

COMUNICARE CON LA SEDE I.N.P.S. DI ROVIGO

A cura dell'Ufficio Informazioni Istituzionali e Segreteria di Direzione



Versione aggiornata al 1/10/2017

Questo documento è di proprietà dell'INPS che se ne riserva tutti i diritti



Sommario

1. Premessa.....	4
1.1 Accesso tramite PIN.....	5
1.2 Il Contact Center Multicanale (CCM) – 803.164 – da cellulare 06/164164 (a pagamento in base al personale piano tariffario)	5
1.3 Intermediari abilitati.....	6
1.4 Documentazione a corredo delle istanze.....	6
2. Come chiedere una informazione.....	7
2.1 Accesso agli sportelli.....	9
2.2 Agenda Appuntamenti.....	9
2.3 Canale telefonico.....	9
2.4 Sportello Mobile.....	9
3. Area Direzione	11
Direttore Giuliana Miente.....	11
Agenzia Prestazioni e Servizi Individuali Donatella Bonvento.....	11
Agenzia Flussi Contributivi Francesca Cuberli.....	11
Relazioni Istituzionali e segreteria di direzione.....	11
Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	11
Controllo di Gestione.....	11
Gestione Attività Contabili	11
Gestione Ricorsi amministrativi-Controllo Prestazioni.....	11
Funzione Medico Legale	11
Funzione Legale.....	11
Vigilanza Ispettiva	11
4. Agenzia Prestazioni e Servizi Individuali	12
Assicurato Pensionato-Prodotti a elevata specializzazione-Servizi collegati a requisiti socio-sanitari.....	13
Pensioni, Prestazioni di fine servizio e previdenza complementare dipendenti PP.AA.- Credito e Welfare	14
Prestazioni a sostegno del reddito.....	16
5. Agenzia Flussi Contributivi	17
Anagrafica e Flussi.....	17
Accertamento – Gestione del credito – Verifica Amministrativa.....	18
6. Gestione ricorsi amministrativi - Controllo prestazioni.....	21
7. Vigilanza Ispettiva.....	22
8. Agenzia di Adria – Via Monsignor Pozzato 45/a.....	23
Assicurato Pensionato.....	23
Prestazioni a sostegno del reddito.....	23
9. Agenzia di Badia Polesine – Via Don Minzoni 6	24
Assicurato Pensionato	24
Prestazioni a sostegno del reddito	25
Polo ANF	25
10. Comunicazione bidirezionale.....	26



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale di Rovigo

11.Caselle tematiche di posta elettronica.....	27
12.Servizi on line.....	27
13.Polo unico per le visite fiscali.....	27



1. Premessa

L'Istituto a partire dal *marzo 2010* è stato oggetto di una profonda riorganizzazione con sostanziale modifica delle funzioni operative e degli organigrammi (circ. INPS 102/2009).

Recentemente l'art. 21 del D.L. 6 dicembre 2011 n° 201, convertito con legge n° 214/2011, ha previsto l'integrazione dell'INPDAP e dell'ENPALS nell'INPS con effetto dal 1 gennaio 2012. Di conseguenza tutte le attività e le funzioni rientranti nella competenza degli enti soppressi sono state trasferite all'Istituto. In considerazione di tali importanti trasformazioni organizzative si è reso necessario creare il presente vademecum per aiutare il cittadino e gli intermediari istituzionali a entrare in contatto con l'Istituto ed in particolare con la Direzione Provinciale di Rovigo.

Le informazioni qui presenti riguardano sia la Sede Provinciale sia le agenzie territoriali.

Tutte le gestioni Private/Pubbliche/Pals prevedono l'accesso alle domande di prestazioni **esclusivamente utilizzando il canale telematico presente sul sito istituzionale** (www.inps.it – servizi on line) utilizzando l'apposito PIN che per il cittadino deve essere reso "dispositivo" dall'operatore di sede, previa presentazione di un documento di riconoscimento. Per quanto riguarda i singoli cittadini, il PIN viene rilasciato anche on line con l'apposita procedura, mentre per tutte le altre tipologie di utenti è necessario rivolgersi direttamente all'Istituto.

Il sistema di servizi on line permette a tutti di presentare le varie domande solo attraverso le seguenti modalità:

- Accedendo direttamente, tramite il PIN, ai servizi on line del portale web dell'INPS;
- Chiamando il numero gratuito 803164, del Contact Center Multicanale dell'Istituto (l'utente deve essere in possesso di PIN);



- Rivolgendosi agli intermediari dell'Istituto (in particolare Enti di Patronato ed Associazioni di Categoria) che metteranno a disposizione dei cittadini i necessari servizi telematici.

1.1 Accesso tramite PIN

Per accedere ai servizi telematici INPS è necessario avere un PIN, cioè un codice segreto di identificazione personale (Personal Identification Number).

- *PIN cittadino* . Il cittadino può richiedere il PIN direttamente on line sul sito www.inps.it al link "Prestazioni e Servizi" – "Il PIN on line" – "Accedi". Per l'invio telematico dell'istanza il PIN deve essere reso "dispositivo" presso qualsiasi sede INPS mediante riconoscimento "de visu" del richiedente. Se il PIN non è "dispositivo" è abilitato solo alla consultazione della propria posizione assicurativa.
- *PIN per altre tipologie di utente*. (aziende, medici, consulenti, avvocati, enti pubblici....) Per attivare questo tipo di PIN è necessario scaricare l'apposito modulo di richiesta che è reperibile nella sezione "Modulistica" in base alla tipologia di utenza e consegnarlo, corredato dall'apposita documentazione, in un qualsiasi sportello dell'Istituto.

