
Manuale utente per l'utilizzo di CRM Patronati

Sommario

1. Accesso alla piattaforma CRM Patronati tramite portale INPS	4
2. Accesso alla piattaforma CRM Patronati	5
3. Operatore.....	6
3.1 Home page.....	6
3.2 Nuova richiesta	7
3.2.1 Individuazione cittadino.....	7
3.2.2 Compilazione richiesta	9
3.2.3 Riepilogo e inoltro richiesta	12
3.2.4 Conferma richiesta	14
3.3 Storico richieste	15
3.4 Statistiche	17
4. Referente regionale.....	18
4.1 Accesso al servizio.....	18
4.2 Home page.....	19
4. 3 Nuova richiesta	19
4.3.1 Compilazione richiesta	19
4.3.2 Riepilogo e inoltro richiesta	21
4.3.3 Conferma richiesta	22
4.4 Storico richieste	23
4.5 Statistiche	25

Figura 1 - Accesso tramite Portale INPS (1/3)	4
Figura 2 - Accesso tramite Portale INPS (2/3)	5
Figura 3 - Accesso tramite portale INPS (3/3)	5
Figura 4 - Informativa sul servizio.....	6
Figura 5 - Home page CRM Patronati	6
Figura 6 - Nuova richiesta	7
Figura 7 - Casi di omocodia/omonimia	8
Figura 8 - Conferma utente	9
Figura 9 - Compilazione nuova richiesta (1/2).....	9
Figura 10 - Riferimento della pratica non associato al codice fiscale	10
Figura 11 - Utente non abilitato alla richiesta di informazioni sulla pratica di pensione	11
Figura 12 - Compilazione nuova richiesta (2/2).....	11
Figura 13 - Rimozione allegato	12
Figura 14 - Riepilogo e inoltro (1/2).....	13
Figura 15 - Riepilogo e inoltro (1/2) – Modifica della sede	13
Figura 16 - Riepilogo e inoltro (2/2).....	14
Figura 17 - Conferma richiesta	14
Figura 18 - Storico richieste.....	15
Figura 19 - Dettaglio richiesta	16
Figura 20 - Nuova comunicazione e cronologia	17
Figura 21 - Statistiche	18
Figura 22 - Scelta del profilo.....	18
Figura 23 - Home page CRM Patronati	19
Figura 24 - Compilazione nuova richiesta (1/2).....	20
Figura 25 - Compilazione nuova richiesta (2/2).....	21
Figura 26 - Riepilogo e inoltro (1/2).....	21
Figura 27 - Riepilogo e inoltro (2/2).....	22
Figura 28 - Conferma richiesta	22
Figura 29 - Storico richieste.....	23
Figura 30 - Dettaglio richiesta	24
Figura 31 - Nuova comunicazione e cronologia	24
Figura 32 - Statistiche	25

1. Accesso alla piattaforma CRM Patronati tramite portale INPS

L'operatore, una volta raggiunto il portale www.inps.it, potrà accedere alla sezione "Servizi per i Patronati" (Figura 1).

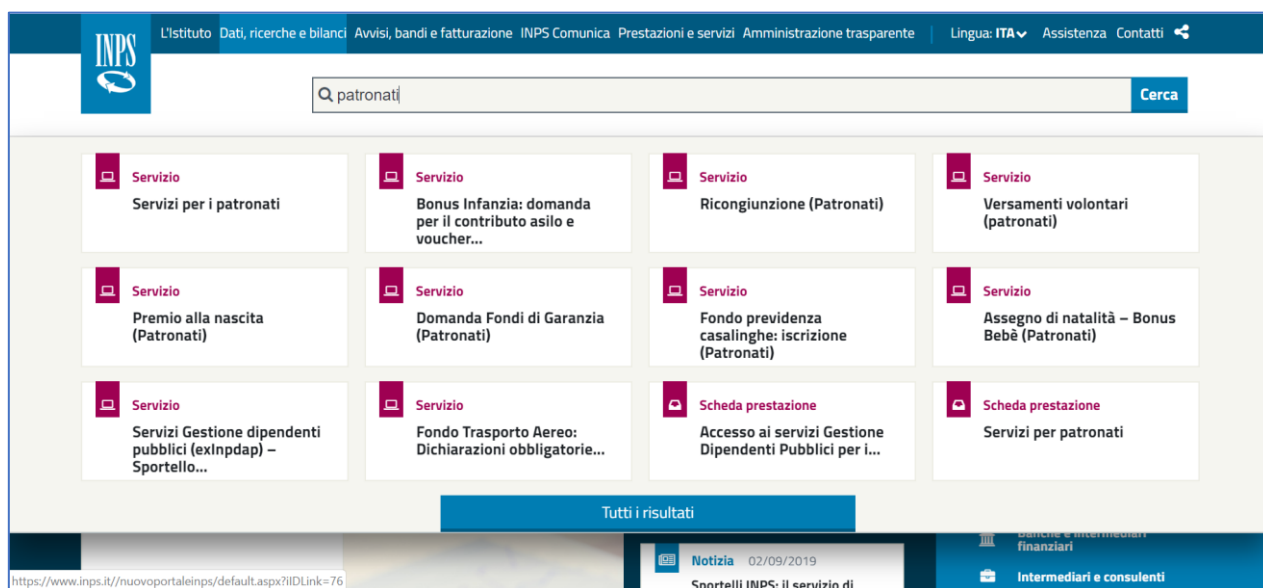


Figura 1 - Accesso tramite Portale INPS (1/3)

Dopo aver cliccato su **"Servizi per i Patronati"**, sarà possibile accedere alla sezione riservata attraverso l'utilizzo delle credenziali (Figura 2).

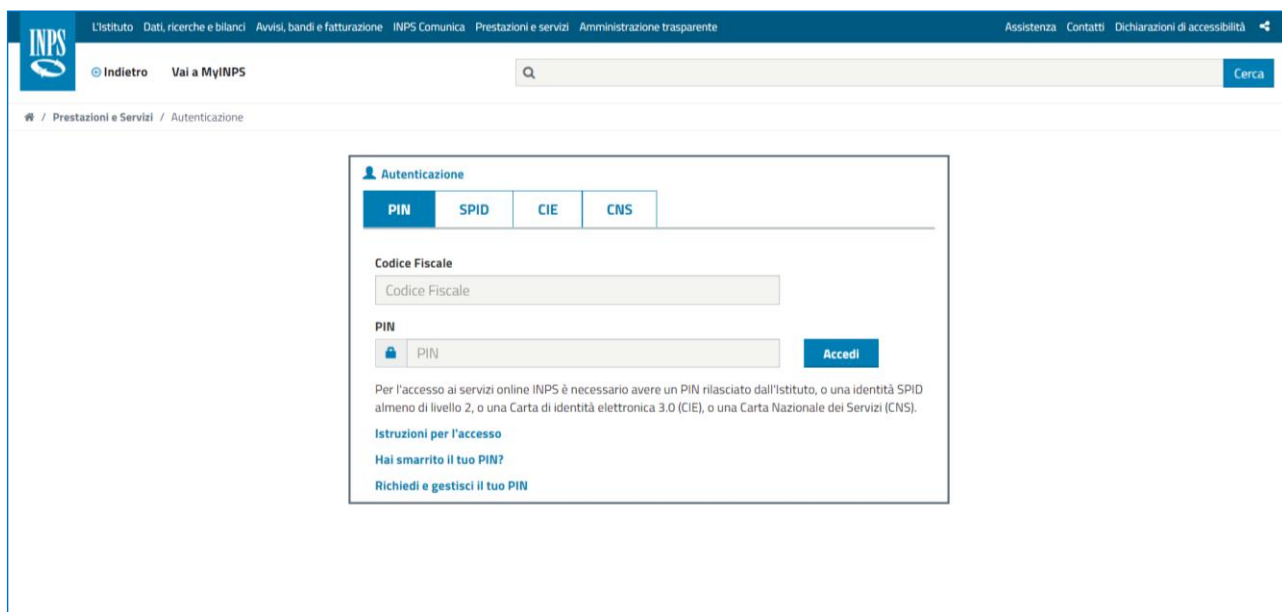


Figura 2 - Accesso tramite Portale INPS (2/3)

Dopo aver effettuato l'accesso con le proprie credenziali, gli operatori e gli amministratori del patronato potranno accedere alla piattaforma **“Scrivi alla sede”** presente nella sezione del portale INPS denominata **“Servizi per i patronati”** (Figura 3).

