

Come sapere tutto sulla pensione

Le 15 sedi della regione, il contact-center, il sito internet: per ogni tipo di informazione c'è un operatore che risponde

Alla luce delle esigenze di efficienza ed efficacia del servizio, l'Inps ha realizzato una rete integrata che permette al cittadino di accedere ai servizi principalmente attraverso Le Sedi e le Agenzie sul territorio, il Contact Center 803.164, il sito Inps www.inps.it. Le Sedi e le Agenzie L'Inps in Abruzzo ha 15 strutture: una Direzione regionale a L'Aquila, quattro Direzioni provinciali (L'Aquila, Pescara, Chieti e Teramo), due Agenzie complesse (Avezzano e Sulmona), sette Agenzie territoriali (Lanciano, Vasto, Montesilvano, Penne, Atri, Giulianova e Nereto), un Punto Inps (Castel di Sangro). Ai numeri dei centralini risponde il CUN (Centralino Unico Nazionale) che fornisce informazioni di carattere generale, invia alle sedi le richieste di sollecito e alla Direzione regionale i quesiti di carattere normativo e, per i casi più complessi per i quali necessita una consulenza specifica, fissa un appuntamento presso le strutture interessate. Tutte le informazioni relative alle sedi sono consultabili su www.inps.it - sezione "Le nostre sedi". Contact Center Inps-Inail Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 20 e il sabato dalle ore 8 alle ore 14. Il Contact Center è raggiungibile componendo il numero 803164, gratuito da rete fissa, e il numero 06164164 da telefono cellulare. In questo caso, il servizio è a pagamento. Il Contact Center Inps-Inail risponde alle esigenze di informazioni su aspetti normativi, procedurali e su singole pratiche, sia dell'Inps (compresi gli ex Inpdap, ex Enpals ed ex iPost) sia dell'Inail, e di assistenza per gli utenti diversamente abili. Fornisce, in automatico o con intervento dell'operatore, informazioni e servizi online, risultando uno "sportello virtuale" al servizio del cittadino. Gli operatori sono a disposizione dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20 e il sabato dalle 8 alle 14, mentre il servizio automatico è in funzione 24 ore al giorno, compresi i festivi. Fornisce informazioni anche in 7 lingue straniere (tedesco, inglese, francese, arabo, polacco, spagnolo e russo), utilizzando operatori bilingue, per i lavoratori stranieri, per gli extracomunitari e per cittadini residenti in Paesi diversi dall'Italia. Tramite il Contact Center l'Istituto offre i seguenti servizi: informazioni su pensioni, prestazioni temporanee e contributi individuali; spedizione di duplicati di documenti e certificati previdenziali ai cittadini assicurati con l'Istituto (estratto conto assicurativo, estratto versamenti, certificati di pensione, CUD); spedizione di duplicati di documenti e certificati previdenziali ai lavoratori autonomi: artigiani, commercianti e coltivatori diretti (estratto conto assicurativo, estratto versamenti, situazione debitoria, pagamenti, ...) chiarimenti e informazioni sulla situazione debitoria, avvisi bonari e cartelle esattoriali; iscrizione on-line per lavoratori parasubordinati, domestici e casalinghe; invio bollettini di pagamento, simulazione del calcolo dei contributi per i lavoratori domestici; informazioni e invio copia della ricevuta di pagamento online dei contributi per lavoratori domestici, versamenti volontari, riscatto laurea e ricongiunzioni contributive; rilascio del PIN (codice personale di identificazione); variazioni indirizzo di residenza; acquisizione e informazioni sulle domande di Disoccupazione; stato delle domande e dei pagamenti delle prestazioni; stato delle richieste e dei rinnovi della Carta Acquisti; indirizzi e orari degli Uffici Inps; supporto tecnico per gli utenti internet: cittadino, aziende, consulenti e professionisti, enti pubblici e previdenziali, patronati, associazioni di categoria e CAF. Il Contact Center inoltre trasmette alle strutture periferiche dell'INPS le segnalazioni che richiedono approfondimenti presso le Sedi dell'Istituto, le quali provvedono entro 48 ore dalla segnalazione a prendere contatti con l'utente e a fornire tutti i chiarimenti del caso. Inoltre, prenota un appuntamento, per concordare con l'utente l'incontro presso la Sede INPS, qualora sia strettamente necessaria la sua presenza per la definizione della sua richiesta. Il sito www.inps.it Attraverso il proprio sito l'Inps coglie le opportunità che offre la rete in termini di diffusione della conoscenza della propria attività, dell'offerta dei

propri servizi all'utenza, dell'instaurazione di una comunicazione bidirezionale con il cittadino.