NB Il PIN è strettamente personale, non è possibile il rilascio su delega.

1.2 Il Contact Center Multicanale (CCM) – 803164 – da cellulare 06/164164 (a pagamento in base al personale piano tariffario)

In ottemperanza a quanto previsto dalla circolare 135/2011 a decorrere dal 12 luglio 2012 è stato attivato su tutto il territorio

nazionale un modello di comunicazione telefonica per cui tutte le chiamate indirizzate ai centralini telefonici delle direzioni provinciali, delle agenzie complesse e territoriali, vengono canalizzate e gestite dal Contact Center Multicanale. **Tutti i telefoni dei funzionari delle**



sede e delle agenzie territoriali sono stati reindirizzati al CCM nazionale.

Allo scopo di fornire risposte il più possibile esaustive, il CCM è stato articolato in sezioni specialistiche. Il cittadino verrà guidato da un risponditore automatico verso la sezione competente ovvero, attraverso il portale vocale e per le problematiche particolarmente semplici, riceverà automaticamente l'informazione o il servizio richiesto. Il menù ad albero del centralino unico nazionale prevede, comunque, la possibilità di parlare con un operatore, al quale è demandato il compito di individuare, in base alla problematica rappresentata dall'utente, la sezione specifica, indirizzandovi ed accodandovi la chiamata. Il rispondere automatico indicherà al cliente il numero di utenti in attesa che lo precedono.

Una volta pervenuta alla specifica sezione del CCM, la richiesta del cittadino verrà presa in carico e definita.

6

1.3 Intermediari abilitati

Per l'assistenza alla consulenza, la compilazione ed invio delle domande on line sono a disposizione gli intermediari abilitati (Enti di patronato e Associazioni di categoria) che offrono gratuitamente assistenza al cittadino. Selezionando dal sito internet www.inps.it seguendo il percorso: *Contatti-Le sedi INPS-Elenchi patronati* si potranno visualizzare gli Enti di patronato accreditati suddivisi per provincia.

1.4 Documentazione a corredo delle istanze

Si ricorda che secondo le disposizioni introdotte dall'art. 15 Legge n. 183 del 12/11/2011 (circ. INPS 47/2012), **l'Istituto non può più richiedere né accettare le certificazioni o gli atti di notorietà da parte dei privati.** Qualora l'Istituto debba acquisire informazioni necessarie allo svolgimento dei procedimenti amministrativi, l'utente deve produrre a supporto della propria istanza una dichiarazione



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale di Rovigo

sostitutiva di certificazione o dell'atto di notorietà, ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000.

Anche riguardo le certificazioni mediche di malattia, queste devono essere trasmesse obbligatoriamente on line. Tale adempimento è di competenza del medico o struttura sanitaria che accerta lo stato di malattia e formula la diagnosi.

N.B. E' responsabilità del lavoratore dipendente la verifica della corrispondenza dei dati anagrafici presso l'INPS e presso il proprio medico di base.

Certificazioni mediche cartacee sono ammesse solamente se rilasciate da Istituti Ospedalieri impossibilitati all'invio telematico. **Queste devono essere inoltrate all'INPS in originale tramite raccomandata A/R o consegnate direttamente agli sportelli dell'Istituto** che rilasceranno apposita ricevuta comprovante l'avvenuto recapito.

7

2 Come chiedere una informazione

Prima di entrare in contatto con l'Istituto invitiamo a consultare il sito www.inps.it che contiene tutte le informazioni aggiornate e le modalità di accesso on line. **Si raccomanda di utilizzare esclusivamente le informazioni presenti nel nostro sito web www.inps.it , in quanto esistono altri siti internet non ufficiali che riportano**

informazioni errate o incomplete e che utilizzano impropriamente il logo dell'Istituto.

L'Istituto si è dotato di canali di posta elettronica che sono costantemente presidiati. Se la richiesta di informazione riguarda una pratica in attesa di essere evasa vi chiediamo una particolare attenzione per la formulazione della richiesta:

1. **Utilizzare solo un canale di accesso:** per esempio posta elettronica (preferibilmente quella tematica), *ovvero fax*



2. **Se si tratta di azienda o professionista utilizzare esclusivamente il cassetto bidirezionale (vedi nota in fondo pag....)**
3. Specificare nell'oggetto della comunicazione il nome /cognome, data di nascita o ragione sociale dell'interessato e la problematica (es: Mario Rossi, nato ilricostituzione pensione; Franco Verdi ...domanda di invalidità civile)
4. Specificare nella comunicazione se si tratta della prima o seconda comunicazione e se nella prima si è utilizzato un canale di comunicazione differente; si consiglia di **mantenere la cronologia** utilizzando il medesimo canale di comunicazione con il quale si è attivato il primo contatto
5. L'Istituto si è dotato di diversificate caselle di posta istituzionale corrispondenti a insiemi omogenei di prestazioni/servizi. Pertanto laddove l'utente richiede informazioni su pratiche o materie, è invitato a servirsi di questi punti di contatto in particolare quando non utilizzi un proprio utilizzo di PEC
6. Utilizzare la Posta **Elettronica Certificata** ricordando che la comunicazione che avviene tra due caselle di PEC ha lo stesso valore legale di una raccomandata con ricevuta di ritorno. Si richiama l'attenzione sulla corretta modalità di gestione della stessa riservando l'utilizzo della casella mail destinataria di PEC dell'Istituto alla **sola trasmissione di documenti per i quali il termine di presentazione è essenziale. A tale proposito si precisa che esiste una sola PEC per la sede INPS di Rovigo e una per ogni agenzia territoriale.**

L'e-mail redatta con questi piccoli accorgimenti consentirà al funzionario competente di identificare esattamente il problema e



procedere velocemente alla soluzione. Per quanto riguarda le e-mail tematiche, si invita a utilizzare quelle presenti su questo manuale.

