

# Convenzione quadro tra l'INPS e i Comuni per l'istituzione di un "Punto Utente Evoluto INPS" presso i Comuni

## Testo Completo

### 1. Premessa

Con il messaggio n. 4579 del 20 dicembre 2022 è stata avviata la sperimentazione del Punto Utente Evoluto (PUE) presso alcuni Comuni delle Regioni Calabria ed Emilia-Romagna.

Il PUE<sup>[1]</sup> è uno sportello telematico dell'INPS, attivato presso i Comuni, tramite il quale l'utente entra in contatto con un operatore dell'INPS in modalità *web meeting* per accedere ai servizi erogati dall'Istituto.

Il monitoraggio dei *web meeting*, attivati nel corso della sperimentazione, ha registrato un apprezzamento dell'iniziativa da parte dell'utenza dei Comuni coinvolti.

Pertanto, in linea con quanto previsto nel citato messaggio n. 4579/2022, è stata definita la Convenzione quadro per l'istituzione dei PUE presso i Comuni che manifesteranno interesse.

La Convenzione quadro è stata adottata con la determinazione del Commissario straordinario n. 83 del 23 novembre 2023 (Allegato n. 1), ed è stata predisposta sulla base dei protocolli sperimentali e dell'esperienza maturata nel corso della sperimentazione.

### 2. Attivazione della Convenzione quadro

La Convenzione quadro sarà resa disponibile entro il mese di gennaio 2024 tramite il "Sistema gestionale delle convenzioni", accessibile dalla rete intranet al seguente percorso: "Servizi" > "Gestione e assistenza sui servizi Internet" > "Sistema gestionale delle convenzioni".

I Direttori regionali e di coordinamento metropolitano sono delegati alla sottoscrizione delle singole convenzioni con i Comuni che insistono nel territorio di competenza. Le singole convenzioni devono essere conformi

conformi allo schema adottato con la determinazione commissariale n. 83/2023.

Si richiamano di seguito gli aspetti rilevanti della Convenzione quadro, con particolare riferimento alle finalità e agli impegni delle Parti.

### 3. La Convenzione quadro tra l'INPS e i Comuni per l'istituzione di un "Punto Utente Evoluto INPS" presso i Comuni

La Convenzione ha lo scopo di assicurare la più ampia accessibilità ai servizi INPS da parte degli utenti, valorizzando le sinergie tra l'Istituto e i Comuni. Tramite il PUE, infatti, l'INPS istituisce un punto di accesso presso i locali del Comune dove l'utente può recarsi per entrare in contatto con un operatore INPS, in modalità *web meeting*. Ciò permette di agevolare l'accesso ai servizi e alle prestazioni INPS, anche laddove l'Istituto non sia fisicamente presente o esista una diffusa incidenza del *digital divide*.

Il Comune provvede ad allestire un'apposita postazione, in un locale adeguato allo svolgimento del *web meeting*, e fornisce la strumentazione necessaria (computer, stampante, ecc.). L'INPS, invece, si impegna ad assicurare agli operatori del Comune un servizio di consulenza telefonica per l'espletamento dei compiti connessi al funzionamento del PUE e a mettere a disposizione del materiale informativo.

L'utente accede al *web meeting* su apposita richiesta rivolta al Comune, secondo il modello allegato alla Convenzione quadro; è previsto anche l'accesso al *web meeting* per delega del diretto interessato.

L'operatore del Comune, profilato e autorizzato al trattamento dei dati personali, accede al servizio attraverso il sottoportale "Inps e i Comuni", utilizzando le credenziali SPID almeno di II livello, CIE o CNS, strettamente personali, opportunamente profilate come "Comune", e abilitate al servizio PUE dall'INPS per gli operatori espressamente indicati dall'"Amministratore Utenze".

La prenotazione allo sportello, tramite *web meeting*, è effettuata dall'operatore del Comune per mezzo della piattaforma "Gestione sportelli". La prenotazione riguarda la Struttura territorialmente competente, in relazione agli utenti residenti o domiciliati nel Comune presso il quale è istituito il PUE, o anche il Polo nazionale competente per la prestazione richiesta. L'operatore del Comune fornisce all'utente il supporto per l'accesso al *web meeting*. Se richiesto dall'utente, è previsto anche il supporto dello stesso operatore nel corso del *web meeting* per la trasmissione o la stampa di documentazione oppure qualsiasi analoga interazione.

Per la corretta applicazione della Convenzione, ciascuna delle Parti individua un proprio "Referente" che ha il compito di monitorare l'andamento della collaborazione e di segnalare eventuali criticità che possono manifestarsi nella sua attuazione.

Il Comune, inoltre, nomina tra i propri dipendenti un "Amministratore utenze", con il compito, tra l'altro, di monitorare e controllare il corretto utilizzo dei servizi INPS da parte degli operatori autorizzati. Inoltre, è compito del citato "Amministratore utenze" revocare le autorizzazioni al venire meno delle condizioni che ne hanno determinato la concessione.

Eventuali modifiche dei nominativi e dei recapiti delle figure di riferimento potranno essere effettuate dalle Parti con scambio di comunicazioni a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC).

Il costo relativo al consumo di energia elettrica e di tutte le altre spese dirette e indirette connesse alla realizzazione del *web meeting* presso il PUE sono a carico del Comune.

Le modalità di accesso e svolgimento del *web meeting* devono essere svolte nel rispetto delle norme in materia di sicurezza ICT, e del Regolamento (UE) 2016/679 e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, così come modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101, e dal decreto-legge 8 ottobre 2021, n. 139, convertito, con modificazioni, dalla legge 3 dicembre 2021, n. 205, in materia di protezione dei dati personali.

Il Direttore Generale  
Vincenzo Caridi

---

**[1]** Il PUE rientra nelle iniziative per lo sviluppo del "Modello di servizio dell'INPS" nella modalità "Servito" e contribuisce al processo di trasformazione digitale orientato all'attuazione di un modello utente-centrico, finanziato con le risorse del PNRR, finalizzato all'attivazione di sportelli telematici evoluti che consentono la gestione dell'informazione e l'erogazione dei servizi collocati presso locali diversi dalle Strutture territoriali INPS, con supporto di personale di altre pubbliche Amministrazioni in convenzione.