



il Patronato della CGIL

Inca Cgil Nazionale

Area organizzazione risorse - Direzione Generale

Roma, lì 4 novembre 2021

Prot. 2021-U-ORGA-342

Ai Coordinatori Regionali INCA
Ai Direttori Comprensoriali INCA
Agli Uffici INCA all'Estero

LORO SEDI

Oggetto: Piattaforma INPS “Comunicazione Bidirezionale Patronati” (COMBIPAT) – Rilascio a tutti gli operatori – Nuova funzionalità Agenda Appuntamenti

Care compagne e cari compagni,

con messaggio n.4824 del 23.12.2020, l'INPS aveva comunicato l'avvio della sperimentazione del nuovo sistema di “Comunicazione Bidirezionale Patronati” (piattaforma COMBIPAT), progetto nel quale la Direzione Generale dell'Istituto ci ha coinvolti con l'obiettivo di sostituire i diversi e frammentati canali di contatto INPS/Patronati attualmente esistenti sul territorio, accentrandoli in un unico strumento.

Nel corso del 2021, assieme agli altri patronati, tutte le regioni sono state coinvolte nella sperimentazione per l'uso di questo nuovo strumento di comunicazione bidirezionale.

Nei giorni scorsi l'INPS ci ha comunicato la chiusura della fase di sperimentazione, e **l'apertura del servizio a tutti gli operatori di Patronato a partire da lunedì 8 novembre p.v.**

Le logiche e il funzionamento del nuovo servizio sono descritti nell'allegato file “Combipat”, mentre le modalità di accesso e utilizzo della piattaforma sono riportate nell'allegato “Manuale Utente”.

COMBIPAT è lo strumento attraverso il quale verranno d'ora in poi gestiti i contatti e la comunicazione INPS/Patronati a livello territoriale. È prevista al riguardo la graduale soppressione



il Patronato della CGIL

Inca Cgil Nazionale

Area organizzazione risorse - Direzione Generale

delle caselle di posta istituzionali INPS finora utilizzate, mentre le PEC rimarranno in uso per le esigenze e gli utilizzi cui sono correntemente preordinate.

Attraverso la nuova procedura, che consentirà anche la storicizzazione dei contatti in unico *data base*, potranno essere inviate all'INPS richieste di informazione o solleciti riguardanti pratiche patrocinate, attivare un confronto su questioni tecniche/normative, inviare documenti integrativi: di fatto, attraverso il nuovo veicolo, potrà essere realizzata la normale attività di interlocuzione che ordinariamente caratterizza i rapporti con le sedi dell'Istituto.

Una volta inoltrata, la richiesta viene canalizzata verso la struttura/funziario competente a gestire la problematica, e quindi evasa dall'INPS.

Collegato alla nuova piattaforma verrà a breve attivato anche il servizio "*Agenda Appuntamenti*", che consente all'operatore di patronato, a fronte di una richiesta inviata tramite COMBIPAT e non riscontrata nel termine di 15 giorni, e comunque in tutte le situazioni in cui si riveli non più possibile o difficoltosa l'interlocuzione in piattaforma, di prenotare un appuntamento presso la sede INPS. L'operatore potrà selezionare giorno, orario e modalità di erogazione dell'appuntamento, che potrà avvenire, in base al punto di consulenza selezionato, in presenza, via telefono o anche *on line web meeting*. A tal riguardo vi segnaliamo il messaggio Hermes n. 3354 del 05/10/2021, che vi alleghiamo in copia, con il quale l'Istituto comunica la riapertura, in presenza, degli accessi presso le proprie sedi anche per gli intermediari a far data dal 02/11/2021.

Altra revisione riguarderà l'"*Agenda Appuntamenti*" attualmente presente nel portale patronati, che è stata mantenuta, reingegnerizzata ed anch'essa implementata con la modalità *web meeting*. L'Agenda Appuntamenti del portale, diversamente da quella collocata in Combipat, è utilizzabile per appuntamenti "generici" non collegati ad una precedente segnalazione non evasa. In allegato, una presentazione INPS illustrativa delle nuove funzionalità (file "*Agenda Appuntamenti portale*").

Tutti gli operatori di Patronato attualmente censiti e profilati per i servizi dell'Istituto (**compresi quindi gli operatori all'estero**) verranno automaticamente abilitati in COMBIPAT.

Per quanto riguarda il ruolo "*Referente Regionale*", le richieste potranno riguardare questioni di ordine generale, normativo o procedimentale, non riconducibili ad una specifica pratica ("*Chiarimento normativo*" o "*Requisiti e Modalità di accesso ai servizi*"), e verranno convogliate verso le strutture di CRIC regionale. È stata comunque prevista la possibilità per il Referente Regionale di agire sulla piattaforma anche con il profilo di Operatore, assumendone quindi le



il Patronato della CGIL

Inca Cgil Nazionale

Area organizzazione risorse - Direzione Generale

relative funzionalità che consentono di attivare contatti aventi ad oggetto anche specifiche anagrafiche/pratiche di Patronato.

Ferma restando l'autonomia delle strutture regionali, in ordine alla possibilità di porre quesiti di tipo normativo alle sedi INPS regionali, concorderemo, in occasione dell'incontro del 23 novembre p.v. (Coordinamento Nazionale Area Previdenza e Assistenza), una modalità condivisa di gestione di questa attività tra INCA Nazionale e le strutture territoriali per evitare di provocare dalle diverse sedi dell'Istituto risposte contraddittorie o non omogenee sui temi previdenziali.

Per la profilazione del Referente regionale provvederà la sede dell'INCA Nazionale su segnalazione del coordinatore regionale. Dopo l'incontro del 23 novembre p.v. vi verrà dato il riferimento dell'amministratore a cui occorre scrivere per ottenere l'abilitazione.

Fino a fine anno rimarrà comunque operativa la casella di posta sperimentazione.comunicazionebidirezionalepatronati@INPS.it, utilizzabile per le eventuali segnalazioni, osservazioni, suggerimenti, e per le problematiche o criticità riscontrate nell'utilizzo della piattaforma. Vi invitiamo a segnalarci l'andamento di questa nuova modalità di comunicazione bidirezionale tra INPS e Patronati, attraverso un utilizzo intenso del nuovo sistema di comunicazione, al fine di monitorare l'efficienza del Cassetto Bidirezionale ed avere gli elementi per evidenziare all'INPS le eventuali ulteriori potenzialità o criticità.

A breve l'INPS emanerà un messaggio illustrativo di tutte queste novità di cui vi daremo comunicazione non appena pubblicato.

Fraterni saluti.

Mauro Soldini
Collegio di Presidenza
Responsabile Area Organizzazione

Anna Maria Bilato
Collegio di Presidenza
Responsabile Area Previdenza