2.1 Accesso agli sportelli

L'accesso agli sportelli è principalmente dedicato a fornire brevi informazioni e consegna documenti. Gli orari di apertura di sportello per la sede sono: dal lunedì al venerdì dalle 8,45 alle 12,45; per le agenzie, a partire dal 15 settembre 2017, dal lunedì al venerdì dalle 8,45 alle 12,45, il mercoledì solo su appuntamento.

Per le informazioni più dettagliate si consiglia di prendere un appuntamento (vedi paragrafo 2.3). Tutti gli orari di sportello sono pubblicati sul sito internet www.inps.it.

2.2 Agenda Appuntamenti

Dal qualche anno è operativa Agenda Appuntamenti che permette di prenotare un appuntamento presso la sede di Rovigo o agenzia del territorio per ricevere una consulenza specifica sui servizi dell'istituto. Per prendere un appuntamento è necessario contattare il Contact Center nr. 803164 **specificando il "Punto consulenza"** (Assicurato Pensionato, Prestazioni a sostegno reddito, ecc...) **e la sede o agenzia di competenza**. L'operatore del Contact Center concorderà con l'utente giorno e ora per l'appuntamento.

2.3 Canale telefonico

Come da circ. INPS 135/2011 da qualche anno è stato attivato su territorio nazionale il Contact Center Multicanale. Tutte le telefonate indirizzate ai centralini telefonici delle direzioni provinciali e delle agenzie territoriali, vengono canalizzate e gestite dal CCM (vedi paragrafo "Il Contact Center Multicanale" in premessa).

2.4 Sportello Mobile

Lo Sportello Mobile INPS è un servizio che viene offerto agli utenti disabili con indennità di accompagnamento e speciale, che, a causa della disabilità, hanno difficoltà a recarsi presso i nostri sportelli.



Esso consiste essenzialmente nel fornire determinati prodotti di sportello attraverso una richiesta effettuata telefonicamente. Ad ogni utente viene inviata una lettera informativa con un codice di sicurezza e un numero telefonico di riferimento.

L'utente può telefonare e attraverso il codice di sicurezza (che consente l'identificazione e la tutela della privacy) ottenere determinati servizi senza la necessità di recarsi agli sportelli INPS.

Attualmente i servizi erogabili dallo sportello Mobile sono:

- Variazioni di indirizzo
- Deleghe a riscuotere (previo accesso domiciliare)
- Variazione ufficio pagatore
- Trasferimenti ad altra sede
- Rilascio estratti contributivi non certificativi
- Rilascio modello CU
- Rilascio ObisM
- Rilascio PIN cittadino dispositivo
- Comunicazioni ICRICC
- Iscrizione, variazione e cancellazione colf badanti-stampa MaV
- Comunicazione per eliminazione da decesso
- Attivazione Agenda Appuntamenti
- Informazioni sullo stato di lavorazione delle pratiche InvCiv



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale di Rovigo

Area Direzione

Direttore
Responsabile Agenzia Prestazioni e Servizi Individuali
Responsabile Agenzia Flussi Contributivi

Giuliana Miante
Donatella Bonvento
Francesca Cuberli

Segreteria di Direzione 0425-391226
Email direzione.rovigo@inps.it
PEC direzione.provinciale.rovigo@postacert.inps.gov.it
Fax 0425-34879
Centralino 0425-3911
Numero Verde 803.164 (nazionale)

Responsabile Relazioni Istituzionali e Segr. Dir. Angela Casali
Email direzione.rovigo@inps.it
Fax 0425-34879

Responsabile URP Mario Brisotto
Email urp.rovigo@inps.it
Tel 0425-391499
Fax 0425-34879

Responsabile Controller Teresa Peraino
Fax 0425-34879

Gestione attività contabili Achille Tinazzo
Email FlussiContabili.Rovigo@inps.it
Fax 0425-391306

Gestione Ricorsi Amm.vi
Controllo Prestazioni Marna Poletto
Email ControlloPrestazioni.rovigo@inps.it
Fax 0425-391403

Funzione Medico Legale Angela Caridi
Email MedicoLegale.rovigo@inps.it
Fax 0425-391418

Funzione Legale Sergio Sica
Email Legale.rovigo@inps.it
Fax 0425-391269



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale di Rovigo

Agenzia Prestazioni e Servizi Individuali

Responsabile

Donatella Bonvento

Email

donatella.bonvento@inps.it

Fax

0425-34879

Attività

Responsabile dell'Agencia PSI
Coordinatore delle linee di prodotto:
- Assicurato Pensionato
- Prodotti ad elevata specializzazione
- Servizi collegati a requisiti socio sanitari
- Prestazioni a sostegno del reddito
- Pensioni, prestazioni di fine servizio e previdenza complementare dipendenti PP.AA.
- Credito e welfare

