

Direzione Centrale Inclusione Sociale e Invalidita' Civile
Direzione Centrale Organizzazione e Comunicazione

Roma, 06-11-2020

Messaggio n. 4144

OGGETTO: Progetto "Inps PER tutti": rimodulazione degli aspetti organizzativi a seguito dell'emergenza epidemiologica da COVID-19

1. Premessa

Il progetto "Inps PER tutti", avviato a ottobre 2019 con il messaggio n. 3449/2019, è volto a favorire l'accessibilità alle prestazioni assistenziali da parte di coloro che, pur avendone potenzialmente diritto, hanno difficoltà a fruirne a causa del contesto di emarginazione o della condizione di fragilità sociale in cui vivono.

Grazie al coinvolgimento attivo del personale dell'Istituto, in sinergia con gli operatori dei Comuni e delle Associazioni del Terzo settore con cui sono stati stipulati appositi Protocolli d'intesa, sono stati raggiunti migliaia di soggetti in condizione di grave povertà ed emarginazione ed è stato offerto loro supporto, individuandone i bisogni, le eventuali prestazioni spettanti, e raccogliendone le relative domande.

Nelle Regioni dove ha trovato applicazione in via sperimentale, il progetto ha incontrato un riscontro più che positivo, sia da parte dei soggetti direttamente coinvolti sia da parte delle Associazioni con le quali l'Istituto ha interagito per la buona riuscita dell'iniziativa.

Tuttavia, a causa delle restrizioni imposte dall'emergenza epidemiologica, il progetto ha subito un'inevitabile sospensione a partire dal mese di marzo 2020.

Oggi, seppure in un contesto di complessivo ripensamento delle modalità di erogazione dei servizi, è possibile creare le condizioni per riavviare l'iniziativa, garantendo la massima sicurezza per tutti i soggetti coinvolti.

Si rende pertanto necessaria la rimodulazione di alcuni aspetti organizzativi idonei a valorizzare l'interazione in via telematica tra l'Inps e le Associazioni coinvolte nel progetto, senza alcun pregiudizio per gli obiettivi prefissati e garantendo la continuità delle azioni già messe in campo.

Sulla base dei monitoraggi effettuati nella fase di avvio del progetto, al fine di coordinare in modo organico tutte le attività che dovranno svilupparsi nei territori regionali, si sta inoltre procedendo ad una semplificazione dei flussi informativi e ad un maggiore controllo degli stessi a livello centrale.

2. La compilazione del questionario

Come previsto dai messaggi n. 3449/2019 e n. 3685/2019, i possibili percettori del reddito e della pensione di cittadinanza nonché delle altre prestazioni assistenziali erogate dall'Inps sono individuati attraverso la somministrazione di un questionario, accessibile direttamente dal portale dell'Istituto senza necessità di autenticazione. Si tratta di un prodotto dinamico e interattivo il cui funzionamento è in grado di orientare l'utente finale, indirizzandolo verso una prestazione piuttosto che un'altra.

Per le esigenze evidenziate in premessa, in accordo con l'ANCI e le Associazioni firmatarie del Protocollo generale, tale attività di somministrazione del questionario è assicurata direttamente dagli operatori sociali e dalle Associazioni di volontariato, che, ove occorra, saranno oggetto di una specifica formazione nella gestione del questionario e delle altre attività di informazione.

In tale nuovo scenario, l'Istituto provvederà a definire il modello di questionario da somministrare e assicurerà il coordinamento, il monitoraggio e il controllo dell'intero processo e dei risultati ottenuti.

3. Le attività di assistenza diretta: rete dei referenti regionali

In luogo della presenza fisica degli operatori dell'Istituto nei Punti di consulenza, saranno attivate modalità di interazione a distanza attraverso l'utilizzo delle piattaforme telematiche di collaborazione (come Microsoft Teams), che assicureranno il supporto diretto e personalizzato da parte degli operatori medesimi.

