



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale Varese
il direttore

Varese, 6 marzo 2020

Oggetto: Misure per arginare il rischio epidemiologico da COVID-19 - modalità organizzative per contemperare l'interesse alla salute pubblica e l'interesse alla continuità dell'azione amministrativa presso tutte le strutture INPS della provincia di Varese.

Con riferimento alle misure per arginare il rischio epidemiologico da COVID-19, al fine di contemperare l'interesse alla salute pubblica con quello alla continuità dell'azione amministrativa, si conferma l'adozione, dal 2 marzo 2020, delle seguenti disposizioni:

per evitare il sovraffollamento, nei locali adibiti al ricevimento del pubblico, gli ingressi e gli stazionamenti sono scaglionati e regolati avendo cura di mantenere un'adeguata distanza con l'utenza;

l'accesso del pubblico agli sportelli avviene normalmente su prenotazione, pertanto tutti i cittadini già prenotati, sia per gli sportelli informativi che per gli appuntamenti di consulenza, vengono ricontattati, laddove possibile, per la risoluzione telefonica della problematica di interesse; al fine di limitare fenomeni di concentrazione di utenti nelle aree riservate al pubblico e incentivare l'utilizzo dei canali alternativi all'accesso fisico, è stato attivato, in via temporanea, un servizio telefonico, attivo dalle 8.30 alle 12.30, dal lunedì al venerdì al seguente numero: **0332 258200**.

i servizi informativi all'utenza sono costantemente garantiti anche dal **contact center nazionale attivo tutti i giorni, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00**; il servizio viene erogato in otto lingue (italiano, tedesco, inglese, francese, arabo, polacco, spagnolo e russo). Il Contact center è raggiungibile componendo il numero **803 164**, gratuito da telefono fisso e il numero **06 164 164** da cellulare, a pagamento in base alla tariffa applicata dai diversi gestori; il Contact center qualora non fosse in grado di erogare il servizio richiesto dall'utente attiva, di norma, una comunicazione, denominata **Linea Inps**, alla sede competente e al funzionario Inps interessato che provvede al tempestivo riscontro anche attraverso il ricontatto telefonico dell'utente; Si precisa che a partire dal 2010, l'Istituto non riceve domande di prestazione in modalità cartacea agli sportelli avendo telematizzato tutte

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale Varese
il direttore

le istanze che vanno quindi presentate tramite portale INPS, Contact center e intermediari abilitati

Si sottolinea che il cittadino dispone anche dei seguenti canali:

1. **Servizio online "INPS Risponde"**, presente nella sezione "Contatti" del sito www.inps.it, accessibile al link, <https://servizi2.inps.it/servizi/INPSRisponde2/Home/Disclaimer>, accessibile con o senza PIN;
2. **Cassetti previdenziali dedicati alle aziende e ai soggetti abilitati** (enti di patronato, consulenti del lavoro, commercialisti, artigiani e commercianti, datori di lavoro domestico, agricolo, parasubordinati etc.)

Anche in questi casi la richiesta di servizio dell'utente viene inoltrata dalla piattaforma web al funzionario Inps competente che provvede al tempestivo riscontro.

Quanto sopra rappresentato assicura il regolare svolgimento del servizio all'utenza, evitando che quest'ultima sia costretta a recarsi personalmente presso le strutture dell'Istituto e ad esporsi a contatti fisici.

Tale precauzione vale anche per il personale dell'istituto che riduce in questo modo sensibilmente il rischio di contagio.

Si precisa che presso tutti i locali aperti al pubblico sono esposte le informazioni sulle misure di prevenzione igienico – sanitarie di cui al DPCM del 4 marzo 2020 e dell'Istituto Superiore di Sanità.

Corrado Micheli
direttore provinciale