Sportelli cittadino

da lunedì a venerdì dalle 8,45 alle 12,45

Solo per appuntamento:

- da lunedì a giovedì dalle 13,00 alle 15,00
- sabato e domenica chiuso

E' possibile prendere appuntamento al numero 803.164

Sportello Specialistici

- Sportello Dipendenti Pubblici (chiuso mar e gio)
- Sportello Assicurato/Pensionato
- Sportello Invalidi Civili (chiuso mer,gio,ven)
- Sportello Prestazioni Sostegno Reddito

Sportello Patronati

Su appuntamento tramite Agenda Appuntamenti



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale di Rovigo

Assicurato/Pensionato – Prodotti ad elevata specializzazione – Servizi collegati a requisiti socio sanitari

Responsabile Stefano Spada
Email stefano.spada@inps.it
Fax 0425-391266

Email tematica AssicuratoPensionato.rovigo@inps.it

Prodotti trattati

- Domanda di pensione/ricostituzione/supplemento
- Domanda di pensione/ricostituzione/supplemento ex INPDAI
- Domanda di pensione totalizzazione/cumulo
- Domanda di pensione di inabilità e invalidità
- Ratei maturati e non riscossi
- Cessione del quinto e pignoramenti presso terzi
- Assegno nucleo familiare su pensione
- Autorizzazioni versamenti volontari
- Rilascio estratti conto (ECOCERT)-certificazioni
- Rettifiche fiscali su pensione
- Accredito L. 300/70
- Trasferimento pensione
- Accredito servizio militare
- Gestione crediti da pensione

Email tematica ConvenzioniInternazionali.rovigo@inps.it

Prodotti trattati

- Domande di estratto contributivo internazionale
- Domande di ricostituzione e supplemento in regime di Convenzioni Internazionali Italia-CEE e bilaterali
- Domande di pensione a carico di stato estero per residenti in provincia di Rovigo
- Rate maturate e non riscosse per pensioni in convenzione internazionale

Email tematica fondispeciali.rovigo@inps.it

Prodotti trattati

- Domande di pensione dei fondi speciali: elettrici, gas, telefonici, trasporti.



- Domanda di ricostituzione / supplemento nei Fondi speciali
- Accredito contributi figurativi nei Fondi Speciali
- Riscatto nel Fondo Speciale
- Ricongiunzioni nei Fondi speciali
- Assegni straordinari a sostegno del reddito
- Estratto conto certificativo per i Fondi speciali
- Versamenti volontari per i Fondi speciali
- Rettifica estratto conto Fondi speciali
- Riconoscimento contributi Fondi speciali (amianto)

Email tematica

servizisociosanitari.rovigo@inps.it
Invalidicivili.rovigo@inps.it

Prodotti trattati

- Prestazioni economiche legate all'Invalidità civile
- Assegni sociali
- Rate maturate non riscosse Invalidità civile

14

Pensioni - Prestazioni di fine servizio e previdenza complementare dipendenti PP. AA. – Credito e Welfare
--

Responsabile
Email
Fax

Anna Ferrari
anna.ferrari@inps.it
0425-391266

Email tematica

PensioniDipendentiPPAA.rovigo@inps.it

Prodotti trattati

- Domanda di pensione dipendenti Amm.ni stato e EE.LL. e riliquidazioni
- Pensioni privilegiate e Una Tantum privilegiate
- Reversibilità e pensioni indirette
- ratei maturati e non riscossi
- Variazione pensione su decreti emessi da altre amministrazioni
- Totalizzazioni / cumulo
- Trasferimento pensione
- Rettifiche fiscali su pensione
- Cessione del quinto e pignoramento presso terzi
- Assegno nucleo familiare su pensione
- Equo indennizzo per cause di servizio



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale di Rovigo

- Trattenute su pensione per affitti
- Comunicazioni dagli Uffici Ministeriali per adeguamento del canone d'affitto

Email tematica

PrestazioniPrevidenzaPPAA.rovigo@inps.it

Prodotti trattati

- Liquidazione TFR (Ricezione Mod. TFR1)
- Liquidazione TFR (Ricezione Mod. TFR2)
- Riscatti periodi studio e/o lavoro ai fini TFS/TFR
- Liquidazione Indennità di buonuscita a favore dei dipendenti statali (Ricezione Mod. PL1)
- Riliquidazione Indennità di Buonuscita a favore dei dipendenti statali (Ricezione Mod PL2)
- Liquidazione Indennità Premio di Servizio a favore dei dipendenti Enti Locali (Ricezione Mod.350)
- Adesioni e Conferimenti a previdenza complementare
- Liquidazione Assicurazione Sociale Vita a favore degli iscritti ENPDEP
- Pignoramento presso terzi di TFS e/o TFR
- Rivalse per interessi legali nei confronti di altre PPAA

