

Informativa n. 6/2019

Rimini, lì 20 giugno 2019

A TUTTI GLI ISCRITTI  
LORO SEDI

**Oggetto:** INPS Rimini e nuove modalità di ricevimento dell'utenza  
Tavolo tecnico Odcec Rimini – Inps del 17/05/2019  
Giornata formativa Inps Rimini presso Sgr del 23/05/2019

Cara/o Collega

alleghiamo alla presente due comunicazioni ricevute da INPS Rimini in cui **confermano l'attivazione**, a datare dal 15/07/2019, della modalità di ricevimento del pubblico presso l'area di front-end di via Macanno, esclusivamente mediante prenotazione telefonica o telematica.

Informativa che la Direzione dell'Istituto ci aveva anticipato nell'ambito di un tavolo tecnico che la nostra Commissione Diritto del Lavoro aveva richiesto per fare il punto sul "protocollo firmato il 19/2/2018" e svoltosi in data 17/05/2019, nonché nell'ambito dell'incontro formativo organizzato dall'Ente e svoltosi, con grande partecipazione anche di iscritti ODCEC, in data 23/05/2019 presso SGR Centro Congressi.

Desideriamo qui soffermarci sul Tavolo Tecnico del 17/5/2019.

Presenti per l'Istituto la Direttrice dott.ssa Mattia Vittoria Pennestrì unitamente ad altri tre dirigenti e fatti i vari ringraziamenti e saluti di rito e l'indicazione di un incontro che voleva essere esclusivamente propositivo e confermando la disponibilità del nostro Ordine ad una fattiva collaborazione, i temi e gli argomenti dibattuti sono stati:

- 1) criticità dei "cassetti previdenziali" con risposte inadeguate, non date o date in tempi lunghissimi, pur nella considerazione che INPS Rimini rimane uno degli istituti con i migliori risultati in percentuale di evasione rispetto alla media nazionale. Impegno della direzione comunque a monitorare maggiormente l'ambito;

- 2) agenda appuntamenti con tempi di attesa troppo lunghi (se poi raffrontati al protocollo sottoscritto ..... esageratamente lunghi). Anche qui impegno della direzione a monitorare maggiormente la criticità;
- 3) pratiche che vengono lavorate in tempi biblici creando (spesso) non poche criticità per le aziende ed il professionista di riferimento;  
intenso dibattito ed analisi di quanto sopra.

Al termine, con la consueta collaborazione propositiva che contraddistingue la linea della Direzione dell'Istituto:

- a) gli iscritti diano segnalazione (con specifica documentazione a giustificazione) alla Commissione, per il tramite della Segreteria dell'Ordine, delle situazioni di criticità importanti e non risolte dall'Istituto; con particolare riferimento a quelle pratiche "ferme" da troppo tempo. La Commissione valuterà la documentazione e provvederà a presentarla alla Direzione dell'Istituto, su cui interverrà in maniera specifica;
- b) la Commissione ha proposto, anche in considerazione della prossima nuova modalità di ricevimento dell'utenza, l'apertura di uno sportello specifico solo per Professionisti (iscritti ODCEC e CDL), almeno mezza giornata alla settimana e quanto meno per la gestione artigiani/commercianti (effettivamente nel contesto della sezione datori di lavoro le criticità vengono risolte o comunque valutate in tempi contenuti). La Direzione valuterà la proposta che ritiene, in prima battuta, perseguibile.

Caro/a Collega comprendiamo e condividiamo le difficoltà che a volte incontriamo per collaborare con l'Inps Riminese, pur riscontrando in ogni occasione la disponibilità della Direzione e degli altri Dirigenti con i quali periodicamente ci confrontiamo, per risolvere le problematiche.

E' d'altronde un dato di fatto che la Sede INPS di Rimini si trova a fronteggiare una situazione molto particolare rispetto ad altre sedi Provinciali: l'elevato numero di attività stagionali e le conseguenze lavorative sul numero di pratiche che questo comporta, attualmente il reddito di cittadinanza oltre che "quota 100".

