

**PROTOCOLLO D'INTESA
TRA
REGIONE TOSCANA, INPS, ANCI TOSCANA e UNCEM TOSCANA
PER
IL POTENZIAMENTO DEI SERVIZI TELEMATICI INPS AL CITTADINO
ATTRAVERSO IL SUPPORTO DEI PUNTI ECCO FATTO!**

L'anno 2013 il giorno 26 del mese di novembre presso la sede della Regione Toscana di Piazza Duomo, 10 a Firenze, tra:

- Gianni Salvadori , per la Regione Toscana
- Fabio Vitale, per la Direzione Regionale Inps Toscana
- Alessandro Pesci , per Anci Toscana
- Oreste Giurlani, per Uncem Toscana

PREMESSO CHE

il Programma regionale di sviluppo (PRS) 2011-2015, approvato con risoluzione del Consiglio regionale n.49/2011, prevede, tra gli obiettivi primari della sezione dedicata a “Le politiche integrate per i territori montani”, la promozione della qualità della vita e dei servizi orientata, in particolare, sullo sviluppo di azioni che favoriscano la permanenza e la capitalizzazione delle risorse presenti in tali territori al fine di alleviare il “disagio” del vivere in montagna;

tra gli obiettivi del progetto integrato di sviluppo “Semplificazione” contenuto nel PRS 2011-2015 è previsto quello di rafforzare il ruolo della Regione come soggetto facilitatore di progetti coincidenti con la realizzazione di obiettivi strategici regionali attraverso l’attivazione di modelli di cooperazione anche pattizi;

il Documento di programmazione economica e finanziaria (DPEF) 2013, approvato con risoluzione del Consiglio regionale n.161/2012, porge particolare attenzione al proseguimento delle politiche fin qui adottate nella tutela delle popolazioni residenti nelle aree deboli impegnandosi per evitare un depauperamento delle dotazioni dei servizi in tali contesti territoriali;

la Giunta regionale ha approvato in data 30 settembre 2013 il “Documento preliminare unitario DPEF 2014, legge di bilancio di previsione 2014 e pluriennale 2014-2016, legge finanziaria 2014 e leggi collegate da inviare al Consiglio regionale ai sensi dell’art.48 dello Statuto” che tra le azioni indicate come prioritarie per il 2014 prevede il consolidamento delle attività da svolgere attraverso i Punti Ecco Fatto!;

con deliberazione della Giunta regionale n.224 del 2 aprile 2013 è stato approvato un Protocollo d’intesa tra Regione Toscana, Anci Toscana e Uncem Toscana per l’attivazione sperimentale sul territorio regionale di ulteriori trentacinque Punti Ecco Fatto!, oltre i dieci già funzionanti, come luoghi di presidio dell’erogazione di servizi nei territori comunali nei quali siano stati chiusi gli uffici di servizio postale, sottoscritto in data 10 maggio 2013;

il decreto legge n.78 del 31 maggio 2010, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122, recante “Misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività

economica”, contenente misure per contrastare la crisi, per il rilancio e il sostegno all’economia, all’art. 38, comma 5, ha previsto “...l’estensione e il potenziamento dei servizi telematici dell’amministrazione finanziaria e degli enti previdenziali per la presentazione di denunce, istanze, atti, versamenti mediante l’utilizzo esclusivo dei sistemi telematici ovvero della posta elettronica certificata ...”;

l’Inps, al fine di favorire e migliorare la fruibilità e la prossimità dei servizi offerti ai cittadini, ha valorizzato l’operatività dei propri canali di accesso telematici attraverso l’istituzione dei Punti Cliente, quali postazioni virtuali da realizzare presso i comuni, le altre pubbliche amministrazioni e le associazioni riconosciute, sulla base di apposite convenzioni con l’Istituto, nei quali vengono svolti servizi predefiniti e complementari rispetto alle funzioni istituzionali dell’Amministrazione/Associazione richiedente;

l’Inps, in applicazione delle Determinazioni Presidenziali n.75 del 30 luglio 2010 e n.95 del 30 maggio 2012, ha introdotto l’esclusività del canale telematico per la presentazione delle domande di prestazione/servizio da parte dei cittadini;

CONSIDERATO CHE

è ritenuto necessario attivare modalità di collaborazione tra i soggetti sottoscrittori del Protocollo per la sperimentazione dei Punti Ecco Fatto! e l’Inps al fine di agevolare l’interlocuzione dei cittadini con quest’ultima.