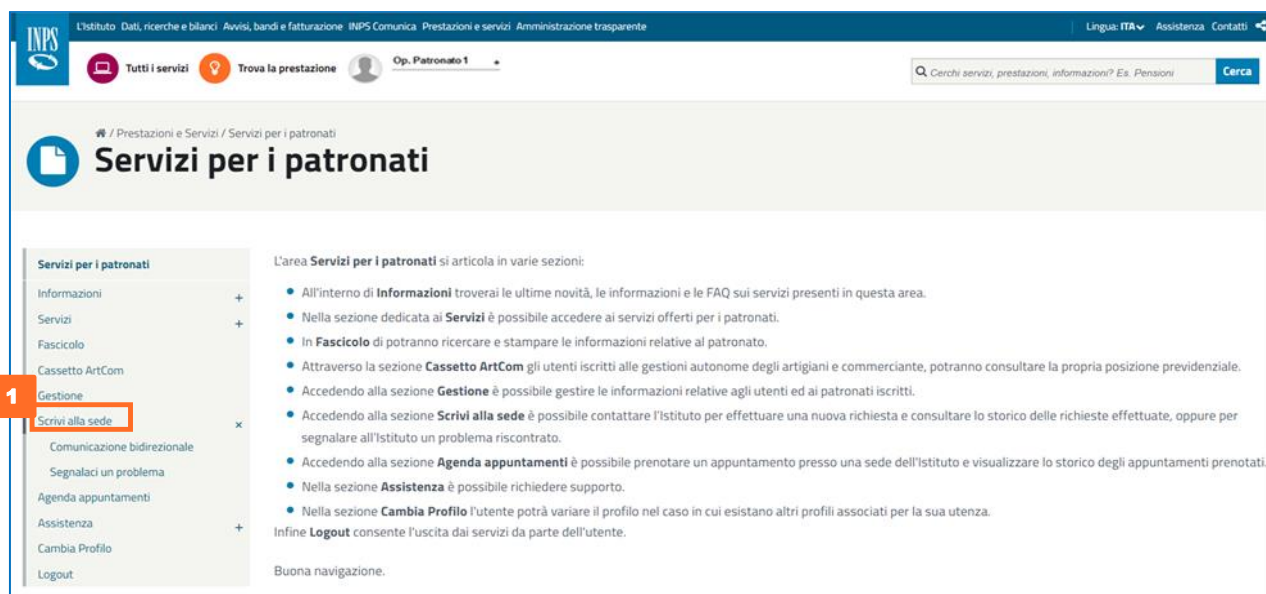


Figura 3 - Accesso tramite portale INPS (3/3)

2. Accesso alla piattaforma CRM Patronati

All'accesso alla piattaforma, viene richiesto all'operatore del patronato di confermare l'accesso al servizio **“Scrivi alla sede”**, cliccando sul tasto **“Continua”** (Figura 4).

Nella pagina di accesso è presente una breve descrizione del servizio. L'operatore avrà eventualmente la possibilità di cliccare sul tasto "Indietro" per tornare alla schermata precedente.

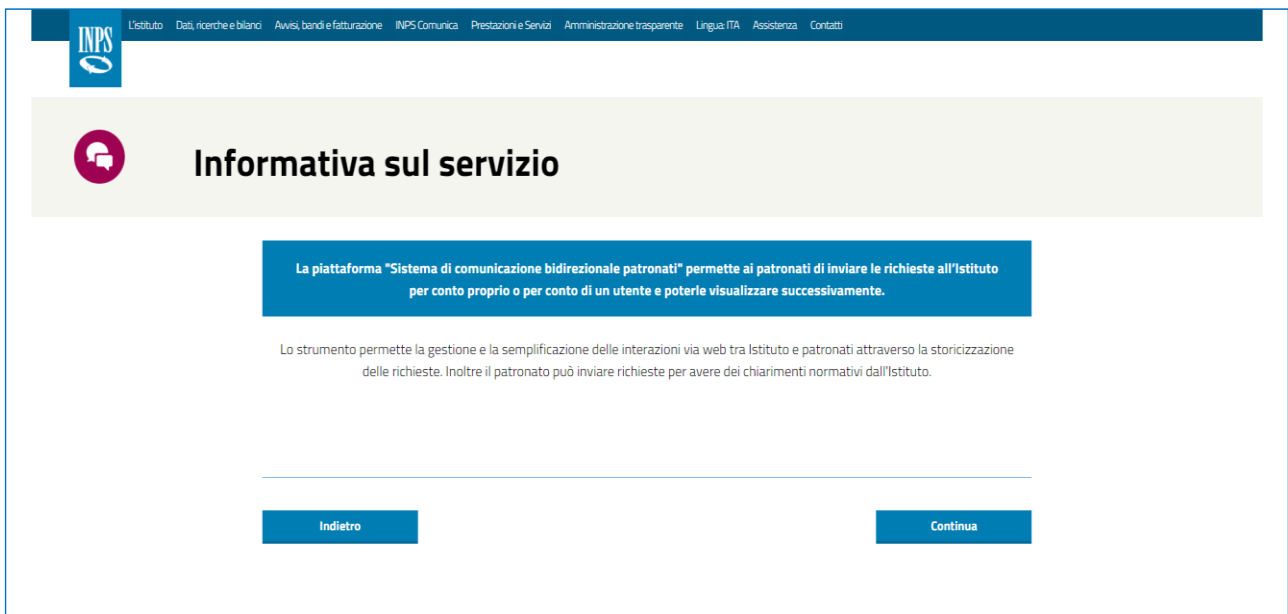


Figura 4 - Informativa sul servizio

3. Operatore

3.1 Home page

L'operatore, cliccando sul tasto "Continua", visualizzerà l'Home Page della piattaforma (Figura 5).

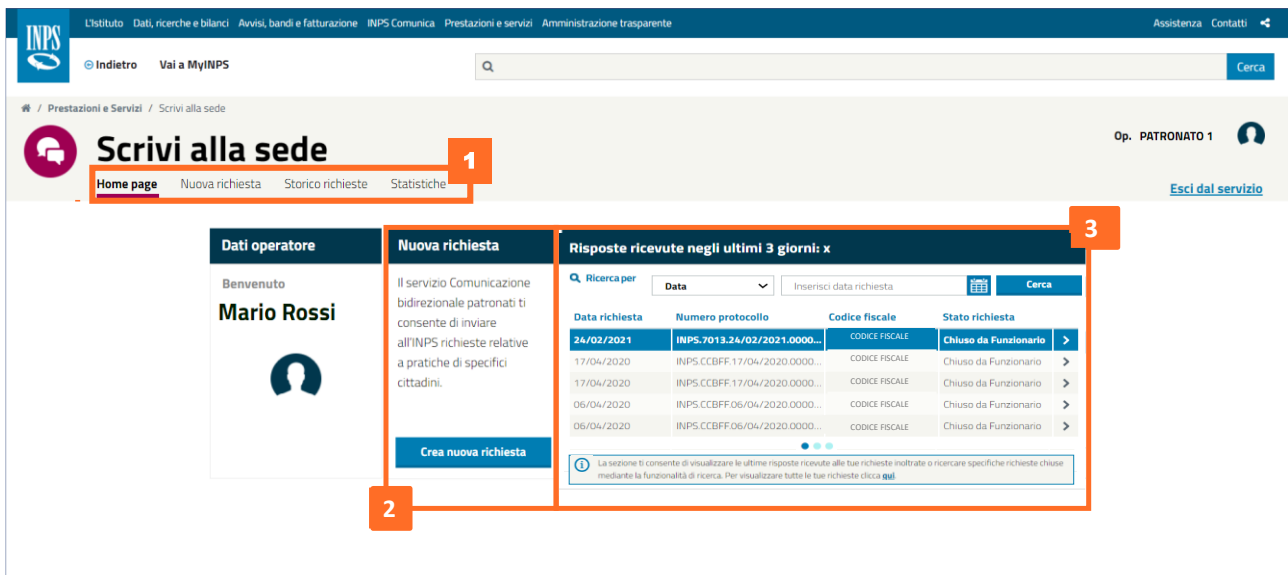


Figura 5 - Home page CRM Patronati

Dalla barra di navigazione posta in alto (**cfr.1**), l'operatore potrà visualizzare le sezioni all'interno delle quali potrà effettuare la navigazione:

- **Home page:** tramite questa sezione l'operatore potrà tornare alla pagina iniziale in qualsiasi momento;
- **Nuova richiesta:** tramite questa sezione l'operatore potrà creare una nuova richiesta per conto di un cittadino (**cfr.2**);
- **Storico richieste:** tramite questa sezione l'operatore potrà consultare l'elenco delle richieste della propria sede;
- **Statistiche:** tramite questa sezione l'operatore potrà consultare degli indicatori statistici attinenti alle richieste della propria sede.