Email tematica

creditowelfare.rovigo@inps.it

15

Prodotti trattati

- domanda di mutuo ipotecario a favore degli iscritti per acquisto prima casa
- domanda di surroga di mutuo ipotecario a favore degli iscritti
- domanda di concessione prestiti pluriennali agli iscritti
- domanda di piccolo prestito agli iscritti
- domanda di borse di studio, varie tipologie, per i figli degli iscritti
- domanda di vacanze studio, in Italia e all'estero, per i figli degli iscritti
- domanda di contributo alla retta dei convitti INPS e convenzionati per i figli degli iscritti
- domanda di rimborso assistenza sanitaria per gli iscritti ex ENAM
- domanda di partecipazione al progetto "Home Care Premium"
- verifica versamenti da parte delle amministrazioni delle trattenute effettuate su stipendi per prestiti ai propri dipendenti

**Prestazioni a sostegno del reddito**

Responsabile	Paola Gavioli paola.gavioli@inps.it
Fax	0425-391403
Email tematica	SostegnoReddito.rovigo@inps.it
Prodotti trattati	<ul style="list-style-type: none">- NASPI / DIS-COLL- Disoccupazione agricola- Trattamento di Fine Rapporto- Previdenza complementare- Retribuzioni diverse (DL 80)- Cassa Integrazione- ANF e autorizzazioni ANF- pagamento prestazioni sociali per conto dei Comuni- Pagamenti diretti assegni familiari, disoccupazione e ditte cessate o fallite- Gestione assegni di natalità- Gestione Bonus Infanzia- Gestione Bonus Asilo Nido- Pagamento "Premio di 800 euro alla nascita"- Autorizzazione malattia e maternità a conguaglio per lavoratori dipendenti- Pagamenti diretti di malattia lavoratori agricoli, parasubordinati- Pagamenti diretti di maternità parasubordinati, CD/CM- Formulare esteri per prestazioni a sostegno del reddito- Indennità Fondo Volo- Indennità TBC- Riposi, permessi e congedi straordinari L. 104- CISOA- Cure termali- Variazioni CUD per prestazioni- Indennità di tirocinio GARanzia Giovani- ISEE- Autorizzazione invio certificati medici tramite PEC



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale di Rovigo

Area Flussi – Agenzia Flussi Contributivi

Responsabile	Francesca Cuberli
Email	francesca.cuberli@inps.it
Fax	0425-34879
Attività	Responsabile Agenzia dei Flussi Contributivi Coordinatore delle Unità Organizzative <ul style="list-style-type: none">▪ Anagrafica e Flussi▪ Accertamento - Gestione del Credito - Verifica Amministrativa
Sportelli	-Soggetto Contribuente (lun e gio dalle 8,45 alle 12,45)
Sportello Specialistico	- Voucher e Prestazioni Occasionali (mer dalle 8,45 alle 12,45)
E' possibile prendere appuntamento :	<ul style="list-style-type: none">• al numero 803.164 per il cittadino• tramite Cassetto Bidirezionale per gli Intermediari• tramite Agenda Appuntamenti per i Patronati

17

Anagrafica e Flussi

Responsabile	Simonetta Bruson
Email	simonetta.bruson@inps.it
Fax	0425-391439
Email tematica	AnagraficaFlussi.rovigo@inps.it
Prodotti trattati	-Iscrizioni / variazioni / cessazioni (tutte le tipologie) -Gestione del Conto Assicurativo dipendenti pubblici e dipendenti privati -Comunicazione di cambio rappresentante legale -Variazioni Anagrafiche contributive aziende con dipendenti -Note di rettifica -Agibilità aziende dello spettacolo



- Gestione F24 errati
- Ricalcolo F24 art/com
- Richiesta di riduzione contributiva per over 65
- Gestione denunce DM 2013
- Gestione Uniemens gestione separata
- Sistemazione O1M e SA770-VAR/VIG
- Sistemazione errori denunce individuali/uniemens
- Rilascio PIN aziende, consulenti, associazioni di categoria
- Gestione Buoni Lavoro e consulenza CPO e Libretto famiglia
- Rilascio moduli distacco per lavoratori all'estero
- Ricongiunzioni onerose da gestione privata e gestione pubblica
- Computo contributi
- Trasferimento contributi da gestione pubblica a gestione privata
- Trasferimento da gestione pubblica a Casse Liberi Professionisti
- Richiesta Variazione Posizione Assicurativa (RVPA)
- Riscatti Laurea e Maternità in gestione privata
- Rimissione Bollettini Versamenti Volontari
- Riscatti per iscritti gestione pubblica
- Attività ex ENPALS (consulenza, iscrizione aziende e trasmissione flussi)
- Comunicazioni bidirezionali per gli argomenti sopra specificati
- Iscrizioni/variazioni Istituti Scolastici(circ. 172/2015)
- Lista PosPA: trattamento errori, consulenza Enti e notifica periodi di inadempienza
- Correzione dei versamenti errati
- Gestione Piani di Ammortamento di Riscatti e Ricongiunzioni

