Studio BBM Associati

INPS, NUOVA MODALITÀ DI VIDEOCHIAMATA: PARTITO IL 1° LUGLIO

Parte 1

N. 138 | 24 Luglio 2025 | Paghe e lavoro

DMZ AGGIORNA N. 138 DEL 24 LUGLIO 2025

Importanti novità per gli utenti interessati a contattare l'Inps senza doversi recare fisicamente nelle strutture dislocate sul territorio.

l'Istituto di Previdenza ha comunicato l'avvio di un progetto sperimentale volto al miglioramento dell'efficacia, della facilità e della comodità del servizio di videochiamata, che consente agli utenti di collegarsi con gli esperti dell'INPS senza la necessità di recarsi fisicamente allo sportello, assicurando un'interazione con l'Istituto più completa rispetto a quella telefonica e più comoda rispetto all'accesso fisico presso lo sportello.

Con il nuovo progetto, che è partito il 1° luglio scorso, è consentito anche lo scambio di documenti tra l'utente e l'INPS, più comodo rispetto all'accesso fisico presso lo sportello, che non andrà ad intaccare il valore del contatto umano grazie all'interazione visiva con il funzionario dell'INPS.

Sarà, così, facilitato l'accesso ai servizi dell'Istituto e verranno ridotti i tempi di attesa.

Caratteristiche del nuovo progetto

Il nuovo progetto presenta una serie di **caratteristiche** che lo rendono appetibile e facilmente accessibile da parte degli utenti. In particolare, a vantaggio della semplicità, praticità e completezza delle informazioni fornite ai cittadini, si segnalano:

- la comodità – il cittadino può dialogare direttamente con l'Istituto, ovunque si trovi, avvalendosi di una connessione internet e di un dispositivo con videocamera (computer,

telefono o tablet);

- la durata dell’appuntamento – la videochiamata avrà una durata prestabilita di 20 minuti (eventualmente prorogabili), al fine di garantire all’utente l’assistenza necessaria da parte del funzionario dell’INPS. Qualora non fosse possibile un prolungamento della videochiamata potrà essere concordato un nuovo appuntamento con il cittadino;
- la riduzione dei tempi di attesa;
- la facilità d’uso – la piattaforma è progettata per essere intuitiva e di semplice utilizzo, anche per chi non ha dimestichezza con gli strumenti digitali;
- l’assistenza personalizzata – l’utente interagisce direttamente con un funzionario dell’INPS specializzato, in grado di fornire risposte personalizzate e pertinenti rispetto al caso specifico presentato;
- lo scambio di documenti – in modo molto semplice e intuitivo, l’utente nel corso della videochiamata può inviare all’INPS e ricevere dall’Istituto documenti utili a chiarire la propria situazione, ottenere risposte ai quesiti posti e risolvere i problemi riscontrati. Grazie alla protocollazione i documenti inviati e ricevuti in videochiamata assumono valore ufficiale, con data e numero di protocollo;
- la chat live – nel corso della videochiamata è possibile dialogare col funzionario dell’INPS anche per iscritto, in chat;

Non meno importante, infine, il contributo alla riduzione delle emissioni di CO_2 e alla sostenibilità ambientale, per effetto della riduzione della necessità di spostamenti fisici.

Nel prossimo DMZ Aggiorna di completerà la trattazione sul tema

Lo Studio resta a completa disposizione.

Scarica il PDF originale

Versione online: https://bbmassociati.it/newsletter/inps-nuova-modalita-di-videochiamata-partito-il-1-luglio-prima-parte/