L'operatore, infine, potrà visualizzare nel pannello denominato **"Risposte ricevute negli ultimi 3 giorni: x"**, le ultime risposte ricevute alle proprie richieste inoltrate (**cfr.3**). Potrà altresì ricercare una risposta precisa attraverso la funzionalità di ricerca per:

- Data;
- Oggetto;
- Codice fiscale;
- Numero di protocollo.

3.2 Nuova richiesta

3.2.1 Individuazione cittadino

L'operatore cliccando sulla barra di navigazione **"Nuova richiesta"** o cliccando sul tasto **"Crea nuova richiesta"** presente nella Home page, accederà all'area di individuazione del cittadino per conto del quale il patronato invia la richiesta (Figura 6).

The screenshot shows the INPS 'Scrivi alla sede' interface. The top navigation bar includes links like 'L'Istituto', 'Dati, ricerche e bilanci', 'Avvisi, bandi e fatturazione', 'INPS Comunica', 'Prestazioni e servizi', and 'Amministrazione trasparente'. The main header area shows 'Scrivi alla sede' with a sub-header 'Nuova richiesta'. The form is divided into two sections: 'Ricerca per Codice Fiscale' and 'Ricerca per Anagrafica'. The 'Ricerca per Codice Fiscale' section has a text input field for 'Inserisci Codice Fiscale'. The 'Ricerca per Anagrafica' section has three input fields: 'Inserisci Cognome', 'Inserisci Nome', and 'Inserisci data di nascita' with a calendar icon. A red box highlights the 'Ricerca per Anagrafica' section, and a red circle with the number '1' is next to it. The 'Continua' button is at the bottom right.

Figura 6 - Nuova richiesta

L'operatore del patronato potrà inviare una richiesta per conto di un cittadino, identificandolo tramite una ricerca per **Codice fiscale** oppure per **Anagrafica** (**cfr.1**) tramite la compilazione dei seguenti campi:

- Cognome;
- Nome;
- Data di nascita.

Una volta compilati i campi precedenti, si abiliterà il pulsante **“Continua”**.

In caso di omonimia o omocodia il sistema avvertirà l'operatore che dovrà selezionare il cittadino specifico per cui inviare la richiesta (Figura 7). In tutti gli altri casi viene **individuato lo specifico cittadino**.

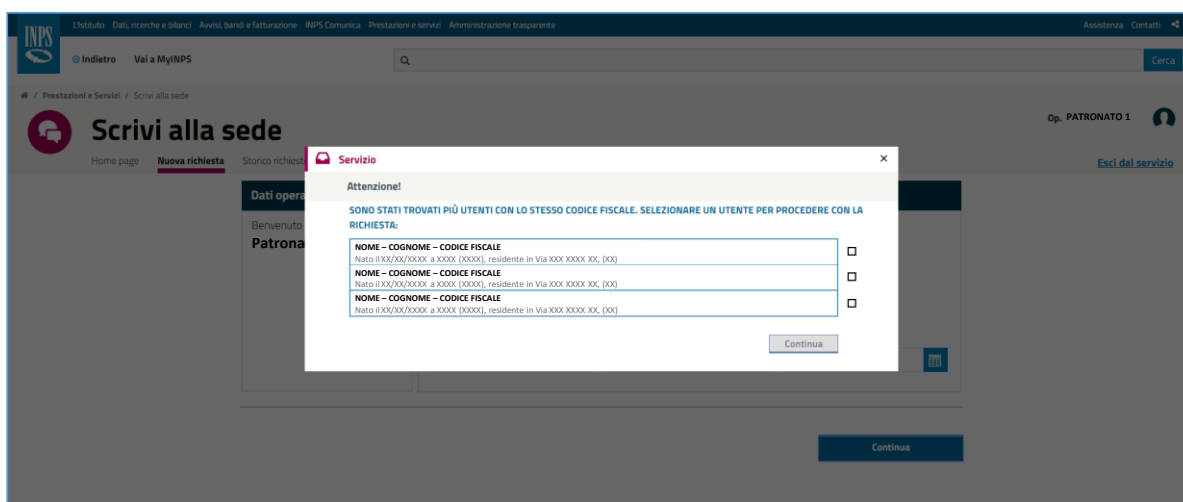


Figura 7 - Casi di omocodia/omonimia

Individuato l'utente per conto del quale sarà creata l'istanza, nella sezione **“Nuova richiesta”** (Figura 8) saranno riepilogati i dati dell'utente individuato (**cfr.1**) e sarà richiesto all'operatore di dichiarare, mediante la valorizzazione della casella (**cfr.2**) di essere in possesso della delega a procedere all'invio della richiesta **per conto del cittadino**.

Una volta valorizzata la casella, sarà possibile proseguire nella creazione della richiesta mediante il tasto **“Continua”**.

The screenshot shows the INPS 'Scrivi alla sede' interface. The user is logged in as 'Op. PATRONATO 1'. The 'Nuova richiesta' tab is active. A red box labeled '1' encompasses the 'Nuova richiesta' header and the 'Hai Selezionato' section, which displays the user's details: Name (MARIO BIANCHI), Birth Date (01/01/1950), Birth Place (ROMA), and Fiscal Code (XXXXXXXXXXXXXXX). Below this, a checkbox is labeled 'Dichiaro di essere in possesso della delega a operare per conto del richiedente e di esibirla su richiesta'. A second red box labeled '2' highlights this checkbox. At the bottom, there are 'Indietro' and 'Continua' buttons.

Figura 8 - Conferma utente

3.2.2 Compilazione richiesta

Il navigatore, posto in alto nella schermata di Figura 9 (**cfr.1**), permette all'operatore di visualizzare i **passaggi necessari** per il completamento dell'invio di una richiesta.

The screenshot shows the 'Compilazione' step of the request process. A progress bar at the top indicates three steps: 1 (Compilazione), 2 (Riepilogo e inoltro), and 3 (Conferma). A red box labeled '1' highlights this progress bar. Below it, a red box labeled '2' highlights the main form area. The form is titled 'Per conto di: MARIO BIANCHI' and asks 'Per quale motivo vuoi contattare INPS?'. It includes a dropdown menu for 'Scegli un'opzione', a section for 'Inserisci il riferimento della pratica' with another dropdown, and a section for 'Inserisci ID della pratica' with a text input field. There is also a section for 'Scegli l'argomento della tua richiesta' with a text input field containing 'Digita es. PENSIONE'. At the bottom, there are 'Indietro' and 'Prosegui' buttons.

Figura 9 - Compilazione nuova richiesta (1/2)

Attraverso la scelta del **motivo del contatto**, si attiveranno le seguenti opzioni per individuare la tematica della richiesta (**cfr.2**):

- Sollecito domanda già presentata;

- Prestazione in corso o respinta;
- Requisiti e modalità di accesso ai servizi.

In caso di selezione dei motivi “Sollecito domanda già presentata” e “Prestazione in corso o respinta” l’operatore dovrà selezionare nel menu a tendina del campo “**Inserisci il riferimento della pratica**” uno fra i seguenti valori:

- Numero protocollo;
- Numero Domus;
- Numero pensione;
- Numero domanda RDC;
- Numero domanda REM.

Nel caso in cui il riferimento di pratica inserito non risultasse associato al codice fiscale per conto del quale si sta inoltrando la richiesta, l’operatore sarà avvertito mediante un pop up sulla schermata (Figura 10).

