



Direzione Centrale Organizzazione
Direzione Centrale Comunicazione
Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

Roma, 23-06-2025

Messaggio n. 1979

OGGETTO: Sportelli INPS. Nuove modalità di videochiamata con l'utente

L'Istituto è costantemente impegnato in attività di miglioramento continuo dell'accessibilità e della fruibilità dei propri servizi, in linea con i principi di semplificazione, trasparenza e vicinanza ai cittadini.

Nell'ambito di tali attività, con il presente messaggio si comunica l'avvio di un progetto sperimentale volto al miglioramento dell'efficacia, della facilità e della comodità del servizio di videochiamata, che consentirà agli utenti di collegarsi con gli esperti dell'INPS senza la necessità di recarsi fisicamente allo sportello, assicurando un'interazione con l'Istituto più completa rispetto a quella telefonica, consentendo anche lo scambio di documenti tra l'utente e l'INPS, più comoda rispetto all'accesso fisico presso lo sportello, pur preservando il valore del contatto umano grazie all'interazione visiva con il funzionario dell'INPS, e in grado di facilitare l'accesso ai servizi dell'Istituto riducendo i tempi di attesa.

Il progetto presenta le seguenti caratteristiche, a vantaggio della semplicità, praticità e completezza delle informazioni fornite ai cittadini:

- **comodità:** il cittadino può dialogare direttamente con l'Istituto, ovunque si trovi, avvalendosi di una connessione internet e di un dispositivo con videocamera (*computer*, telefono o *tablet*);
- **durata dell'appuntamento:** la videochiamata avrà una durata prestabilita di 20 minuti, al fine di garantire all'utente l'assistenza necessaria da parte del funzionario dell'INPS. Qualora i 20 minuti previsti non siano sufficienti, il funzionario dell'INPS può proporre un prolungamento della videochiamata o concordare un nuovo appuntamento con il cittadino;
- **riduzione dei tempi di attesa:** l'organizzazione della nuova modalità di videochiamata è pensata anche per garantire la massima puntualità nel collegamento, evitando tempi di

attesa;

- **facilità d'uso:** la piattaforma è progettata per essere intuitiva e di semplice utilizzo, anche per chi non ha dimestichezza con gli strumenti digitali;
- **assistenza personalizzata:** l'utente interagisce direttamente con un funzionario dell'INPS specializzato, in grado di fornire risposte personalizzate e pertinenti rispetto al caso specifico presentato;
- **scambio di documenti:** in modo molto semplice e intuitivo, l'utente nel corso della videochiamata può inviare all'INPS e ricevere dall'Istituto documenti utili a chiarire la propria situazione, ottenere risposte ai quesiti posti e risolvere i problemi riscontrati. Grazie alla protocollazione i documenti inviati e ricevuti in videochiamata assumono valore ufficiale, con data e numero di protocollo;
- **chat live:** nel corso della videochiamata è possibile dialogare col funzionario dell'INPS anche per iscritto, in *chat*;
- **contributo alla riduzione delle emissioni di CO2 e alla sostenibilità ambientale:** a seguito della riduzione della necessità di spostamenti fisici.

Il servizio, in questa prima fase, sarà rilasciato in via sperimentale dal 1° luglio 2025 e coinvolgerà gli sportelli di diverse Strutture territoriali dell'INPS in determinati giorni della settimana, come specificato nella seguente tabella:

Sede Inps	Sportello	Giorno della settimana per la videochiamata
Direzione Provinciale Cremona	conto assicurativo-pensioni-prestazioni pubbliche-invalidità civile	giovedì
	indennità e ammortizzatori sociali	giovedì
Agenzia territoriale di Crema	conto assicurativo e pensioni	mercoledì
	indennità e ammortizzatori sociali	mercoledì
Direzione Provinciale Lodi	conto assicurativo-pensioni-prestazioni pubbliche-invalidità civile	martedì
	indennità e ammortizzatori sociali	martedì
Agenzia territoriale di Codogno	conto assicurativo-pensioni-indennità-ammortizzatori sociali	martedì
Filiale Metropolitana Milano (4900) e Agenzia complessa Milano Nord (4902) Unico Front end	indennità e ammortizzatori sociali	mercoledì
	conto assicurativo-pensioni-prestazioni pubbliche-invalidità civile	giovedì
Agenzia complessa di Milano Est	conto assicurativo-Pensioni-Prestazioni pubbliche-invalidità civile	mercoledì
	indennità e ammortizzatori sociali	mercoledì

Direzione Provinciale Genova	conto assicurativo	lunedì
	pensioni	lunedì
	indennità e ammortizzatori sociali	martedì
Agenzia complessa di Sestri Levante	multiservizi	lunedì
Agenzia complessa di Genova Sestri Ponente	conto assicurativo-pensioni-prestazioni pubbliche-invalidità civile	lunedì
	indennità e ammortizzatori sociali	martedì
Direzione Provinciale Reggio Calabria	conto assicurativo-pensioni-prestazioni pubbliche-invalidità civile	lunedì
	indennità e ammortizzatori sociali	mercoledì
Direzione Provinciale Cosenza	conto assicurativo-pensioni-prestazioni pubbliche-invalidità civile	mercoledì
	indennità e ammortizzatori sociali	venerdì

Pertanto, gli utenti interessati all'utilizzo del servizio di videochiamata presso le elencate Strutture territoriali devono effettuare una prenotazione nei giorni indicati attraverso uno dei seguenti canali:

- dal sito web dell'INPS, avvalendosi del servizio "Prenota un appuntamento" presente nell'area "MyINPS";
- utilizzando la funzione "Sportelli di Sede" dell'app INPS Mobile;
- tramite il *Contact Center* Multicanale, chiamando il numero verde 803.164 (gratuito da rete fissa) o il numero 06 164.164 (da rete mobile a pagamento, in base alla tariffa applicata dai diversi gestori);
- presso le Strutture territoriali dell'INPS, allo sportello di Prima accoglienza.

In prossimità della data e dell'orario prenotati, l'utente troverà tra le notifiche della propria area personale "MyInps" il *link* per avviare la videochiamata.

Per avviare il collegamento è sufficiente cliccare sul *link*, senza necessità di installare alcun *software* o applicazioni.

Sul sito *web* dell'INPS, nella scheda servizio "Sportelli di Sede" e nella pagina "Contatti", è disponibile un *tutorial* in .pdf che spiega come gestire ogni aspetto e funzionalità della videochiamata e inviare/ricevere documenti in modo sicuro, nonché un breve video di presentazione dei principali vantaggi e novità della videochiamata.

Ogni Struttura territoriale sperimentale assegnerà ciascuna prenotazione in videochiamata all'esperto della materia pertinente.

Il Direttore generale
Valeria Vittimberga