

OGGETTO: **SEDE INPS DI FAENZA – ACCESSO AGLI SPORTELLI POSSIBILE SOLO PREVIA PRENOTAZIONE, DA SETTEMBRE 2019**

Con l'acclusa nota del 12 luglio scorso, il Direttore dell'INPS della provincia di Ravenna, Dott.ssa Danila Casanova, ha comunicato che da settembre 2019, al fine di evitare "*attese di durata non prevedibile, spesso eccessivamente lunga*" e di garantire, invece, un servizio più rapido ed efficiente, l'accesso agli sportelli dell'Agenzia territoriale di Faenza sarà possibile solo su prenotazione, da farsi:

- tramite il sito www.inps.it per chi è in possesso di PIN, con l'accesso al servizio "Sportelli di Sede" (scrivere nella ricerca "sportelli di sede" – aprire il servizio – selezionare "Agenzia di Faenza" – cliccare su "prenota");
- (con smartphone o tablet) via APP "INPS Mobile" – servizio "Sportelli di sede", utilizzabile anche senza PIN;
- con chiamata al Contact Center: da fisso al numero verde 803164; da mobile al numero 06-164164.



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Direzione provinciale di Ravenna
Direzione

PROT.INPS.6600.12/07/2019.0126521

Ravenna, 12/07/2019

Agli Enti Istituzionali della provincia di Ravenna

Agli Ordini professionali della provincia di Ravenna

Alle Associazioni di categoria della provincia di Ravenna

Agli Enti di Patronato della provincia di Ravenna

Ai Sindacati dei Pensionati della provincia di Ravenna

LORO SEDI

Oggetto: Attivazione della nuova modalità di accesso su prenotazione presso gli sportelli della Agenzia territoriale di Faenza.

Si informano gli Uffici in indirizzo che **a decorrere da lunedì 2 settembre 2019** saranno modificate le modalità di ricevimento del pubblico presso gli sportelli dell'Agenzia territoriale di Faenza, via Mengolina 10, Faenza.

L'attenzione dell'Istituto alla soddisfazione degli utenti e l'esigenza di accrescere il livello qualitativo dei servizi offerti, incluso il servizio di informazione, hanno fatto emergere la necessità di rivedere il modello tradizionale di accesso fisico del pubblico alla sede, caratterizzato sino ad oggi dall'accesso libero di flussi quotidiani particolarmente significativi. L'attuale modalità di accesso costringe gli utenti ad affrontare attese di durata non prevedibile, spesso eccessivamente lunga.

La modifica organizzativa, che fa seguito alla positiva sperimentazione effettuata in numerose province di altre regioni, mira a raggiungere elevati standard di qualità del servizio in un'ottica di maggiore soddisfazione degli utenti e di celere risposta ai loro bisogni. A ciò si aggiunge la necessità, dettata dalle vigenti normative sulla sicurezza nei luoghi pubblici, di evitare il sovraffollamento di pubblico che si può verificare nelle sale di attesa in alcuni orari di punta.

Via Romolo Gessi, 24
48121 Ravenna
mail: direzione.ravenna@inps.it
pec: direzione.provinciale.ravenna@postacert.inps.gov.it

Pertanto, a decorrere dalla data indicata, l'accesso del pubblico presso gli sportelli dell'Agenzia territoriale di Faenza potrà avvenire esclusivamente mediante prenotazione, da effettuarsi tramite uno dei seguenti canali:

- da Internet sul sito www.inps.it scrivendo nella ricerca "Sportelli di Sede" – aprire il servizio - selezionare l'Agenzia di Faenza – cliccare su "Prenota" (accesso al servizio da effettuarsi tramite PIN);
- da smartphone o tablet tramite l'APP "INPS Mobile" – Servizio "Sportelli di Sede" (utilizzabile anche senza PIN);
- telefonando al CONTACT CENTER al numero 803 164 (da rete fissa) oppure 06 164 164 (da cellulare).

In via transitoria e per il tempo necessario affinché la nuova modalità di servizio venga recepita dai cittadini, sarà garantito l'accesso libero ad uno sportello aggiuntivo dedicato esclusivamente all'accensione di prenotazioni per lo sportello specialistico, alla fissazione di appuntamenti e alla consegna di documenti, per tutti coloro che dovessero presentarsi senza preventiva prenotazione.

La prenotazione assegnerà una precisa fascia oraria a ciascun utente, che limiterà la propria presenza nei locali dell'Istituto al tempo strettamente necessario. In questo modo non si verificheranno "code all'alba" e affollamenti critici nella sala di attesa.

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

Nell'auspicare che alla presente iniziativa sia assicurata ampia diffusione, si ringraziano gli Enti e Associazioni in indirizzo per la trasmissione delle necessarie informazioni alle strutture di rispettiva competenza.

Con l'occasione si invia in allegato l'informativa per i cittadini predisposta da questa Sede, con la preghiera di esporla al pubblico presso i locali delle strutture di competenza.

Si coglie l'occasione per inviare i migliori saluti.

Il Direttore provinciale
Danila Casanova



Via Romolo Gessi, 24
48121 Ravenna
mail: direzione.ravenna@inps.it
pec: direzione.provinciale.ravenna@postacert.inps.gov.it