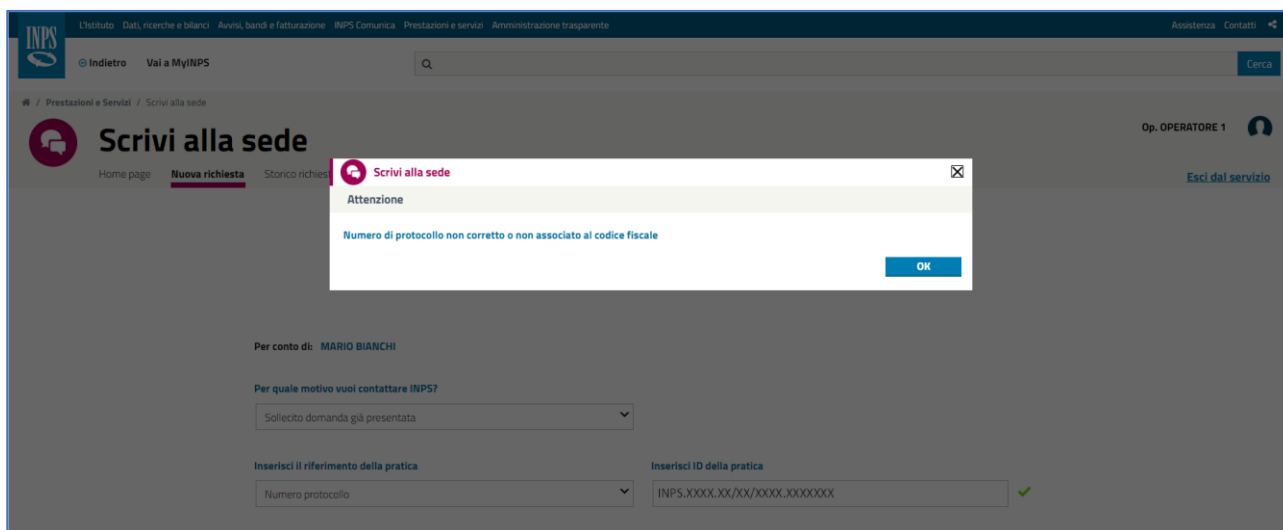


Figura 10 - Riferimento della pratica non associato al codice fiscale

Inoltre, nel caso in cui il soggetto richiedente non fosse abilitato a richiedere informazioni sulla pratica di pensione indicata, l’operatore sarà avvertito mediante uno specifico messaggio sulla schermata (Figura 11).

The screenshot shows the INPS 'Scrivi alla sede' (Write to the office) form. A modal window titled 'Attenzione' (Attention) is displayed, stating: 'Per il codice fiscale inserito, associato al numero della pensione indicata, non può essere richiesta alcuna informazione in quanto si riferisce a soggetto diverso da: Titolare, Amministratore di sostegno, Tutore.' (For the tax code entered, associated with the indicated pension number, no information can be requested as it refers to a subject different from: Owner, Administrator of support, Tutor). The form below the modal shows 'Per conto di: MARIO BIANCHI', a dropdown for 'Per quale motivo vuoi contattare INPS?' with 'Sollecito domanda già presentata' selected, and two input fields for 'Inserisci il riferimento della pratica' (Numero pensione) and 'Inserisci ID della pratica' (XXXXXXX) with a green checkmark.

Figura 11 - Utente non abilitato alla richiesta di informazioni sulla pratica di pensione

Una volta selezionato **l'argomento della richiesta**, l'operatore dovrà obbligatoriamente descrivere il motivo del contatto all'Istituto all'interno del campo **"Testo della richiesta"** e potrà facoltativamente inserire ulteriori note afferenti alla richiesta all'interno dell'apposito campo **"Inserisci ulteriori note (facoltativo)"** (Figura 12) (**cfr.1**). Sarà inoltre possibile, al momento della creazione della richiesta o successivamente, inserire degli **allegati** a supporto della richiesta stessa (**cfr.2**).

The screenshot shows the 'Scegli l'argomento della tua richiesta' (Choose the subject of your request) form. The 'PENSIONI PAESI NON CONVENZIONATI' (Pensions in non-conventioned countries) option is selected. The form is divided into two main sections: 'Testo della richiesta' (Request text) and 'Devi allegare un documento?' (Do you need to attach a document?). The 'Testo della richiesta' section has a text area for 'Inserisci un breve testo che descriva la tua richiesta' and a text area for 'Inserisci ulteriori note (facoltativo)'. The 'Devi allegare un documento?' section has a file upload area with a 'Sfoglia' (Browse) button, a file named 'Documento.txt (2Kb)', and an 'Allega' (Attach) button. Annotations 1 and 2 are placed on the form: 1 points to the 'Testo della richiesta' section, and 2 points to the 'Devi allegare un documento?' section. At the bottom, there are 'Indietro' (Back) and 'Prosegui' (Continue) buttons.

Figura 12 - Compilazione nuova richiesta (2/2)

Sarà possibile procedere alla rimozione di eventuali allegati della richiesta cliccando l'apposita icona a forma di cestino; Al click sull'icona, si aprirà un popup che chiederà all'utente di confermare l'operazione richiesta (Figura 13).

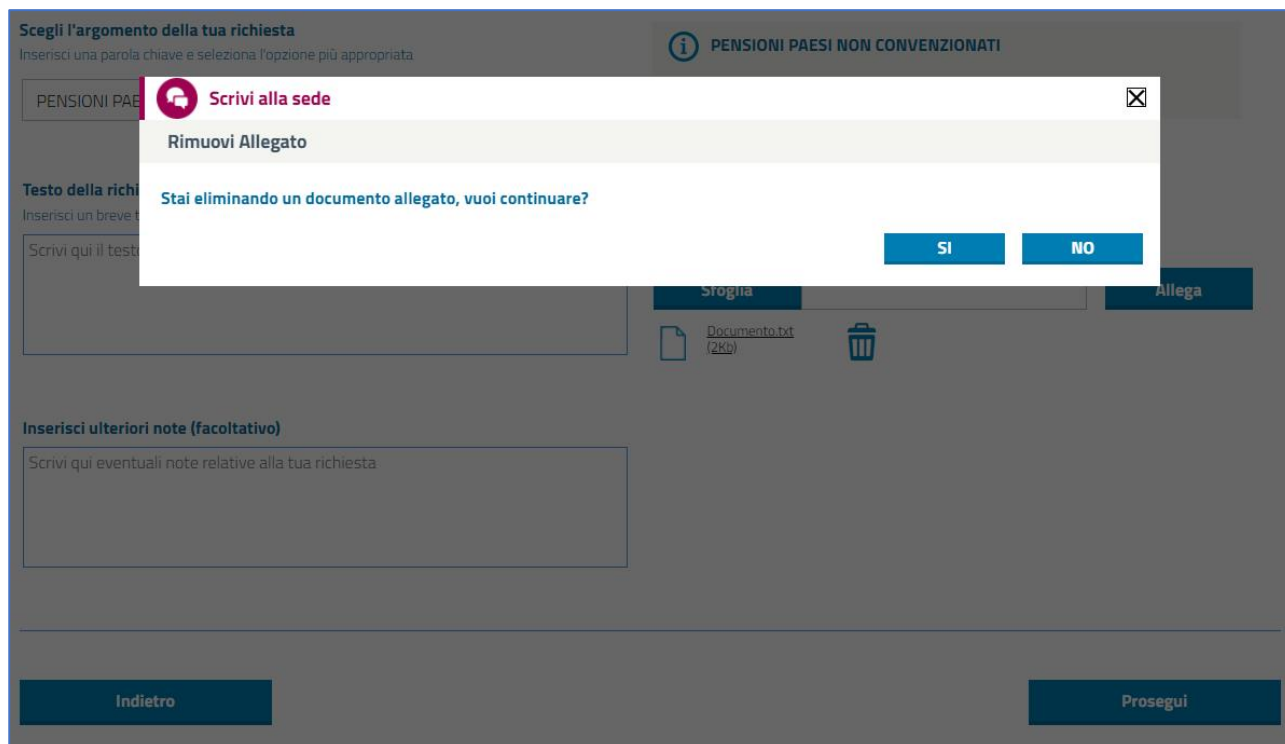


Figura 13 - Rimozione allegato

Una volta terminata la compilazione, sarà possibile procedere alla fase di riepilogo ed inoltro della richiesta mediante il tasto **“Prosegui”**.

3.2.3 Riepilogo e inoltro richiesta

Il navigatore, situato nella parte superiore della schermata (Figura 14), permette all'operatore di visualizzare **i passaggi necessari** per il completamento dell'invio di una richiesta (**cfr.1**).

