



PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

L'ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE, con sede in Via Ciro il Grande n. 21- 00144 Roma, (C.F. e P. IVA n. 80078750587), in persona del Presidente, Avv. Gabriele Fava

(di seguito anche "INPS" o "Istituto")

E

L'ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI COMUNI ITALIANI, con sede in Roma - Via dei Prefetti, n. 46, (C.F. 80118510587), in persona del Presidente, Ing. Gaetano Manfredi

(di seguito anche "ANCI" o "Associazione"),

di seguito indicate congiuntamente anche come "Parti",

per la promozione di iniziative finalizzate a diffondere la conoscenza del Punto Utente Evoluto e del Punto Cliente Servizio presso i Comuni e gli altri enti associati

VISTI

- il Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante "Codice dell'amministrazione digitale" (CAD) che prevede, in particolare, l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza e semplificazione propri delle Pubbliche Amministrazioni;
- il Piano strategico ICT 2025-2027, adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'INPS n. 45 del 26 marzo 2025, in cui sono previsti, tra l'altro, interventi finalizzati a consolidare il "Modello di servizio dell'Inps" declinato nelle tre modalità distinte: self-service, servito e intermediato, e a rafforzare il suo carattere utente centrico, attraverso l'evoluzione digitale dei servizi;
- la determinazione presidenziale INPS n. 51 dell'11 aprile 2016 con cui è stato adottato lo schema di Convenzione Quadro per l'istituzione di un Punto Cliente di Servizio presso Pubbliche Amministrazioni;
- la determinazione commissariale INPS n. 83 del 23 novembre 2023 con cui è stato adottato lo schema di Convenzione Quadro tra l'INPS e i Comuni per l'istituzione di un "Punto Utente Evoluto INPS" presso i Comuni;
- il progetto dell'Istituto "PNRR 67 - Sportello Telematico Evoluto", finalizzato alla creazione di punti di accesso digitali presso altre pubbliche amministrazioni che consentono la gestione delle informazioni e l'erogazione dei servizi INPS con il supporto del personale di dette pubbliche amministrazioni;
- la deliberazione del Consiglio di amministrazione INPS n. 71 dell'11 settembre 2024 di adozione delle Linee Guida Gestionali dell'INPS per l'anno 2025", e, in particolare, la Linea Guida Gestionale 13 "Ottimale allocazione della domanda di servizio. Revisione dell'assetto delle competenze delle strutture INPS nella gestione delle domande di servizio e implementazione dei canali di contatto da remoto";
- la deliberazione del Consiglio di amministrazione INPS n. 129 del 4 dicembre 2024 con cui è stato adottato l'Accordo quadro di collaborazione tra l'INPS, l'ANCI, la Caritas Italiana, la Comunità di Sant'Egidio e la Croce Rossa Italiana - Progetto "INPS in rete per l'inclusione", sottoscritto in data 27 marzo 2025;
- il Piano Strategico Nazionale delle Aree Interne (PSNAI), approvato dalla Cabina di regia per lo sviluppo delle aree interne in data 9 aprile 2025, ai sensi

dell'art. 7 del decreto-legge 19 settembre 2023, n. 124, convertito, con modificazioni, dalla legge 13 novembre 2023, n. 162, il quale delinea la strategia nazionale per lo sviluppo dei territori interni, qualifica e individua le "Aree interne" e le "Isole minori" del Paese che risultano particolarmente esposte a fenomeni come il forte spopolamento, l'invecchiamento della popolazione e la carenza di servizi, e prevede il coinvolgimento dei Comuni, anche in forma associata, nell'attuazione delle strategie integrate in grado di contrastare tali criticità;

- lo Statuto dell'ANCI, il quale ai sensi dell'art. 1:
 - tutela e rappresenta gli interessi generali dei Comuni, delle Unioni dei Comuni, dei Comuni montani e delle altre forme associative, delle Città metropolitane e di tutti gli enti di derivazione comunale anche nei rapporti con il Governo, il Parlamento e tutte le istituzioni o gli enti centrali o di rilievo nazionale;
 - per il perseguitamento dei superiori scopi a rilevanza istituzionale, sottoscrive accordi, protocolli o intese di collaborazione con soggetti pubblici e privati finalizzati al sostegno degli interessi dei Comuni e delle comunità rappresentate;
 - promuove e organizza su tematiche di particolare attualità iniziative di formazione e informazione per assicurare l'aggiornamento professionale dei propri associati;
 - promuove e coordina la divulgazione di buone pratiche fra i Comuni, le loro forme associative, e le Città metropolitane;
 - promuove e valorizza le realtà comunali di piccole dimensioni e i comuni di montagna, anche in forma associata, e svolge attività di orientamento delle diverse istanze provenienti dal territorio;
- il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, di seguito Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR);
- il "Codice in materia di protezione dei dati personali" (decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.), di seguito "Codice";

