

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 modulistica.

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

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
Mattina 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.
Pomeriggio 15,00-17,00	Chiuso	Consulenza per appunt.	Chiuso	Tutti i servizi	Chiuso



**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.