

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Assistenza e Invalidita' Civile
Direzione Centrale Organizzazione
Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione
Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici
Direzione Centrale Formazione

Roma, 05-08-2016

Messaggio n. 3322

Allegati n.3

OGGETTO: Sostegno all'inclusione attiva (SIA) - Rettifica messaggio n. 3275 del 2 agosto 2016 – Istruzioni operative.

Con riferimento al messaggio n.3275 del 2 agosto scorso, avente ad oggetto "Sostegno all'inclusione attiva (SIA). Modulo di domanda e flusso informatico", con il quale sono stati resi disponibili il modulo di domanda ed il tracciato informatico per l'invio delle domande SIA da parte dei Comuni, si informa che l'Istituto, di concerto con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, ha provveduto ad apportare alcune integrazioni al modulo citato.

In particolare, il Quadro H ("Condizioni necessarie per godere del beneficio") è stato integrato con la presa d'atto, da parte del richiedente il beneficio, della necessità di:

- presentare nuova dichiarazione ISEE, entro il termine di due mesi, in caso di nascita o decesso di un componente - da parte del richiedente medesimo;
- inviare il reddito annuo previsto, entro il termine di trenta giorni, in caso di variazione della situazione lavorativa - da parte del componente il nucleo familiare di cui sia variata la condizione lavorativa.

Il modulo di domanda, con le integrazioni apportate, viene allegato al presente messaggio e

sostituisce quello precedentemente inviato.

Come già indicato nel citato messaggio n. 3275, il modulo di domanda potrà essere ritirato dagli interessati presso il Comune di residenza e sarà altresì scaricabile dal portale dell'Istituto e dal sito del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Si fa seguito, inoltre, alla circolare n. 133 del 19/07/2016, con la quale sono stati resi noti i principali aspetti normativi legati all'attivazione del nuovo strumento di contrasto alla povertà denominato Sostegno all'inclusione attiva, per illustrare il flusso di lavoro relativo alla gestione del nuovo servizio disciplinato dal Decreto 26 maggio 2016 del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze (pubblicato sulla G.U. n. 166 del 18 luglio 2016).

La gestione operativa delle domande ed il relativo accoglimento/diniego è assegnata ai Comuni, mentre l'Istituto è chiamato ad effettuare i controlli delle posizioni dei soggetti richiedenti per verificare il possesso dei requisiti richiesti, trasmettendo i relativi flussi informativi sia al Comune sia al Gestore del Servizio per la gestione integrata delle carte.

I cittadini interessati, infatti, presentano la domanda direttamente al proprio Comune di appartenenza che, successivamente, provvederà ad inoltrarla all'INPS, ai fini della verifica automatica delle condizioni previste dal decreto (ISEE, presenza di eventuali altre prestazioni di natura assistenziale, situazione lavorativa) necessarie per la disposizione dei benefici economici, ove spettanti, che saranno erogati dal Gestore del servizio attraverso una carta precaricata.

Come indicato nell'Allegato A – Flusso SIA Primo rilascio – si evidenzia che tutta la fase di verifica del possesso dei requisiti per accedere ai benefici previsti dal decreto, sarà eseguita, centralmente, dalle procedure informatiche in modalità automatica, sulla base delle informazioni in quel momento presenti nei database.

E' stato, inoltre, predisposto un flusso di lavoro in grado di gestire i possibili ritorni da parte dell'utenza e le richieste di chiarimento da parte di cittadini e Comuni, con particolare riferimento ai soggetti ai quali verrà comunicata la reiezione della domanda.

La gestione delle richieste di chiarimenti da parte dei cittadini e Comuni, in merito alle verifiche già effettuate, è a carico delle Strutture territoriali INPS così come indicato nell'Allegato A - Flusso SIA rigetto domanda, dal momento che il SIA viene esteso a tutti i Comuni d'Italia.

Tale fase di lavorazione sarà gestita a livello di Direzione provinciale e Filiale di coordinamento, fatta salva la possibilità da parte dei Direttori regionali di disporre una ulteriore articolazione (Agenzia complessa/Agenzia territoriale) in base alle specificità del territorio di rispettiva competenza, tenendo conto, in modo particolare, dell'esigenza di garantire un presidio di maggiore prossimità all'utenza.

Si rappresenta, a tale proposito, che sarà cura delle Direzioni regionali, previa contestuale informazione a tutti i comuni di relativa competenza, comunicare e aggiornare l'elenco delle altre Strutture individuate per la gestione del SIA alle Direzioni centrali Assistenza e Invalidità civile, Sistemi informativi e tecnologici e Organizzazione, entro 15 giorni dalla pubblicazione del presente messaggio, utilizzando le seguenti caselle istituzionali di posta elettronica:

- DC.AssistenzaInvaliditaCivile@inps.it;
- AgendaAppuntamenti@inps.it;
- DCOrg@inps.it.

L'utente che riceverà una reiezione della domanda per mancato possesso dei requisiti richiesti, potrà recarsi direttamente presso il proprio Comune (quello a cui ha presentato la domanda e dal quale ha ricevuto la comunicazione di rigetto/accoglimento) per chiedere informazioni e

presentare, eventualmente, una richiesta di riesame.