La richiesta sarà inoltrata di default alla Sede di appartenenza territoriale del cittadino per cui si effettua l'invio della richiesta. Nella fase di **“Riepilogo e inoltro”** l'operatore visualizzerà la sede di inoltro della richiesta stabilita automaticamente dal sistema in base al CAP di appartenenza del richiedente e alla tematica evidenziata (**cfr.2**).

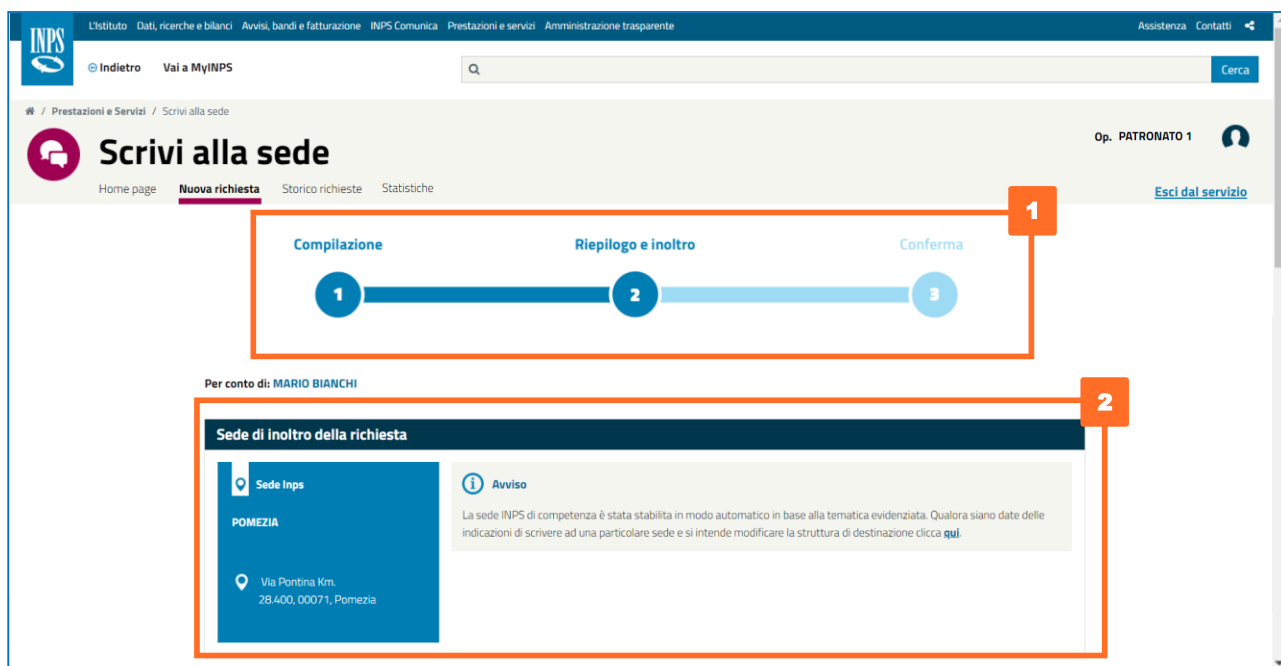


Figura 14 - Riepilogo e inoltro (1/2)

L'operatore potrà selezionare una Sede di inoltro della richiesta diversa da quella impostata automaticamente (Figura 15) (**cfr.1**).

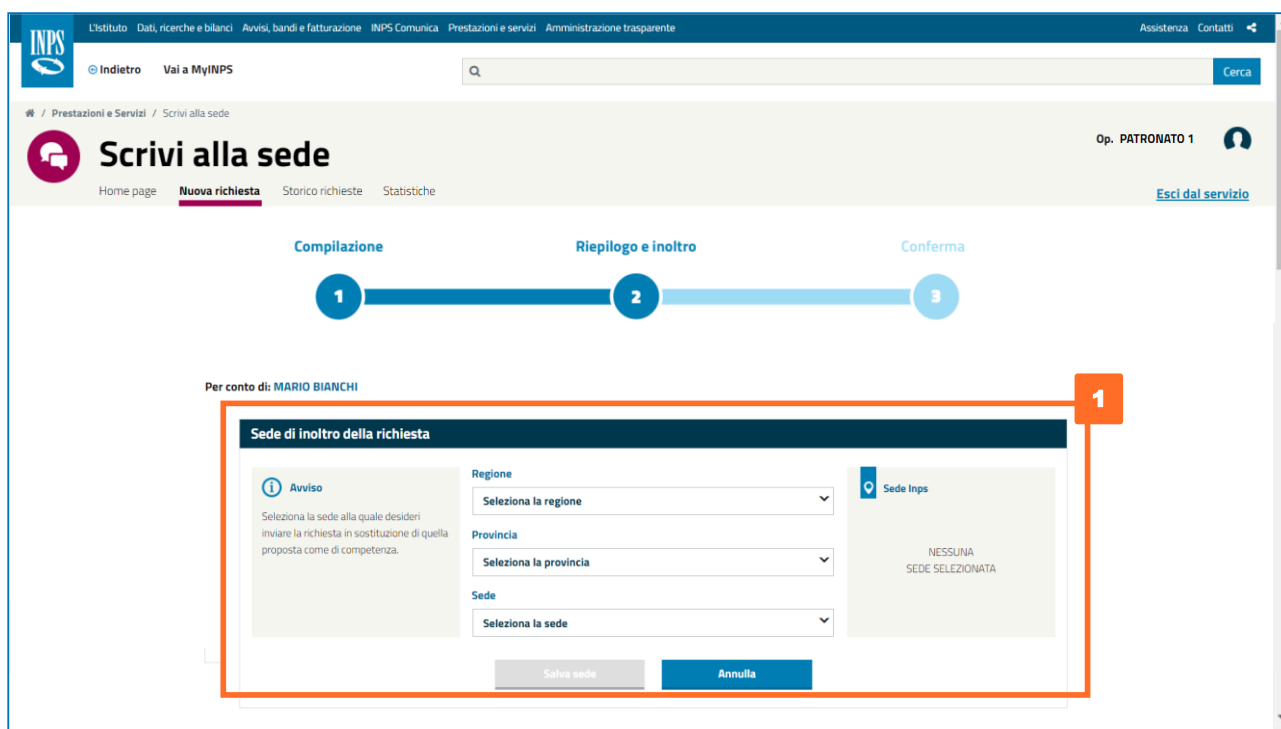


Figura 15 - Riepilogo e inoltro (1/2) – Modifica della sede

Nella parte inferiore della schermata sarà presente **un riepilogo** contenente tutte le informazioni precedentemente inserite (Figura 16).

Figura 16 - Riepilogo e inoltro (2/2)

Con il pulsante “**Invia**”, l’operatore potrà inviare alla Sede la richiesta.

3.2.4 Conferma richiesta

Nella schermata di figura 17, il navigatore permette all’operatore di visualizzare i **passaggi effettuati** per il completamento della richiesta (**cfr.1**).

Figura 17 - Conferma richiesta

Dopo aver confermato l’invio della richiesta, per l’operatore sarà possibile effettuare una nuova richiesta per lo stesso cittadino o la medesima richiesta per un differente cittadino direttamente dalla conferma dell’inoltro di una richiesta (**cfr.2**).

Il pulsante “**Torna alla Home**” consentirà all’operatore di tornare alla Home page della piattaforma (**cfr.3**).

3.3 Storico richieste

Selezionando dalla barra di navigazione la voce “**Storico richieste**”, l’operatore visualizzerà il riepilogo delle richieste e i messaggi di risposta della sede (Figura 18).

The screenshot shows the INPS 'Scrivi alla sede' interface. The 'Storico richieste' tab is selected. A search bar is located at the top right of the table area. The table lists requests with columns for Date, Object, Protocol Number, Fiscal Code, and Request Status. Red boxes and numbers 1, 2, and 3 highlight specific features: 1 points to the 'Tutte le richieste' tab, 2 points to the search bar, and 3 points to the table of requests.