Il fatto però che a pagarne le conseguenze è spesso la nostra attività professionale, ci porta e ci obbliga a riproporre ai nostri vertici Nazionali le difficoltà della categoria.

Nel frattempo rimarchiamo quanto indicato al precedente punto a), rimanendo in attesa delle indicate/eventuali segnalazioni.

Un cordiale saluto e buon lavoro.

*Commissione Diritto del Lavoro*

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale Rimini



INPS.3201.10/06/2019.0104911

Enti Istituzionali della provincia di Rimini

Ordini professionali della provincia di Rimini

Associazioni di categoria della provincia di Rimini

Enti di Patronato della provincia di Rimini

Sindacati dei Pensionati

LORO SEDI

Oggetto: Attivazione nuove modalità di ricevimento dell'utenza.

Con riguardo all'oggetto, si informano codesti Uffici che **a decorrere dal 15 luglio 2019** saranno modificate le modalità del ricevimento del pubblico presso l'area di front-end della Direzione provinciale di Rimini, sita in via Macanno n. 25.

L'attenzione dell'Istituto alla customer care e l'esigenza di accrescere il livello di qualità dei servizi offerti, incluso quello di informazione, hanno fatto emergere la necessità di rivedere il modello tradizionale di accesso fisico del pubblico alle sedi, caratterizzato sino ad oggi dall'accesso libero di flussi quotidiani particolarmente significativi che, oltre ad impedire una gestione proattiva delle richieste, costringe gli utenti ad affrontare attese dalla durata poco prevedibile e comunque spesso troppo lunga.

La modifica organizzativa, che fa seguito alla positiva sperimentazione effettuata in altre province di altre regioni, mira ad assicurare più elevati standard di qualità di servizio in un'ottica di maggiore soddisfazione degli utenti e di risposta ai loro bisogni.

A decorrere dalla citata data, l'accesso del pubblico al servizio di informazione e consulenza, pertanto, avverrà esclusivamente mediante prenotazione telefonica



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale Rimini

o telematica, indicando le generalità anagrafiche, la motivazione della richiesta e un recapito telefonico o una mail.

In via transitoria e, comunque, sino al 27 settembre 2019, quando sarà applicata a pieno regime la modalità di accesso esclusivamente per prenotazione su tutti gli sportelli, sarà garantito l'accesso libero allo sportello "Servizi vari", dedicato alla sola consegna di documenti, alla fissazione appuntamenti, ed al rilascio di PIN e di estratti contributivi, Certificazioni Uniche e ObisM.

La prenotazione assegnerà una precisa fascia oraria a ciascun utente il quale limiterà la sua presenza nei locali dell'Istituto al tempo strettamente necessario. Diverranno impossibili "code all'alba", affollamenti critici delle sale d'attesa.

Questa Direzione attiverà pertanto ogni opportuna campagna informativa alla cittadinanza, anche mediante affissione di avvisi nei locali dell'Istituto e comunicati agli organi di stampa.

Nell'auspicare che alla presente sia assicurata ampia diffusione presso le strutture di rispettiva competenza nella provincia di Rimini, l'occasione è gradita per inviare i migliori saluti.

Mattia Vittoria Pennestrì  
direttore provinciale



Direzione provinciale di Rimini

## Niente più fila

**Dal 15 luglio 2019 accesso alla sede di Rimini solo su prenotazione:**



telefonando al n. 803.164 da fisso o 06.164.164 da mobile  
(attivi dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20)



tramite l'App Inps mobile



tramite PIN dal sito [www.inps.it](http://www.inps.it) accedendo al servizio "Sportelli di Sede"

**Sarà possibile prenotare l'accesso agli sportelli a decorrere dal 10 luglio, indicando:**

- ✓ nome, cognome e codice fiscale (di chi verrà allo sportello)
- ✓ numero di cellulare o mail
- ✓ motivo dell'accesso

L'accesso libero sarà consentito fino al 27 settembre SOLO per consegna di documenti, fissazione appuntamenti e rilascio di PIN, estratti contributivi, Certificazioni Uniche e ObisM.