RITENUTO

di adempiere a quanto sopra considerato attraverso la sottoscrizione del presente Protocollo d’intesa al fine di favorire la collaborazione tra Regione Toscana e i co-firmatari all’implementazione dei Punti Ecco Fatto! sul territorio regionale.

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Articolo 1

(Finalità)

1.1 La Regione Toscana, Inps, Anci Toscana e Uncem Toscana, di seguito soggetti sottoscrittori, promuovono ed assicurano, nell’ambito dell’attivazione sperimentale dei Punti Ecco Fatto! di cui alla deliberazione della Giunta regionale n.224/2013, l’agevolazione dell’interlocuzione dei cittadini con l’Inps al fine di superare il *digital-divide* creato dalla telematizzazione dei servizi, supportare le fasce più deboli della collettività e garantire un’efficace fruibilità delle prestazioni/servizi a tutti i cittadini.

Articolo 2

(Impegni delle parti)

2.1 La Regione Toscana si impegna, tenendo conto delle peculiarità dei singoli sottoscrittori e nell’ambito dei compiti affidati alla Cabina di Regia costituita ai sensi dell’art.3 del Protocollo approvato con deliberazione della Giunta regionale n.224/2013, a promuovere le finalità di cui all’art.1. Tale impegno non comporterà alcun onere a carico del bilancio regionale.

2.2 Anci Toscana e Uncem Toscana si impegnano:

- a) a promuovere presso i comuni nei cui territori insistano Punti Ecco Fatto! la costituzione di Punti Cliente di Servizio Inps, per l’erogazione di servizi telematici predefiniti e la prenotazione di appuntamenti attraverso l’Agenda Appuntamenti telematica dell’Inps, presidiati dal personale dei comuni aderenti e regolamentati da apposite convenzioni, da

- stipularsi separatamente tra i singoli comuni e la stessa Inps;
- b) a garantire presso i Punti Ecco Fatto!, la facilitazione all'accesso dei servizi informativi dell'Inps anche attraverso la prenotazione di appuntamenti e la formulazione di quesiti, con l'utilizzo di strumenti avanzati di comunicazione a distanza con appositi sportelli presidiati da operatori dell'Inps.

2.3 Inps si impegna:

- a) a garantire, attraverso proprio personale, un percorso formativo rivolto agli operatori dei Punti Ecco Fatto! teso a favorire l'apertura di Punti Cliente di Servizio presso quelle amministrazioni pubbliche sul cui territorio insista un Punto Ecco Fatto!;
- b) a favorire, presso i Punti Ecco Fatto!, il colloquio telematico di operatori Inps con i cittadini, attraverso il ricorso a sistemi di videoconferenza;
- c) a garantire il supporto tecnico del Gruppo di Assistenza Informatica regionale dell'Inps, per la risoluzione di eventuali problematiche di carattere informatico inerenti i servizi telematici dello stesso Istituto.

**Articolo 3
(Verifica)**

3.1 Il Protocollo è sottoposto a verifica periodica, di norma con cadenza bimestrale, da parte dei soggetti sottoscrittori anche al fine di esaminare eventuali nuovi percorsi ed opportunità finalizzati all'ottimizzazione della collaborazione in essere.

**Articolo 4
(Pubblicità)**

4.1 I soggetti sottoscrittori si impegnano a dare la massima diffusione al presente Protocollo tramite un comunicato stampa unitario, la pubblicazione della notizia sui siti istituzionali e tramite la newsletter di Anci Toscana.

**Articolo 5
(Decorrenza e durata)**

5.1. Il Protocollo ha validità di due anni dalla data di sottoscrizione e può, per volontà unanime dei soggetti sottoscrittori, essere oggetto di rinnovo.

5.2 Resta salva, per i soggetti sottoscrittori, la facoltà di disdetta a seguito di sopravvenuta impossibilità all'adempimento di quanto concordato.

Letto, approvato e sottoscritto

Per la Regione Toscana

.....

Per la Direzione regionale INPS Toscana

.....

Per Anci Toscana

.....

Per Uncem Toscana

.....