Data richiesta	Oggetto	Numero protocollo	Codice fiscale	Stato richiesta
12/12/2019	CONTRIBUTI ACCREDITATI A DOMANDA	INPS.XXXX.XX/XX/XXXX.XXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Assegnato a Sede
28/11/2019	PENSIONI PAESI NON CONVENZIONATI	INPS.XXXX.XX/XX/XXXX.XXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Inviato a LineaINPS
28/11/2019	PENSIONI PAESI NON CONVENZIONATI	INPS.XXXX.XX/XX/XXXX.XXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Inviato a LineaINPS
27/11/2019	PENSIONI PAESI NON CONVENZIONATI	INPS.XXXX.XX/XX/XXXX.XXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Assegnato a Sede
27/11/2019	PENSIONI PAESI NON CONVENZIONATI	INPS.XXXX.XX/XX/XXXX.XXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Inviato a LineaINPS
25/11/2019	PENSIONI PAESI NON CONVENZIONATI	INPS.XXXX.XX/XX/XXXX.XXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Inviato a LineaINPS
25/11/2019	PENSIONI PAESI NON CONVENZIONATI	INPS.XXXX.XX/XX/XXXX.XXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Chiuso da Funzionario
21/11/2019	PENSIONI PAESI NON CONVENZIONATI	INPS.XXXX.XX/XX/XXXX.XXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Inviato a LineaINPS
18/11/2019	CONTRIBUTI ACCREDITATI A DOMANDA		XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Acquisita
18/11/2019	PENSIONI PAESI NON CONVENZIONATI	INPS.XXXX.XX/XX/XXXX.XXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Inviato a LineaINPS

Figura 18 - Storico richieste

L’operatore potrà **ricercare una precisa richiesta** tra tutte le richieste dalla sede di appartenenza o esclusivamente tra quelle da lui inoltrate (**cfr.1**). Mediante menu a tendina potrà selezionare uno fra i seguenti criteri di ricerca (**cfr.2**):

- Data richiesta
- Oggetto
- Numero protocollo
- Codice fiscale
- Stato richiesta

Nella parte sottostante, invece, verrà mostrato l’elenco **delle richieste in base ai filtri applicati** (**cfr.3**). Cliccando sulla freccia nell’ultima colonna a destra, sarà possibile visualizzare il dettaglio della richiesta selezionata con la cronologia delle comunicazioni intercorse con l’istituto e inviare nuove comunicazioni.

All’interno della sezione “**Dettaglio richiesta selezionata**” (Figura 19) è presente **un riepilogo** contenente le informazioni riguardanti i dati anagrafici, gli allegati della richiesta e la data di un eventuale precedente sollecito.

L'operatore potrà **sollecitare** la richiesta, qualora fossero passati almeno 15 giorni dall'inoltro della richiesta senza ricevere risposta, utilizzando l'apposito tasto situato in basso a destra.

L'operatore potrà inoltre prenotare un appuntamento, a fronte di una richiesta inviata all'Istituto, se quest'ultima è stata **inviata da più di 15 giorni senza aver ricevuto risposta** oppure **si venga abilitati dall'Istituto** oppure nel caso in cui **non sia possibile continuare la conversazione con l'Istituto**.

Dettaglio richiesta selezionata

Nominativo Operatore
PATRONATO 1

Dati del richiedente
Codice fiscale
XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Cognome
BIANCHI
Nome
MARIO
Data di nascita
01/01/1950

Dettagli richiesta
Oggetto
PENSIONI PAESI NON CONVENZIONATI
Riferimento pratica
-
Data richiesta
21/10/2020
Numero di protocollo
INPS.XXXXXX/XX/XXXXXX...
Agenzia di inoltro
LANCIANO-230001

Allegati della richiesta
Nessun allegato

Testo della richiesta
testtest

Allegati della risposta
Nessun allegato

Testo della risposta

Sollecito
Data 1° sollecito: Data 2° sollecito: Invia

Prenotazione appuntamento
È possibile prenotare un appuntamento per richieste aperte da almeno 15 giorni, oppure si venga abilitati dall'Istituto, oppure nel caso in cui non sia possibile continuare la conversazione con l'Istituto. Prenota

Figura 19 - Dettaglio richiesta

Dalle due sezioni seguenti l'operatore potrà inserire un nuovo messaggio e visualizzare l'intera cronologia dei messaggi scambiati con la Sede a cui è stata inoltrata la richiesta (Figura 20).

Cronologia comunicazioni ed allegati

ATTENZIONE
Una volta ricevuta risposta dall'Istituto, è possibile continuare la conversazione con un massimo di 2 ulteriori interazioni. Se hai bisogno di maggiori approfondimenti dovrai inoltrare una nuova richiesta.

Inserisci qui il testo della nuova comunicazione

Devi allegare un documento?
Max dimensione 6MB formato gif, jpg, pdf, tiff e txt.

Sfoglia Allega

Invia la nuova comunicazione

Cronologia comunicazione

N.PROTOCOLLO: INPS.XXXXXX/XX/XXXXXXX	21/10/2020 17:04:13	Allegati
Op. PATRONATO 1 testtest		Nessun allegato
N.PROTOCOLLO: INPS.XXXXXX/XX/XXXXXXX	21/10/2020 17:04:13	Allegati
Op. PATRONATO 1 testtest		Nessun allegato

Stampa riepilogo

Torna su

Figura 20 - Nuova comunicazione e cronologia

Sarà possibile per l'operatore inviare **una nuova comunicazione**, anche con allegati, riguardante una specifica richiesta qualora la Sede abbia risposto alla comunicazione precedente (**cfr.1**). Una volta ricevuto la risposta, l'operatore potrà continuare la conversazione con l'istituto con un numero massimo di 2 ulteriori interazioni.

La sezione **"Cronologia comunicazione"** riporta la **cronologia delle interazioni** avvenute tra il patronato e l'istituto riguardo la richiesta inviata. Saranno presenti informazioni riguardanti il numero di protocollo e la data di apertura della richiesta. L'operatore potrà stampare la cronologia con l'apposito pulsante **"Stampa riepilogo"** (**cfr.2**).

3.4 Statistiche

Selezionando dalla barra di navigazione la voce **"Statistiche"** e scegliendo l'argomento e il range temporale di interesse (**cfr.1**), l'operatore visualizzerà una serie di **indicatori statistici** attinenti alle **proprie richieste** e a **quelle della sede** (Figura 21).

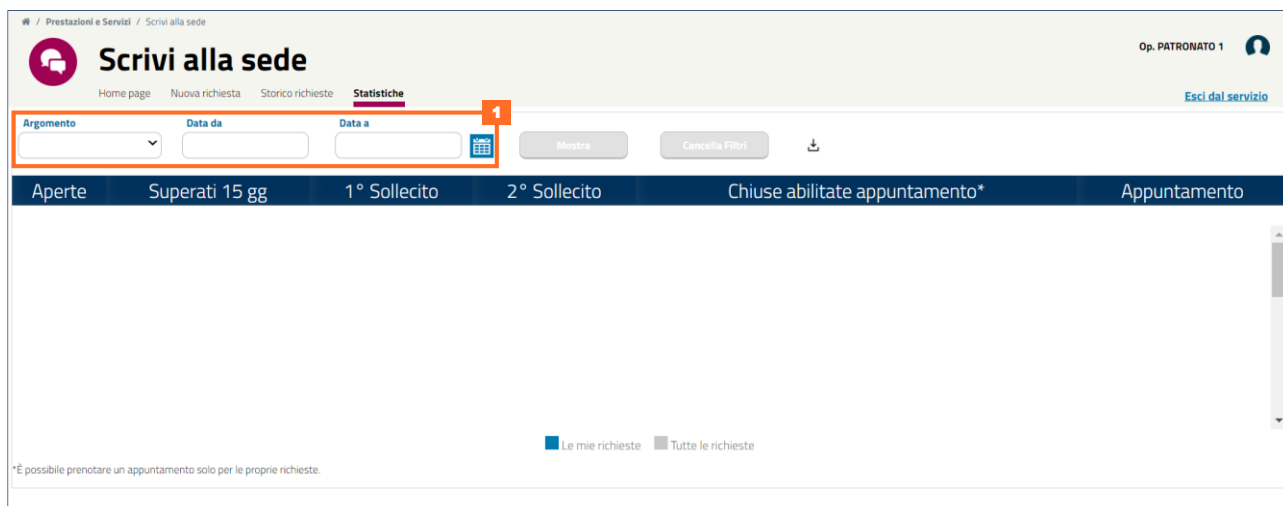


Figura 21 - Statistiche

4. Referente regionale

4.1 Accesso al servizio

All'accesso alla piattaforma, viene richiesto al Referente regionale del patronato il profilo di accesso al servizio **“Scrivi alla sede”**; cliccando sul tasto **“Continua”** il Referente regionale effettuerà l'accesso alla piattaforma con il profilo selezionato (Figura 22).