In tal modo, secondo modalità da concordare a livello territoriale, gli operatori dell'Istituto si interfaceranno telematicamente con i potenziali beneficiari presso le strutture individuate per svolgere attività di consulenza e fornire assistenza per l'inoltro delle domande di prestazione. Saranno pertanto forniti gli stessi servizi originariamente previsti, ma in modalità esclusivamente telematica.

Per garantire lo svolgimento di tali attività progettuali, coordinate dalla Direzione centrale Inclusione sociale e invalidità civile, nelle Regioni già coinvolte nel progetto e in quelle che vorranno successivamente aderire, saranno individuati uno o più referenti Inps, a seconda dell'impegno richiesto per ciascun ambito territoriale. Si riportano, per completezza, le Strutture territoriali in cui il progetto è stato avviato e che dovranno pertanto comunicare alla casella di posta elettronica dc.inclusionesocialeeeinvaliditacivile@inps.it, entro il 13 novembre 2020, i nominativi dei propri referenti:

- DCM Milano (Milano);
- Piemonte (Torino);
- Emilia-Romagna (Bologna);
- DCM Roma (Roma);
- DCM Napoli (Napoli);
- Puglia (Bari);
- Sicilia (Catania).

4. Le attività di supporto centralizzate

Allo scopo di ottimizzare le attività dirette a individuare i soggetti più bisognosi, definirne le tutele e le eventuali prestazioni spettanti, fino alla formalizzazione della domanda per le prestazioni di interesse, potranno essere attivate a livello centrale forme di consulenza di carattere generale volte a rafforzare le sinergie con i soggetti pubblici e gli enti non profit coinvolti nel progetto "Inps PER tutti".

Tali iniziative, da tenersi in modalità telematica sulle piattaforme di comunicazione con il contributo della Direzione centrale Inclusione sociale e invalidità civile, saranno finalizzate all'esame delle criticità più ricorrenti, alla definizione degli strumenti tecnici più idonei per favorire la collaborazione, alla semplificazione di determinati procedimenti amministrativi per l'accesso alle prestazioni, all'individuazione di ulteriori servizi da fornire agli assistiti, e a quanto altro sia necessario per garantire il buon andamento del progetto.

Sarà inoltre possibile organizzare interventi formativi sia sugli strumenti di assistenza e di contrasto alla povertà che sulle modalità di somministrazione del questionario interattivo, in modo da mettere gli operatori di enti pubblici e privati nelle condizioni di fornire un primo livello di informazione e di assistenza ai soggetti che vivono in condizioni di grave disagio.

I risultati dei questionari somministrati dalle Associazioni dovranno pervenire alla Direzione centrale Inclusione sociale e invalidità civile per le conseguenti valutazioni di competenza.

Gli incontri saranno finalizzati allo scambio di esperienze negli ambiti di comune interesse, al monitoraggio dell'attuazione degli accordi, nonché alla promozione presso le competenti Istituzioni di proposte di ottimizzazione dei decreti di attuazione delle misure di contrasto alla povertà di recente introduzione, al fine di garantire il potenziamento delle tutele riconosciute all'utenza più fragile.

5. La campagna informativa

Essenziale per il successo dell'iniziativa è lo sviluppo di azioni di comunicazione specifiche, coordinate dalla Direzione centrale Organizzazione e comunicazione, tese a favorire la conoscenza delle finalità del progetto e degli strumenti utilizzati dall'Istituto e dagli altri soggetti pubblici e privati coinvolti.

Oltre a campagne di tipo generalista, è altresì determinante il coinvolgimento a livello locale della rete dei Comuni e delle Associazioni che garantiscono con l'Istituto una presenza capillare sul territorio. A tal fine, potranno essere concordate con i partners del progetto campagne informative per attivare concrete collaborazioni nelle realtà locali e realizzare interventi integrati di contrasto alle situazioni di disagio economico e sociale.

Il Direttore Generale
Gabriella Di Michele