

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Organizzazione e Comunicazione Interna
Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione
Ufficio Comunicazione esterna

Roma, 20-12-2022

Messaggio n. 4579

OGGETTO: Avvio della sperimentazione del Punto Utente Evoluto (PUE) presso i Comuni. Progetto PNRR "Sportello telematico evoluto"

L'INPS persegue l'obiettivo di assicurare la più ampia accessibilità ai propri servizi da parte degli utenti, anche mediante la valorizzazione di sinergie con altre pubbliche Amministrazioni. Tra queste, i Comuni italiani costituiscono una rete capillare sul territorio, attraverso la quale l'Istituto può raggiungere più agevolmente i cittadini-utenti, per realizzare una maggiore prossimità rispetto a quella fascia di utenza non in grado di utilizzare correttamente gli strumenti informatici (*digital divide*) e per soddisfare esigenze di informazione e consulenza senza spostamenti fisici, in un'ottica di sviluppo sostenibile.

Nei giorni scorsi è stata avviata la sperimentazione dei primi **Punti Utenti Evoluti** presso alcuni Comuni delle Regioni Calabria ed Emilia-Romagna, con i quali sono stati stipulati i relativi protocolli sperimentali.

Il "Punto Utente Evoluto" (di seguito PUE) è uno sportello telematico dell'Istituto - attivabile presso i locali dei Comuni disponibili e interessati a sperimentarlo - tramite il quale l'utente può entrare in contatto con un funzionario dell'INPS in modalità *web meeting* e usufruire dei servizi erogati dall'Istituto anche laddove l'Istituto non sia fisicamente presente ovvero esista una diffusa incidenza del *digital divide*.

L'operatore del Comune aderente alla sperimentazione supporterà l'utente, sia per la prenotazione di un appuntamento con la Sede di competenza in cui è ubicato il PUE sia per le necessità emergenti nel corso dell'incontro.

L'utente che intende accedere al servizio di *web meeting*, pertanto, presenterà specifica richiesta all'operatore del Comune, il quale effettuerà con le proprie credenziali SPID/CIE/CNS la prenotazione tramite la piattaforma "Gestione Sportelli" del portale www.inps.it, nel giorno e nell'orario disponibile sulla piattaforma suddetta, fornendone i dettagli all'utente.

Il giorno fissato per l'appuntamento, l'operatore del Comune accederà alla sessione di *web meeting*, consentendo il collegamento dell'utente con il funzionario dell'INPS, durante la quale potranno essere utilizzate alcune funzionalità avanzate (ad esempio, lo scambio di documentazione) già attivate per gli sportelli che gestiscono la delega identità digitale da remoto.

Il personale INPS del Supporto Tecnologico Territoriale fornirà la necessaria assistenza tecnico informatica in fase di avvio e nella successiva gestione del servizio.

La fase sperimentale avrà una durata variabile di 3-6 mesi e servirà a mettere a punto il nuovo strumento e le sue modalità d'uso.

I primi punti evoluti sono stati attivati presso i seguenti Comuni:

- per la Regione Calabria:

- Bova Marina (RC);
- Villa San Giovanni (RC);
- Verbicaro (CS);
- Verzino (KR);

- per la Regione Emilia Romagna:

- Berceto (PR);
- Casalgrande (RE).

A valle del periodo di sperimentazione si procederà alla predisposizione di un protocollo quadro definitivo che potrà essere sottoscritto dai Comuni interessati al progetto nonché, qualora ritenuto opportuno, da altre pubbliche Amministrazioni.

Il Direttore Generale
Vincenzo Caridi