telematica, effettuata mediante la posta elettronica certificata, equivale, nei casi consentiti dalla legge, alla notificazione per mezzo della posta.
3. La data e l'ora di trasmissione e di ricezione di un documento informatico trasmesso mediante posta elettronica certificata sono opponibili ai terzi se conformi alle disposizioni di cui al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, ed alle relative regole tecniche.

Art. 54 *Contenuto dei siti delle pubbliche amministrazioni.*

1. I siti delle pubbliche amministrazioni centrali contengono necessariamente i seguenti dati pubblici:

d) l'elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, specificando anche se si tratta di una casella di posta elettronica certificata di cui al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68;

• **Delibera n. 13 del 1° marzo 2007 Provvedimento del Garante per la Protezione dei dati personali**

"Lavoro: le linee guida del Garante per posta elettronica e internet"

- il datore di lavoro renda disponibili indirizzi di posta elettronica condivisi tra più lavoratori (ad esempio info@ente.it, ufficiovendite@ente.it, ufficioreclami@ente.it, urp@ente.it, etc.), eventualmente affiancandoli a quelli individuali (ad esempio, m.rossi@ente.it, rossi@ente.it, mario.rossi@società.it);

- **Legge 28 gennaio 2009, n. 2**

Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, recante misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale

Art. 16 *Riduzione dei costi amministrativi a carico delle imprese*

6 Le imprese costituite in forma societaria sono tenute a indicare il proprio indirizzo di posta elettronica certificata nella domanda di iscrizione al registro delle imprese *o analogo indirizzo di posta elettronica basato su tecnologie che certifichino data e ora dell'invio e della ricezione delle comunicazioni e l'integrità del contenuto delle stesse, garantendo l'interoperabilità con analoghi sistemi internazionali.*