PATRONATO INPAL
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSISTENZA AI LAVORATORI

Rilascio di nuovi servizi per gli Enti di Patronato: "Comunicazione Bidirezionale Patronati – COMBIPAT" integrata con l'"Agenda Appuntamenti" e reingegnerizzazione del servizio "Agenda Appuntamenti" dal Portale dei Patronati

Con il messaggio n. 4824 del 23 dicembre 2020 è stata avviata la sperimentazione della funzionalità di "Comunicazione Bidirezionale Patronati" (COMBIPAT) con un primo gruppo di abilitazioni riservate a 80 operatori di Patronato. Nel corso dei mesi successivi le abilitazioni sono state progressivamente estese fino a 2.500 operatori.

A far data dall'8 novembre 2021, se ne illustrano, di seguito, le principali caratteristiche.

Dal Portale *web* dei Patronati è possibile accedere al nuovo servizio di "Comunicazione Bidirezionale Patronati" tramite la funzione "Scrivi alla sede".

Sarà possibile accedere alla procedura con due diversi profili:

- Operatore generico: può inviare quesiti all'Istituto per conto del cittadino, attinenti a specifiche istanze; i quesiti inviati dall'Operatore vengono canalizzati verso le Strutture territoriali INPS in base al CAP di appartenenza del richiedente e vengono indirizzati ai funzionari competenti per la gestione delle richieste;

- Referente regionale: può inviare richieste attinenti a chiarimenti su aspetti normativi e procedimentali non associati a specifici codici fiscali; tali richieste vengono canalizzate verso i Centri Regionali di Informazione e Consulenza (CRIC) di competenza. Gli operatori profilati come Referente regionale possono accedere anche come Operatore generico per inviare alle Strutture territoriali competenti quesiti per conto del cittadino, attinenti a specifiche istanze.

Gli operatori degli Enti di Patronato, già abilitati ai servizi base, verranno automaticamente abilitati al servizio con il profilo di Operatore generico.

PROCEDURA

Il motivo del contatto può essere selezionato dall'Operatore generico attraverso una lista che restituisce le seguenti descrizioni:

- Sollecito domanda già presentata;
- Prestazione in corso o respinta;
- Requisiti e modalità di accesso ai servizi.

Se il motivo del contatto è "Sollecito domanda già presentata" o "Prestazione in corso o respinta", è indispensabile inserire un identificativo dell'istanza o della prestazione (numero di protocollo o numero Domus o numero pensione) per cui si stanno chiedendo informazioni.

Le richieste inviate dall'Operatore generico tramite COMBIPAT vengono canalizzate mediante la Piattaforma Linea INPS, che consente di indirizzarle direttamente, in base alla residenza dell'utente e all'argomento della richiesta, alle Strutture territoriali competenti (tenendo anche conto dei vari Poli istituiti) e ai funzionari che, secondo logiche e processi consolidati, ne curano la gestione.

Una volta ottenuta la prima risposta da parte del funzionario INPS, l'Operatore di Patronato può proseguire il contatto con l'Istituto per un massimo di n. 2 ulteriori interazioni.

Si precisa che è, altresì, possibile sollecitare una risposta, qualora la stessa non sia pervenuta, trascorsi almeno 15 giorni dall'inoltro della richiesta.

Le funzionalità di COMBIPAT sono state integrate con l'"Agenda Appuntamenti", pertanto, in concomitanza con il rilascio delle funzionalità di COMBIPAT, sarà consentito all'operatore di Patronato prenotare, direttamente, tramite il servizio "Scrivi alla sede", un appuntamento presso una Struttura territoriale INPS in relazione a una richiesta già inviata per un utente. La possibilità di prenotare un appuntamento è prevista per le seguenti casistiche:

- Richiesta inviata da più di 15 giorni e che non ha ricevuto risposta;
- Risposta fornita e per la quale il funzionario di sede, in fase di chiusura della richiesta, ha reso disponibile la possibilità, per il Patronato, di fissare un appuntamento.

Si evidenzia che, nella richiesta di prenotazione dell'appuntamento, è consentito inserire solo n. 2 codici fiscali dei cittadini, purché le richieste collegate ai due soggetti siano riferite alla medesima tematica e gestibili dallo stesso punto di consulenza

Gli operatori del Patronato possono, inoltre, consultare il dettaglio di un appuntamento accedendovi dalla lista degli appuntamenti in corso, presente nella "Home Page" del servizio. Nel dettaglio, saranno disponibili tutte le informazioni utili per lo svolgimento dell'appuntamento e, solo nel caso in cui il canale di erogazione scelto sia il *web meeting*, sarà utilizzabile anche la funzionalità "Accedi Web Meeting" che consente l'ingresso alla stanza virtuale.