Accertamento – Gestione del credito – Verifica amministrativa

Responsabile Maria Luisa Menin
Email marialuisa.menin@inps.it
Fax 0425-391460

Email tematica GestioneCredito.rovigo@inps.it



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale di Rovigo

Prodotti trattati

- Avvisi bonari
 - Gestione Avvisi di addebito e Cartelle esattoriali
 - Rimborsi su cartelle esattoriali
 - Rimborsi/Compensazioni per tutte le gestioni
 - DM insoluti/parziali aziende
 - Illeciti penali (aziende DM, aziende agricole, gestione separata)
 - Gestione crediti da verbali ispettivi
 - Quietanza di pagamento F24
 - Gestione dilazioni amministrative
 - Gestione sospensioni, sgravi cartelle e avvisi di addebito
 - Gestione pratiche "Poseidone" commercianti e gestione separata
 - Istruttoria domande di riduzione di sanzioni civili
- ADEMPIMENTI ENTRATE PUBBLICHE**
AMMINISTRAZIONI
- ECA preannuali: disamina ed invio
 - ECA annuali e mensili: disamina, invio, validazione
 - Sistemazioni contributive
 - Benefici in sede di pensione: lavorazione delle contestazioni e verifica dei pagamenti
 - Preavvisi di riscossione: abbinamenti manuali
 - Rateazioni debiti contributivi
 - Regolarizzazioni contributive
 - Accertamenti contributivi
 - Rimborsi ex ENPAS previa redazione di determina dirigenziale

19

Email tematica

VerificaAmministrativa.rovigo@inps.it

Prodotti trattati

- Recupero contributivo virtuale in edilizia (PEGASO)
- Controllo Versamento contributo addizionale (RACE)
- Controllo quadro D Dm10
- Controllo assunzioni agevolate L.407/90-L.223/91
- Verifica congruità fondo tesoreria
- Confronto Monti Retributivi
- Tutoraggio aziende Uniemens

Email tematica

Agricoli.rovigo@inps.it

Prodotti trattati

- Tutte le tematiche inerenti il mondo agricolo (aziende agricole assuntrici di manodopera e lavoratori autonomi CD/CM)

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale di Rovigo

Email tematica	RecuperoAgenti.rovigo@inps.it
Prodotti trattati	-Richieste referti notifica avvisi di addebito da Agente di Riscossione
Email tematica	preavvisodiaccertamento.rovigo@inps.it
Prodotti trattati	-DURC, compresa attestazione della regolarità contributive delle PPAA con riferimento ai versamenti effettuati alle casse pensionistiche, previdenziali ed assistenziali di Gestione pubblica -Gestione dell'Intervento Sostitutivo (la richiesta deve pervenire tramite PEC all'indirizzo direzione.provinciale.rovigo@postacert.inps.gov.it)



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale di Rovigo

Gestione Ricorsi amministrativi - Controllo prestazioni

Responsabile Marna Poletto
Email marna.poletto@inps.it
Fax 0425-391269

Email tematica ControlloPrestazioni.rovigo@inps.it

Prodotti trattati

- Notifica prestazioni indebite da pensione e da prestazione
- Gestione indebiti da pensione e da prestazione
- Acquisizione certificati di malattia
- Istanze giustificative per assenze
- Azioni surrogatorie per pensioni e per prestazioni da malattia
- Gestione convenzioni INPS/INAIL
- Richieste controllo autocertificazioni altra PA

Fax 0425-391418

21 Email tematica RichiesteVMC.rovigo@inps.it

Prodotti trattati

- Visite mediche di controllo e attività conseguenti

N.B. La richiesta delle VMC da parte dei datori di lavoro deve essere inviata telematicamente attraverso il portale web dell'Istituto (v. circ. n. 118/2011). Tutti i soggetti già dotati di PIN ed attualmente in grado di consultare gli attestati di malattia (v. circ. INPS n. 60/2010) sono automaticamente abilitati al servizio.

Email tematica GestioneRicorsi.rovigo@inps.it

Prodotti trattati

- Ricorsi Amministrativi al Comitato Provinciale (**N.B.** presentazione esclusivamente via web tramite PIN al sito www.inps.it "Servizi on line" - v. circ. n° 32/2011)
- Autotutela
- Ricorsi ai Comitati Amministratori della Direzione Centrale



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale di Rovigo

Vigilanza Ispettiva

Responsabile	Domenico Muzzupappa
Email	domenico.muzzupappa@inps.it
Fax	0425-391267
Email tematica	VigilanzaIspettiva.rovigo@inps.it
Prodotti trattati	- Verbali Ispettivi

Per particolari esigenze e per segnalazioni è possibile fissare un appuntamento mediante Agenda Appuntamenti il lunedì dalle ore 9,00 alle ore 12,30



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale di Rovigo

Agenzia di Adria
Via Monsignor Pozzato 45/a -45011 Adria

Responsabile Maurizio Pavan
Email maurizio.pavan@inps.it
Fax 0426-941860

Email Agenzia agenzia.adria@inps.it
PEC Direzione.agenzia.adria@postacert.inps.gov.it
Centralino 0426-941811

Presidio telefonico e Appuntamenti

- Da telefono fisso numero verde 803-164
- Da cellulare 06/164164 (a pagamento in base al personale piano tariffario)

Sportelli cittadino da lunedì a venerdì dalle 8,45 alle 12,45
Il mercoledì solo su appuntamento

Sportelli patronato Su appuntamento tramite Agenda Appuntamenti

23

Assicurato / Pensionato

Fax 0426-941860
Prodotti trattati -Pensioni di Vecchiaia/Anzianità/Invalidità/Inabilità
-Pensioni indirette
-Ricostituzioni contributive
-Ricostituzioni per supplemento
-Ricostituzioni documentali
-Reversibilità
-Rate maturate e non riscosse
-Estratto Conto Certificativo
-Certificazione del diritto a pensione
-Variazioni anagrafiche ARCA
-Informazioni Assicurato/Pensionato
-Ricostituzioni in totalizzazione
-Invalidità civile: pagamento provvidenze
-Servizi assistenziali vari