PREMESSO CHE

- l'INPS persegue costantemente l'obiettivo di assicurare la più ampia accessibilità ai propri servizi e prestazioni da parte degli utenti, valorizzando l'uso dei canali telematici e le sinergie con le Pubbliche Amministrazioni;
- lo sviluppo del "Modello di servizio" dell'INPS, nella modalità "servito", si riferisce in particolare all'evoluzione del servizio erogato, presidiato o assistito da una struttura territoriale, e comprende sia l'attività gestionale degli operatori,

sia i canali fisici e virtuali messi a disposizione per il rapporto con gli utenti;

- nell'ambito di tale modalità, il Punto Utente Evoluto (di seguito PUE) e il Punto Cliente di Servizio (di seguito PCS) offrono agli utenti la possibilità di accedere ai servizi dell'INPS, anche in assenza di una struttura territoriale dell'Istituto o per superare il *digital divide*;
- il PUE, in particolare, è uno sportello telematico istituito nei locali dei Comuni che hanno sottoscritto la citata Convenzione quadro di cui alla determinazione commissoriale n. 83/2023, grazie al quale i residenti del Comune possono, con il supporto di un operatore comunale, mettersi in contatto tramite videochiamata con un operatore dell'INPS, per accedere a vari servizi offerti dalle strutture territoriali dell'Istituto;
- il PCS è un punto di accesso virtuale, situato nei locali delle amministrazioni che hanno aderito alla citata Convenzione quadro di cui alla determinazione presidenziale n. 51/2016, gestito da operatori delle amministrazioni stesse, tramite il quale gli utenti possono usufruire di vari servizi offerti dalle strutture territoriali dell'Istituto;
- l'INPS ha previsto, tra le attività progettuali relative ai Piani di Evoluzione dei servizi (PES) 2024-2025, la *"Sistematizzazione di nuove soluzioni (Sportello telematico evoluto e Punto utente evoluto) idonee ad estendere la rete di prossimità e a consentire anche nelle realtà territoriali più decentrate di collegare l'utente in un qualunque punto del territorio con la sede che abbia la competenza specifica per trattare la problematica sollevata"*;
- l'ANCI e l'INPS ritengono necessario promuovere e diffondere i PUE e i PCS presso i Comuni e gli altri enti di derivazione comunale, tenendo in specifica considerazione le aree interne, montane e isolate che risultano particolarmente colpite dalla carenza di servizi e dal *digital divide*;

Tutto ciò visto e premesso, le Parti concordano quanto segue:

Art. 1 Valore delle premesse e definizioni

Le premesse costituiscono parte integrante del presente Protocollo.

Nell'ambito del Protocollo si intende per:

- ✓ *Protocollo*, il presente protocollo d'intesa;
- ✓ *PUE*, il Punto Utente Evoluto ai sensi dello schema di Convenzione Quadro adottato dall'INPS con determinazione commissoriale n. 83 del 23 novembre 2023;
- ✓ *PCS*, il Punto Cliente di Servizio ai sensi dello schema di Convenzione Quadro adottato dall'INPS con determinazione presidenziale n. 51 dell'11 aprile 2016;

- ✓ *Utente*, l'utente di servizi e prestazioni INPS;
- ✓ *Aree Interne e Isole Minori*, i comuni e le isole individuate nel "Piano Strategico Nazionale delle Aree Interne PSNAI 2025";
- ✓ *Enti comunali*, i comuni e gli altri enti territoriali di derivazione comunale;
- ✓ *operatori comunali*, gli operatori degli enti comunali che presidiano il PUE o il PCS.

Art. 2 **Ambito e finalità della collaborazione**

Le Parti collaborano per la realizzazione di iniziative finalizzate a:

- favorire la conoscenza dei PUE e dei PCS presso gli enti comunali;
- promuovere l'attivazione di PUE e di PCS presso gli enti comunali, con particolare attenzione alle Aree Interne e Isole Minori;
- individuare ulteriori iniziative per migliorare l'accessibilità dei servizi INPS;
- promuovere attività di comunicazione e informazione per gli utenti sull'importanza e i benefici dell'utilizzo dei PUE e dei PCS, anche in relazione alle finalità del Progetto "INPS in rete per l'inclusione" di cui al citato Accordo quadro di collaborazione tra Inps, Anci, Caritas italiana, Comunità di Sant'Egidio e Croce Rossa Italiana, sottoscritto il 27 marzo 2025.

Art. 3 **Modalità di attuazione della collaborazione**

Per le finalità di cui all'art. 2, l'INPS, si impegna a:

- ✓ rendere disponibili all'ANCI tutte le informazioni relative all'attivazione e al funzionamento del PUE e del PCS, ai tipi di servizi offerti e al *target* degli utenti serviti;
- ✓ organizzare sessioni di informazione/formazione per gli operatori comunali, fermo restando che costoro potranno usufruire del servizio di consulenza fornito dai dipendenti dell'INPS per le attività connesse al funzionamento del PUE e del PCS, e di materiale informativo messo a disposizione dall'Istituto, nei termini previsti dalle convenzioni quadro sui PUE e PCS;
- ✓ condividere con ANCI i monitoraggi sui PCS e PUE attivi e altre informazioni sui servizi INPS funzionali alla collaborazione.