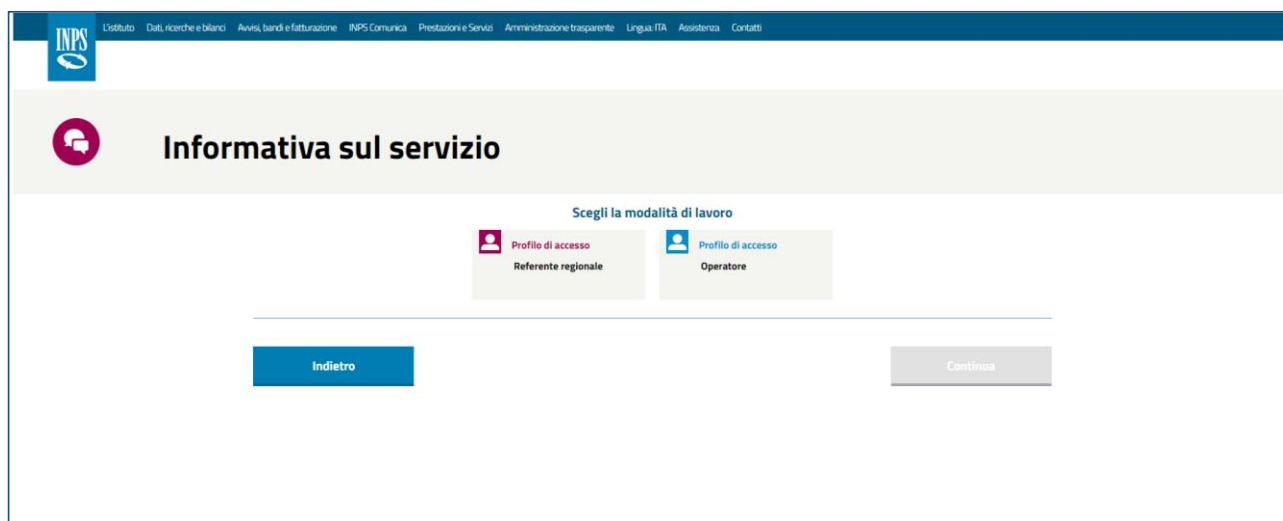


Figura 22 - Scelta del profilo

4.2 Home page

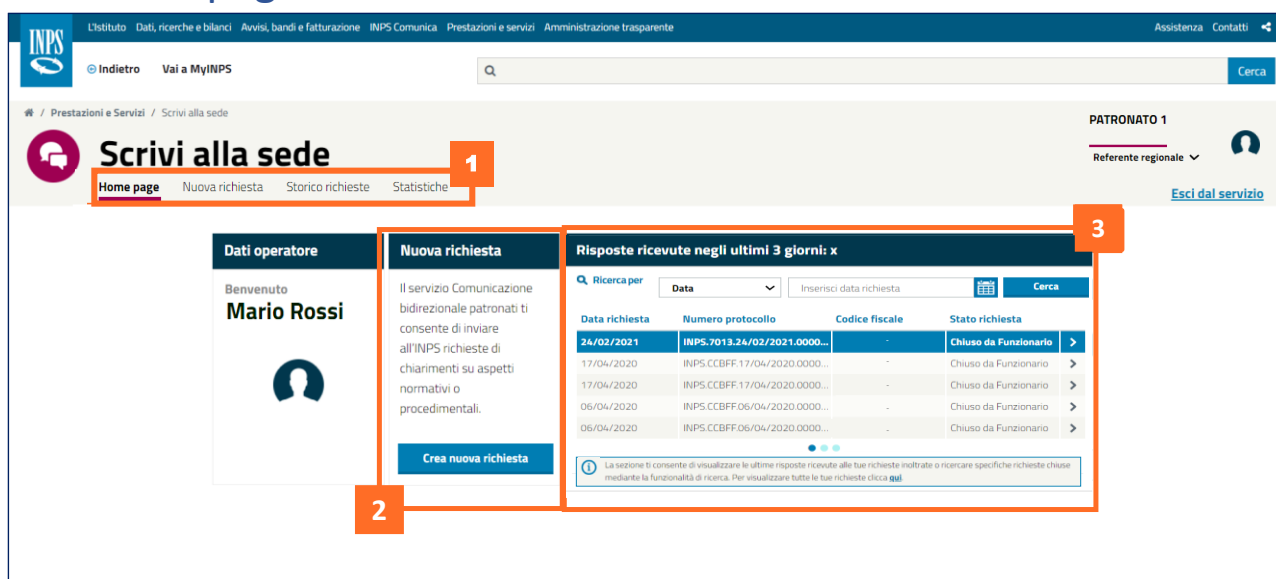


Figura 23 - Home page CRM Patronati

Il Referente regionale, nella barra di navigazione posta in alto (**cfr.1**), potrà navigare all'interno delle sezioni:

- **Home page:** tramite questa sezione il Referente regionale potrà tornare alla pagina iniziale in qualsiasi momento;
- **Nuova richiesta:** tramite questa sezione il Referente regionale potrà creare una nuova richiesta da inviare all'istituto per proprio conto (**cfr.2**);
- **Storico richieste:** tramite questa sezione il Referente regionale potrà consultare l'elenco delle richieste della propria sede;
- **Statistiche:** tramite questa sezione il Referente regionale potrà consultare degli indicatori statistici attinenti alle richieste della propria sede.

Il Referente regionale, infine, potrà visualizzare nel pannello denominato **“Risposte ricevute negli ultimi 3 giorni: x”**, le ultime risposte ricevute alle proprie richieste inoltrate (**cfr.3**). Potrà altresì ricercare una risposta precisa attraverso le funzionalità di ricerca, effettuando una ricerca per:

- Data;
- Oggetto;
- Numero di protocollo.

4.3 Nuova richiesta

4.3.1 Compilazione richiesta

Il Referente regionale, cliccando sulla barra di navigazione **“Nuova richiesta”** o cliccando sul tasto **“Crea nuova richiesta”** presente nella Home page, accederà all'area di compilazione della richiesta (Figura 24). Il Referente regionale del patronato potrà inviare una richiesta per proprio conto.

Figura 24 - Compilazione nuova richiesta (1/2)

Il navigatore, posto in alto nella schermata di Figura 24 (**cfr.1**), permette al Referente regionale di visualizzare i **passaggi necessari** per il completamento dell'invio di una richiesta.

Attraverso la scelta del **motivo del contatto**, si attiveranno le seguenti opzioni per individuare la tematica della richiesta (**cfr.2**):

- Chiarimento normativo;
- Requisiti e Modalità di accesso ai servizi.

Una volta scelto l'**argomento della richiesta**, all'interno del campo "**Testo della richiesta**" (**cfr.1**), il Referente regionale dovrà obbligatoriamente inserire il motivo del contatto (Figura 25) e potrà facoltativamente inserire ulteriori note afferenti alla richiesta all'interno dell'apposito campo "**Inserisci ulteriori note (facoltativo)**" (**cfr.1**). Sarà inoltre possibile, al momento della creazione della richiesta o successivamente, inserire degli allegati a supporto della richiesta stessa (**cfr.2**).

Testo della richiesta
Inserisci un breve testo che descriva la tua richiesta

Scrivi qui il testo della tua richiesta

Inserisci ulteriori note (facoltativo)
Scrivi qui eventuali note relative alla tua richiesta

Devi allegare un documento?
Max dimensione 6MB formato gif, jpg, pdf, tiff e txt.

Sfoggia **Allega**

ATTENZIONE
La presente istanza sarà indirizzata alla Sede Regionale INPS e pertanto, al fine di trovare adeguato riscontro, può essere riferita solo a chiarimenti generici o normativi.

Indietro **Prosegui**

Annotation 1 points to the 'Testo della richiesta' section. Annotation 2 points to the 'Allega' button.

Figura 25 - Compilazione nuova richiesta (2/2)

4.3.2 Riepilogo e inoltro richiesta

Il navigatore, situato nella parte superiore della schermata (Figura 26), permette al Referente regionale di visualizzare i **passaggi necessari** per il completamento dell'invio di una richiesta (**cfr.1**).

