

## COME CONTATTARE LA VOSTRA AGENZIA INPS

### **Le aziende e i loro intermediari**

potranno porre quesiti e chiedere informazioni su pratiche utilizzando il servizio "COMUNICAZIONE BIDIREZIONALE" presente sul sito internet **www.inps.it** - servizi online -

Servizi per aziende e consulenti  
All'interno dell'applicazione "cassetto previdenziale aziende"

**I cittadini** potranno utilizzare, oltre alla posta elettronica certificata, la normale casella di posta elettronica dell'agenzia e le caselle email "tematiche". Gli indirizzi si trovano su **www.inps.it** (link "le nostre sedi"). Per comunicare via telefono il numero del contact center-nale : 803.164

### **Il nuovo front office :**

#### **La Reception**

Con il compito di ricevere il cittadino e indirizzarlo allo sportello competente, ricevere solleciti e richieste di informazioni su pratiche non definite, fissare appuntamenti;

#### **Gli sportelli veloci**

Per l'erogazione di servizi a ciclo chiuso, la ricezione di documenti e di domande relative a procedure non ancora informatizzate, per la consegna di moduliistica.

#### **Le postazioni informatiche self service**

presso le quali gli utenti muniti di PIN possono direttamente presentare online le domande di servizio, ovvero interagire con gli archivi Inps alla cui consultazione risultano abilitati.

### **Le postazioni per la**

**Consulenza** alcune delle quali riservate agli intermediari, finalizzate alla gestione dei quesiti più complessi. L'appuntamento per la consulenza può essere fissato in sede presso la Reception oppure telefonando al 803.164



**CONTACT CENTER INPS - INAIL**

**803.164**

**LINEA GRATUITA**

brochure realizzata dal Team  
Informazioni Istituzionali  
della Direzione Regionale INPS Lazio



**LAZIO**

**I NUOVI ORARI  
DI APERTURA  
DEGLI SPORTELLI  
NELLE AGENZIE  
DEL LAZIO  
DA NOVEMBRE 2011**

### **LA POSSIBILITA' DI PRENOTARE UN APPUNTAMENTO**

E' possibile prenotare, da una settimana all'altra, un appuntamento mirato con l'operatore Inps della propria sede per la trattazione di una pratica problematica.

La prenotazione di un appuntamento (effettuabile al n. 803.164 ovvero richiedendola direttamente in sede) impegna il funzionario assegnatario della relativa richiesta ad una completa istruttoria della domanda e alla acquisizione di tutte le informazioni e i documenti necessari così da consentire in molti casi la chiusura della domanda stessa abbattendo sprechi di tempo e di risorse per l'Inps e per il richiedente.

### **Il Responsabile URP**

o il funzionario di sala viene selezionato per le sue capacità di problem solving e di relazione con il pubblico. Gestisce e controlla i flussi di accesso agli sportelli intervenendo nelle emergenze.

**Il servizio di sportello** va integrato nel più vasto sistema di contatto offerto agli utenti con la telematizzazione dei servizi Inps e il contact center telefonico 803.164. Per questo motivo la Direzione regionale Inps Lazio ha deciso un nuovo orario di apertura degli sportelli che sarà adottato dal 2 novembre:

**Gli sportelli sono aperti tutti i giorni (8,30 - 12,00) per il servizio di Reception e la ricezione di domande in scadenza.** La Reception indirizza agli "sportelli veloci" per i servizi liquidabili "a vista" e fissa appuntamenti per la consulenza su problematiche complesse.

	LUN	MAR	MER	GIO	VEN
<b>Mattina</b> 8,30-12,00	Tutti i servizi	Reception e domande in scadenza	Tutti i servizi	Tutti i servizi	Reception e domande in scadenza
		Consulenza per appunt.			Consulenza per appunt.
<b>Pomeriggio</b> 15,00-17,00	Chiuso	Consulenza per appunt.	Chiuso	Tutti i servizi	Chiuso