

## **Circolare Inps n. 117 del 27/9/2012**

Direzione Centrale Prestazioni a Sostegno del Reddito  
Direzione Centrale Organizzazione  
Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici

**OGGETTO:** **D.L. n. 78 del 31 maggio 2010, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122. Determinazione presidenziale n. 75 del 30 luglio 2010 "Estensione e potenziamento dei servizi telematici offerti dall'INPS ai cittadini" e n. 277 del 24 giugno 2011 "Istanze e servizi – Presentazione telematica in via esclusiva. Modalità di presentazione telematica delle domande di permessi per l'assistenza al familiare disabile in situazione di gravità – Nuove istruzioni.**

### **SOMMARIO:**

*Premessa*

*Aspetti procedurali*

- 1. Presentazione della domanda tramite servizio Web*
- 2. Presentazione della domanda tramite Patronato*
- 3. Presentazione della domanda tramite Contact Center*
- 4. Istruzioni per gli operatori di Sede*

### **Premessa**

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", ha previsto il potenziamento dei servizi telematici.

In relazione alla citata disposizione, il Presidente dell'Istituto ha adottato la determinazione n. 75 del 30 luglio 2010 "Estensione e potenziamento dei servizi telematici offerti dall'INPS ai cittadini" la quale ha previsto dal 1 gennaio 2011 - pur con la necessaria gradualità in ragione della complessità del processo - l'utilizzo esclusivo del canale telematico per la presentazione delle principali domande di prestazioni/servizi. Le disposizioni attuative delle determina di cui sopra sono state adottate con circolare n. 169 del 31 dicembre 2010.

Successivamente, con determinazione presidenziale n. 277 del 24 giugno 2011 "Istanze e servizi Inps – Presentazione telematica in via esclusiva – Decorrenze", pubblicata in Gazzetta Ufficiale n. 227 del 29 settembre 2011, sono state stabilite le decorrenze per la presentazione telematica in via esclusiva delle domande di prestazioni.

In relazione a quanto sopra, è stata attivata la modalità di presentazione telematica delle domande di permessi per l'assistenza al familiare disabile in situazione di gravità, ex art. 33 della legge del 05 febbraio 1992, n. 104.

Dall' **1 ottobre 2012**, a conclusione del periodo transitorio - durante il quale le richieste di permessi per l'assistenza al familiare disabile in situazione di gravità inviate attraverso i canali tradizionali sono considerate validamente presentate ai fini degli effetti giuridici previsti dalla normativa in materia, tali richieste dovranno essere presentate **esclusivamente in modalità telematica** attraverso uno dei seguenti canali:

- **WEB** - L'accesso al servizio Web per l'invio on line delle domande per i permessi retribuiti ai sensi della legge 104/1992 acquisite via internet avviene collegandosi al sito dell'INPS ([www.inps.it](http://www.inps.it)). Il Cittadino richiedente deve essere in possesso del PIN dispositivo.

Il servizio è disponibile tra i servizi *OnLine* dedicati al Cittadino; in particolare, una volta effettuato l'accesso, il cittadino dovrà selezionare le voci "Invio Domande di prestazioni a Sostegno del reddito, " – Disabilità - Permessi Legge 104/92";

- **Patronati**– attraverso i servizi telematici offerti dagli stessi;
- **Contact Center Multicanale** – attraverso il numero verde 803164.

## Aspetti procedurali

Si forniscono di seguito informazioni dettagliate inerenti le diverse modalità di presentazione della domanda di permessi per l'assistenza al familiare disabile in situazione di gravità.

### 1. Presentazione della domanda tramite Web

La presentazione telematica delle domande di prestazione tramite WEB è consentita agli utenti in possesso di PIN dispositivo (circolare n. 50 del 5/03/2011) La procedura di invio telematico attivata da parte degli utenti in possesso di PIN non dispositivo segnalerà, in fase di conferma dell'acquisizione, la necessità di richiedere l'attivazione di un PIN dispositivo affinché la trattazione dell'istanza inviata possa essere completata.

Il servizio è disponibile sul sito internet dell'Istituto ([www.inps.it](http://www.inps.it)), nella sezione SERVIZI ON LINE, attraverso il seguente percorso: Al servizio del cittadino – Autenticazione con PIN o Carta Nazionale dei Servizi – Invio domande di prestazioni a sostegno del reddito Disabilità – Permessi Legge 104/92.

All'interno del servizio, sono disponibili le seguenti funzionalità:

- **Informazioni:** Pagina riportante l'informativa sulle domande (Cosa è, A chi spetta, Cosa spetta, etc.. e Chi può effettuare la domanda on-line)
- **Manuale utente:** Manuale d'uso per l'utilizzo della funzionalità di Acquisizione delle domande di permessi retribuiti ai sensi della legge 104/92;
- **Acquisizione domanda:** Funzione di Acquisizione dei dati della domanda;
- **Consultazione domande:** Funzione di visualizzazione delle domande inoltrate all'Istituto attraverso i diversi canali.

## Acquisizione domanda

L'attività di compilazione della domanda è facilitata mediante l'impostazione automatica di alcune informazioni già note all'Istituto quali, ad esempio, i dati anagrafici e i dati lavorativi. Altri dati devono essere, invece, inseriti direttamente dal cittadino richiedente al fine di fornire all'Istituto tutti gli elementi necessari per poter procedere alla definizione della domanda da parte della Sede.

L'iter di compilazione delle domande è descritto in modo dettagliato nei manuali accessibili dalla Home Page del servizio.

Una volta completata e confermata l'acquisizione, la domanda viene protocollata e il sistema produce in modo automatico la ricevuta di presentazione della stessa e il rispettivo modello precompilato con i dati inseriti. Tali documenti sono scaricabili e stampabili dal richiedente.

Si precisa che il richiedente ha la possibilità di acquisire la domanda in modo parziale, in tempi diversi, ed inviarla all'INPS solo al momento della conferma finale; fino a detta conferma la domanda è considerata "in bozza" ed è mantenuta dal sistema per 3 giorni.

### **Consultazione domande**

Mediante la funzione di consultazione delle domande, il cittadino può visualizzare la lista delle domande di permessi retribuiti ai sensi della legge 104/92 già inoltrate all'Istituto. Per ciascuna domanda contenuta nella lista è possibile visualizzare i dati riepilogativi.

### **Allegati alla domanda**

I documenti indispensabili per l'istruttoria vanno allegati, in formato digitale, seguendo le istruzioni indicate nella procedura telematica, ovvero prodotti presso le sedi competenti nelle modalità indicate alla pagina 6, paragrafo 6, della circolare n. 47 del 27/03/2012, con la dicitura "Documentazione domanda di permessi retribuiti ai sensi della legge 104/1992 - certificazione medico sanitaria".

### **2. Presentazione della domanda tramite Patronato**

Le domande di permessi per l'assistenza al familiare disabile in situazione di gravità possono essere presentate tramite Patronato attraverso i servizi telematici già offerti dagli stessi.

### **3. Presentazione della domanda tramite Contact Center Multicanale**

Il servizio di acquisizione delle domande di permessi per l'assistenza al familiare disabile in situazione di gravità è disponibile, telefonando al Numero Verde 803.164, solo per gli utenti dotati di PIN.

### **4. Istruzioni per gli operatori di Sede**

Per quanto riguarda le istruzioni procedurali, che devono seguire gli operatori di sede nella gestione delle pratiche pervenute tramite canale telematico, si rinvia a specifiche disposizioni che sono fornite tramite gli usuali canali di messaggistica interna all'Istituto.

Il Direttore Generale  
Nori