Prestazioni a sostegno del reddito

Fax 0426-941860
Prodotti trattati -Indennità di mobilità
-Ds Agricola



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale di Rovigo

- Trattamento speciale agricoltura
- Trattamento speciale L. 223/91
- Assegni familiari lavoratori agricoli
- Indennità di malattia
- Indennità di maternità
- NASPI
- DIS/COLL

Agenzia di Badia Polesine
Via Don Minzoni 6 -45021 Badia Polesine

Responsabile Antonio Barbiani
Email antonio.barbiani@inps.it
Fax 0425-596160

Email Agenzia agenzia.badia@inps.it
PEC Direzione.agenzia.badia@postacert.inps.gov.it
Centralino 0425-596111

24

Presidio telefonico e Appuntamenti

- Da telefono fisso numero verde 803-164
- Da cellulare 06/164164 (a pagamento in base al personale piano tariffario)

Sportelli cittadino da lunedì a venerdì dalle 8,45 alle 12,45
Il mercoledì solo su appuntamento

Sportelli patronato Su appuntamento tramite Agenda Appuntamenti

Assicurato / Pensionato

Fax 0425-596160
Prodotti trattati

- Pensioni di Vecchiaia/Anzianità/Invalidità/Inabilità
- Certificazione del diritto a pensione
- estratto conto certificativo
- indennizzo per cessazione attività commerciale (per tutta la provincia)
- Rate maturate e non riscosse
- Carta acquisti



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale di Rovigo

Prestazioni a sostegno del reddito

Fax	0425-596160
Prodotti trattati	-Indennità di mobilità (per tutta la provincia) -NASPI, anticipazione ASPI, DIS/COLL, DS/AGR -ANF lavoratori agricoli -indennità di malattia e maternità -Autorizzazione permessi e congedi straordinari per assistenza disabili -Assegno di natalità, Bonus Infanzia, Bonus Asilo Nido, Premio alla nascita -Gestione formulari internazionali -Autorizzazione ANF -ANF pagamento diretto -ANF CD (per tutta la provincia)

Polo ANF lavoratori domestici

Con decorrenza 1 giugno 2017 è stato istituito presso l'agenzia di Badia Polesine il Polo regionale "Liquidazione diretta ANF domestici". A partire da questa data l'agenzia provvede alla liquidazione di tutte le domande di assegno al nucleo familiare presentate dalle lavoratrici e lavoratori domestici in tutta la regione Veneto, svolgendo le seguenti attività:

- Liquidazione prime istanze ANF LD
- Riesame (riemissioni, ricorsi) delle domande ANF LD definite dal Polo;
- Invio alle agenzie/sedi polarizzate competenti le richieste di autorizzazione ANF d'ufficio necessarie all'istruttoria delle proprie domande ANF LD;
- Invio alle sedi/agenzie polarizzate competenti le richieste di sistemazione dei bollettini anomali.

Nulla cambia per gli utenti residenti nelle altre province del Veneto che inviano come sempre la domanda in modalità telematica dal proprio pc o con l'assistenza del patronato locale, allegando la documentazione necessaria: il nuovo applicativo provvede a veicolare automaticamente tutte le domande all'agenzia di Badia Polesine.



10. Comunicazione bidirezionale

Per le aziende, artigiani e commercianti, committenti e gli intermediari istituzionali si offre lo strumento della "Comunicazione bidirezionale"

In coerenza con il processo di trasformazione dello scambio di informazioni fra cittadini-imprese-intermediari, l'Istituto ha reso disponibile nella procedura web INTERNET "Cassetto Previdenziale Aziende" un servizio denominato "**Comunicazione bidirezionale**" al quale si accede dal sito www.inps.it – servizi on line – aziende, consulenti e professionisti.

Tale servizio, cui si accede mediante l'utilizzo del link "contatti", ha l'obiettivo di dialogare con imprese e assicurati attraverso un canale informatico privilegiato con conseguenti risparmi di tempo e di risorse e con la certezza di fornire un servizio qualitativamente adeguato. Infatti si tratta di una nuova modalità di comunicazione strutturata che permette la facilitazione e la tracciabilità dei flussi informativi tra le aziende, gli intermediari istituzionali e l'Istituto.

Nell'area "Comunicazioni" le aziende, direttamente o per il tramite dei loro intermediari istituzionali potranno:

- inviare alla sede di competenza una richiesta o una comunicazione generica, tramite un apposito link presente nel menù del Cassetto Previdenziale; in questo caso la richiesta comporta l'apertura di un nuovo quesito di back-office di tipo generico/informativo;
- inviare alla sede di competenza una richiesta o una comunicazione specifica, relativa ad un ben definito ambito tra quelli presenti nella procedura Cassetto Previdenziale (Regolarità Contributiva, DM trasmessi, F24, etc.).
- allegare alla richiesta della documentazione a supporto. Tale funzione consente di caricare fino ad un massimo di tre files che saranno allegati al quesito sotto forma di file compresso;
- visualizzare lo stato della propria richiesta (aperta, in carico, chiusa) coerentemente con lo stato del rispettivo quesito di back-office;
- accedere allo storico delle proprie richieste ricercandole tramite opportuni parametri (matricola, oggetto della richiesta, stato della richiesta, data apertura e data ultimo aggiornamento) e visualizzarne il dettaglio. Inoltre saranno visualizzabili su Cassetto Previdenziale anche le comunicazioni inviate dal consulente tramite fax "inbound" e le comunicazioni "outbound" ricevute tramite Contact Center;
- creare richieste concatenate in risposta a richieste precedentemente inviate;
- ricevere comunicazioni in tempo reale, tramite e-mail e SMS, della protocollazione e smistamento alla sede di competenza e della successiva chiusura del quesito di back-office.