INPS | Istituto | Dati, ricerche e bilanci | Avvisi, bandi e fatturazione | INPS Comunica | Prestazioni e servizi | Amministrazione trasparente | Assistenza | Contatti

Indietro | Vai a MyINPS

Prestazioni e Servizi / Scrivi alla sede

Scrivi alla sede

Home page | **Nuova richiesta** | Storico richieste | Statistiche

PATRONATO 1 | Referente regionale

Compilazione **Riepilogo e inoltro** **Conferma**

Sede di inoltro della richiesta

Avviso
Seleziona la sede alla quale desideri inviare la richiesta in sostituzione di quella proposta come di competenza.

Regione
Seleziona la regione

Sede Inps
NESSUNA SEDE SELEZIONATA

Salva sede | Annulla

Esci dal servizio

Annotation 1 points to the 'Riepilogo e inoltro' step in the progress bar. Annotation 2 points to the 'Sede di inoltro della richiesta' section.

Figura 26 - Riepilogo e inoltro (1/2)

Di default le richieste del Referente regionale saranno canalizzate verso le strutture di **CRIC** competenti. Il Referente regionale potrà, nella fase di “**Riepilogo e inoltro**”, selezionare una Sede di inoltro della richiesta diversa da quella impostata automaticamente (**cfr.2**).

Nella parte inferiore della schermata sarà presente **un riepilogo** contenente tutte le informazioni precedentemente inserite (Figura 27).

Figura 27 - Riepilogo e inoltro (2/2)

Con il pulsante **“Invia”**, il Referente regionale potrà inviare alla Sede la richiesta.

4.3.3 Conferma richiesta

Nella schermata di Figura 28, il navigatore permette al Referente regionale di visualizzare i **passaggi effettuati** per il completamento della richiesta (**cfr.1**).

Figura 28 - Conferma richiesta

Dopo aver confermato l'invio della richiesta, il Referente regionale potrà tornare alla Home page della piattaforma mediante il pulsante **“Torna alla Home”** (**cfr.2**).

4.4 Storico richieste

Selezionando dalla barra di navigazione la voce “**Storico richieste**”, il Referente regionale visualizzerà il riepilogo delle richieste e i messaggi di risposta della sede (Figura 29).

The screenshot shows the 'Scrivi alla sede' interface. The top navigation bar includes links like 'L'Istituto', 'Dati, ricerche e bilanci', 'Avvisi, bandi e fatturazione', 'INPS Comunica', 'Prestazioni e servizi', 'Amministrazione trasparente', 'Assistenza', and 'Contatti'. Below this, there's a search bar and a 'Cerca' button. The main section is titled 'Scrivi alla sede' and has tabs for 'Home page', 'Nuova richiesta', 'Storico richieste' (selected), and 'Statistiche'. The 'Storico richieste' tab is active, showing a table of requests. The table has columns: 'Data richiesta', 'Oggetto', 'Numero protocollo', 'Codice fiscale', 'Stato richiesta', and a right arrow. The table lists several requests, including 'PIN-CITTADINI', 'ACCERTAMENTI DI VIGILANZA', 'PENSIONI INDIRETTE FONDO CLERO', 'PENSIONI PAESI NON CONVENZIONATI', 'AGEVOLAZIONI', and 'CORSI UNIV MASTER I E II LIV - SPEC - P...'. The status of the requests is 'Inviato a LineaINPS' or 'Acquisita'. Red boxes and numbers 1, 2, and 3 highlight specific features: 1 points to the 'Le mie richieste' tab, 2 points to the search bar, and 3 points to the table rows.

Figura 29 - Storico richieste

Il Referente regionale potrà **ricercare una precisa richiesta** tra tutte le richieste dalla sede di appartenenza o esclusivamente tra quelle da lui inoltrate (**cfr.1**). Mediante menu a tendina potrà selezionare uno fra i seguenti criteri di ricerca (**cfr.2**):

- Data richiesta
- Oggetto
- Numero protocollo
- Codice fiscale
- Stato richiesta

Nella parte sottostante, invece, verrà mostrato l'elenco **delle richieste in base ai filtri applicati** (**cfr.3**). Cliccando sulla freccia nell'ultima colonna a destra, sarà possibile visualizzare il dettaglio della richiesta selezionata con la cronologia delle comunicazioni intercorse con l'istituto e inviare nuove comunicazioni.

All'interno della sezione “**Dettaglio richiesta selezionata**” è presente **un riepilogo** contenente le informazioni riguardanti i dati anagrafici, gli allegati della richiesta e la data di un eventuale precedente sollecito (Figura 30).

Il Referente regionale potrà **sollecitare** la richiesta, qualora fossero passati almeno 15 giorni dall'inoltro della richiesta senza ricevere risposta, utilizzando l'apposito tasto situato in basso a destra.

Il Referente regionale potrà inoltre prenotare un appuntamento, a fronte di una richiesta inviata all'Istituto, se quest'ultima è stata **inviata da più di 15 giorni senza aver ricevuto risposta** oppure **si venga abilitati dall'Istituto** oppure nel caso in cui **non sia possibile continuare la conversazione con l'Istituto**.

Figura 30 - Dettaglio richiesta

Dalle due sezioni seguenti il Referente regionale potrà inserire un nuovo messaggio e visualizzare l'intera cronologia dei messaggi scambiati con la Sede a cui è stata inoltrata la richiesta (Figura 31).

Figura 31 - Nuova comunicazione e cronologia

È possibile per il Referente regionale inviare **una nuova comunicazione**, anche con allegati, riguardante una specifica richiesta qualora la Sede abbia risposto alla comunicazione precedente (**cf.1**). Una volta ricevuta risposta, il Referente regionale potrà continuare la conversazione con l'istituto con un numero massimo di 2 ulteriori interazioni.

La sezione **“Cronologia comunicazione”** riporta **la cronologia delle interazioni** avvenute tra il patronato e l'istituto riguardo la richiesta inviata. Saranno presenti informazioni riguardanti il numero di protocollo e la data di apertura della richiesta. Il Referente regionale potrà stampare la cronologia con l'apposito pulsante **“Stampa riepilogo”** (**cf.2**).

4.5 Statistiche

Selezionando dalla barra di navigazione la voce **“Statistiche”** e scegliendo l'argomento e il range temporale di interesse (**cf.1**), il Referente regionale visualizzerà una serie di **indicatori statistici** attinenti alle **proprie richieste** e a **quelle della sede** (Figura 32).

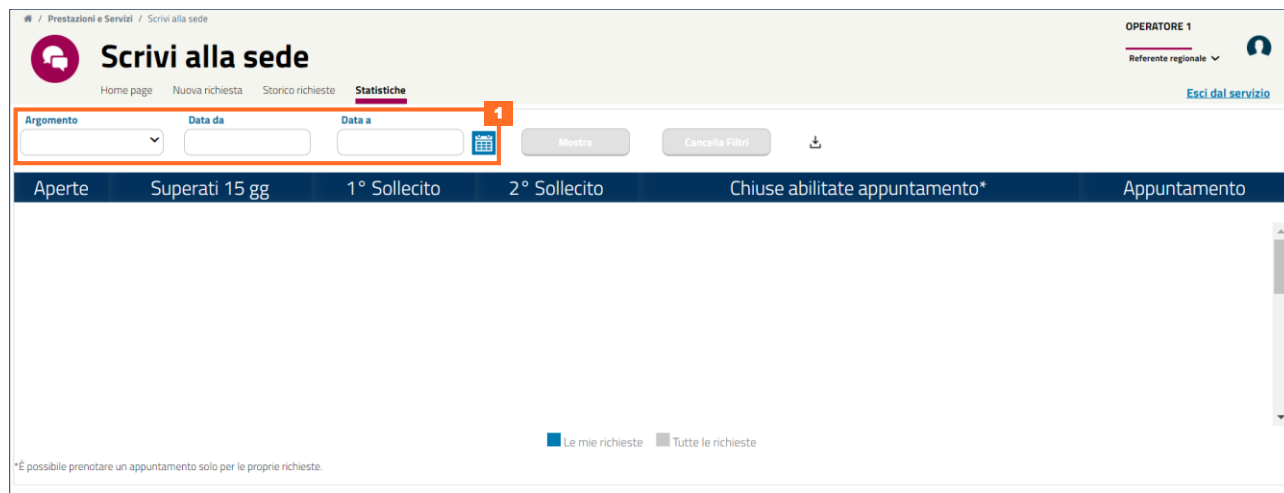


Figura 32 - Statistiche