Il Comune interpellato nel caso in cui sia in grado di esaminare autonomamente le richieste di riesame pervenute, potrà variare l'esito presente in procedura e automaticamente le domande rientreranno nel flusso delle accolte. Nel caso in cui, al contrario, non sia in grado di fornire una risposta al cittadino, potrà inviare una richiesta di ulteriore approfondimento alla Direzione provinciale o alle Strutture INPS individuate e competenti territorialmente, utilizzando obbligatoriamente la posta elettronica certificata (canale PEC).

Le Strutture dovranno assicurare un tempestivo riscontro ed inoltrare la relativa risposta al Comune interessato, utilizzando lo stesso canale (PEC) al fine di garantire il conseguente e continuo aggiornamento della posizione del richiedente.

Nel caso in cui l'utente decida, invece, di rivolgersi direttamente all'INPS, potrà rivolgersi al Contact Center Multicanale (CCM) o, in alternativa, potrà utilizzare il servizio Web "Inps Risponde" disponibile sul sito www.inps.it.

A tal fine, gli operatori del CCM riceveranno le necessarie informazioni e abilitazioni procedurali per poter garantire una risposta al cittadino in ordine al possesso dei requisiti richiesti dalla legge e agli eventuali motivi di esclusione dal beneficio.

Qualora non fosse possibile soddisfare la richiesta dell'utente attraverso i canali indicati (Contact Center Multicanale/Inps Risponde) l'operatore del CCM, verificati i motivi della reiezione, aprirà una Linea Inps utilizzando la seguente tripletta di nuova istituzione:

SERVIZI COLLEGATI A REQUISITI SOCIO SANITARI >> ASSISTENZA >> SIA - SOSTEGNO INCLUSIONE ATTIVA

La domanda sarà, pertanto, presa in carico dal funzionario competente che dovrà fornire una risposta esaustiva entro 48 ore dalla ricezione della Linea Inps, come da disposizioni vigenti.

Nelle fattispecie di particolare complessità, l'operatore di CCM potrà fissare, per l'utente, un appuntamento, tramite la procedura Agenda Appuntamenti, presso la Direzione provinciale/Filiale di coordinamento o altra Struttura competente individuata per l'erogazione del servizio.

In entrambi i casi (Linea INPS – Agenda Appuntamenti), laddove in esito all'istruttoria si riscontri l'avvenuto perfezionamento dei requisiti in precedenza mancanti, la Struttura INPS procederà ad effettuare le necessarie attività (es. ricostituzione di pensione, cessazione dal lavoro, ecc.), al fine di consentire al sistema informatico di rielaborare le informazioni, ridefinire la posizione del soggetto e, quindi, il definitivo accoglimento della domanda di accesso ai benefici del SIA.

Diversamente, qualora i motivi dell'esclusione trovino conferma in esito ai controlli effettuati, il processo si intenderà concluso.

Tutto ciò premesso si rappresenta che i referenti regionali dell'invalidità civile e i referenti regionali del GAI sono chiamati ad assicurare il necessario supporto per la realizzazione delle attività di competenza dell'Istituto.

Inoltre, agli stessi spetterà il compito di monitorare le esigenze e le eventuali criticità emerse sul territorio, al fine di valutare l'opportunità di eventuali richieste di modifiche del flusso di processo e/o alla gestione delle attività.

Eventuali criticità di natura amministrativa o informatica potranno essere segnalate dalle sedi territoriali ai referenti regionali, rispettivamente, dell'invalidità civile e dei Gruppi di Assistenza Informatica (GAI). Qualora i referenti regionali non siano in grado di fornire una risposta,

potranno segnalare la problematica alla casella di posta elettronica Sia.DirezioneGenerale@inps.it, presidiata dalle Direzioni centrali Assistenza e Invalidità civile, Organizzazione e Sistemi informativi e tecnologici.

L'impatto di tutte le attività sopra descritte sulla rilevazione della produzione sarà interamente assorbito per mezzo dei codici modello già presenti in Catalogo prodotti (Linea INPS, Agenda appuntamenti e Gestione PEC). Resta peraltro inteso che in Verifica Web saranno valorizzate tutte le lavorazioni di prodotti originate in sede di gestione dell'attività SIA.

Con l'obiettivo di presentare le caratteristiche e le finalità del nuovo servizio (aspetti salienti sia normativi che procedurali) nonché illustrare le principali fasi del flusso di lavoro, con particolare riferimento agli adempimenti a carico delle sedi, è previsto lo svolgimento di una formazione nazionale nel corso del mese di settembre, di cui verrà data comunicazione con apposito messaggio. L'iniziativa seguirà i due eventi realizzati in modalità videoconferenza nei giorni 20 e 22 luglio con cui, rispettivamente, sono stati presentati il nuovo strumento di contrasto alla povertà e fornite le prime indicazioni di carattere operativo.

Si invitano le sedi in indirizzo ad assicurare, con le consuete modalità, la diffusione del presente messaggio.

IL DIRETTORE GENERALE VICARIO
Damato