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale di Rovigo

Nell'area "Agenda Appuntamenti" le aziende, direttamente o per il tramite dei loro intermediari istituzionali potranno espletare le seguenti attività:

- prenotare un appuntamento presso la sede di competenza della matricola aziendale, selezionando un giorno e un orario tra quelli messi a disposizione dalla procedura e inviando un'eventuale documentazione a supporto, in modo da ridurre i tempi necessari all'appuntamento;
- ricevere un promemoria tramite e-mail ed SMS degli appuntamenti pianificati.

11.Caselle Tematiche di Posta Elettronica

Alla luce dell'ampliamento dei canali informativi offerti dal servizio "Comunicazione bidirezionale" diviene residuale, per le aziende e i relativi intermediari, l'utilizzo delle caselle tematiche di posta elettronica che, pertanto, vengono destinate preferibilmente alla comunicazione con la restante utenza esterna, in particolare con gli Enti di Patronato.

L'elenco aggiornato delle caselle tematiche è reperibile sul link "Le Sedi INPS" e viene riportato all'interno del presente documento in calce ad ogni Linea di prodotto e servizio.

12.Servizi on line

27

L'Istituto, impegnato in un processo di riorganizzazione e in una fase di crescita di efficienza amministrativa e di aumento della qualità delle prestazioni nei confronti dei cittadini e delle imprese a fronte di una necessaria riduzione dei tempi e dei costi di produzione, ha dovuto garantire un necessario sviluppo dei servizi di carattere tecnologico.

Con l'utilizzo del canale telematico, che ha interessato tutte le domande di prestazioni presentate all'INPS, il cittadino/azienda accede ai servizi dell'Istituto senza recarsi presso la Sede territoriale; l'acquisizione delle relative domande di prestazione/servizio nel sistema informativo dell'Istituto avviene, quindi, automaticamente, attraverso la procedura telematica di presentazione.

In relazione a quanto sopra descritto la presentazione delle domande di servizio avviene attraverso uno dei seguenti canali:

- WEB - servizi telematici accessibili direttamente dal cittadino tramite PIN "dispositivo" attraverso il portale dell'Istituto;
- Contact Center Integrato - n. 803164
- Intermediari dell'Istituto - attraverso i servizi telematici offerti dagli stessi.

13.Polo unico per le visite fiscali

Dal 1° settembre 2017 ha preso avvio il Polo unico per le visite fiscali (artt. 18 e 22 del D.L.vo n. 75 del 27/5/2017) che attribuisce all'INPS la competenza



esclusiva ad effettuare visite mediche di controllo (VMC) sia su richiesta dei datori di lavoro dia d'ufficio, sia per i dipendenti privati che per i pubblici. Le fasce di reperibilità sono rimaste temporaneamente invariate, in attesa di apposito decreto ministeriale, e sono:

- DALLE 9,00 ALLE 13,00 E DALLE 15,00 ALLE 18,00 PER IL SETTORE PUBBLICO
- DALLE 10,00 ALLE 12,00 E DALLE 17,00 ALLE 19,00 PER IL SETTORE PRIVATO

Dal 1° settembre le richieste di visita fiscale dovranno essere fatte sull'apposita applicazione disponibile sul sito Internet dell'Istituto (www.inps.it).

Il datore di lavoro dovrà individuare dei funzionari che, dotati di PIN dispositivo personale, potranno accedere, previa autorizzazione da parte dell'INPS, alla funzionalità "Richiesta visita medica di controllo".

L'applicazione per la richiesta di VMC è presente, all'interno del sito web dell'Istituto (www.inps.it), nella sezione dedicata ai "Servizi per le aziende e consulenti". Per accedere a tali servizi è necessario autenticarsi con il proprio CF e PIN avente l'abilitazione sopra descritta.

A seguito della corretta autenticazione, nel menù dei i servizi disponibili compare la voce "Richiesta visita medica di controllo".

Selezionando tale voce sarà possibile procedere alla richiesta di VMC per un dipendente in malattia.

28

Nella sezione dati "Informazioni Preliminari" l'utente deve specificare il Codice Fiscale del datore di lavoro richiedente la VMC. Dovrà inoltre essere selezionata l'opzione che "L'azienda richiedente: NON INTRATTIENE rapporto con l'Istituto attraverso la produzione del DM" e l'opzione "L'azienda richiedente dichiara di ESSERE una Pubblica Amministrazione ai fini della fatturazione elettronica" e successivamente che si richiede la visita per un pubblico dipendente.

Si prosegue quindi con la compilazione dei dati anagrafici dell'impresa selezionando la forma giuridica "Ente di diritto pubblico eco./non economico" ed inserendo i recapiti della sede ordinante la visita.

Infine si inseriscono i dati relativi al lavoratore ed alla richiesta della visita.

Prima della sottomissione della richiesta di VMC verrà presentato un riepilogo di tutti i dati inseriti.

La stessa applicazione consente la consultazione delle richieste per verificarne l'esito.