L'ANCI si impegna a:

- ✓ promuovere iniziative di sensibilizzazione e campagne di comunicazione presso i Comuni, con particolare attenzione alle Aree Interne e Isole Minori, anche attraverso la pubblicazione di materiale informativo sul proprio sito web;
- ✓ organizzare, in collaborazione con l'INPS, attività di comunicazione e informazione per gli utenti sull'importanza e i benefici dell'utilizzo del PUE e



del PCS;

- ✓ supportare l'INPS nella raccolta di *feedback* e nell'analisi dell'esperienza degli enti comunali che hanno attivato il PUE o il PCS;
- ✓ condividere con l'INPS le eventuali richieste provenienti dai territori riguardo ai servizi INPS.



Art. 4 **Monitoraggio e valutazione**

Le Parti concordano di definire di comune accordo le modalità di monitoraggio e valutazione delle iniziative realizzate per l'attuazione del Protocollo, anche al fine di poter individuare eventuali criticità e relativi correttivi, ovvero ulteriori modalità concrete di attuazione della collaborazione.

Art. 5 **Tavolo tecnico**

Le Parti istituiscono un Tavolo tecnico per il monitoraggio e la valutazione delle attività previste all'art. 4 del presente Protocollo.

Ciascuna Parte si riserva di comunicare all'altra, a mezzo posta elettronica certificata (PEC), i nominativi dei rispettivi componenti nominati ai fini della composizione del Tavolo tecnico.

Nell'ambito degli obiettivi del Protocollo, il Tavolo tecnico definisce le iniziative da intraprendere per ottimizzare la collaborazione tra l'INPS e l'ANCI. Le attività dei componenti del Tavolo tecnico non comportano oneri economici a carico delle Parti.

Le riunioni del Tavolo Tecnico si svolgono di regola da remoto.

Art. 6 **Oneri**

Il Protocollo non comporta oneri a carico delle Parti, non ha finalità commerciale e non prevede obbligo di esclusiva, restando le Parti libere di stipulare analoghi accordi con soggetti terzi.

Art. 7
Durata, rinnovo, modifiche

Il Protocollo ha durata di tre anni decorrente dalla data di sottoscrizione e può essere rinnovato, per una sola volta e per la stessa durata, su concorde volontà delle Parti, espressa attraverso scambio di note a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) da manifestarsi almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza dello stesso,

Eventuali integrazioni o modifiche al Protocollo saranno apportate nelle stesse forme previste per la sua adozione.

Le Parti si riservano la facoltà di recedere anticipatamente, mediante preavviso di sei mesi da effettuarsi a mezzo PEC.

Art. 8
Utilizzo dei loghi

Le Parti rimangono esclusive proprietarie delle rispettive denominazioni/marchi/loghi. È, pertanto, fatto reciproco divieto di utilizzare in qualsiasi modo la denominazione e/o il marchio e/o logo di una delle Parti, senza la preventiva autorizzazione scritta della Parte proprietaria. Alla scadenza del presente Protocollo e/o in ogni caso di sua risoluzione, estinzione, cessazione, per qualsiasi causa intervenuta, le Parti non potranno, comunque, più utilizzare in abbinamento con il proprio, il marchio, la denominazione o il logo dell'altra Parte, né utilizzarli altrimenti in alcun modo, anche se fossero state a ciò specificamente autorizzate in precedenza, salvo un nuovo accordo scritto.

Nell'ambito della realizzazione delle attività individuate agli artt. 2 e 3 del presente Protocollo, l'INPS potrà richiedere l'uso del logo di ANCI. La relativa autorizzazione verrà rilasciata da ANCI nelle forme stabilite dal "Regolamento per l'uso del Marchio ANCI", disponibile sul sito internet istituzionale www.anci.it, del quale l'INPS, con la sottoscrizione in calce al presente Protocollo, dichiara sin d'ora di aver preso visione e di accettare integralmente il contenuto.

Il presente Protocollo non attribuisce ad alcuna delle Parti alcun diritto in merito a diritti d'autore e/o marchi e/o loghi dell'altra Parte. Nel caso in cui le Parti intendessero riconoscere diritti sulla proprietà intellettuale di cui sono titolari o avviare attività che possono dar luogo all'insorgenza di diritti comuni di proprietà intellettuale, le Parti medesime concordano di stipulare separati Accordi scritti per disciplinare i diritti di ciascuna Parte.



Art. 9 Comunicazione e diffusione del Protocollo

Le Parti concordano di garantire un'adeguata diffusione al presente Protocollo d'intesa.

Le Parti possono promuovere congiuntamente o singolarmente iniziative di comunicazione relativamente alle attività di cui al presente Protocollo previa informazione all'altra Parte.

La diffusione delle iniziative connesse al presente Protocollo attraverso i canali di comunicazione istituzionali ha carattere puramente informativo.

Art. 10 Trattamento dei dati personali

Le Parti provvederanno al trattamento dei dati personali relativi al presente Protocollo unicamente per le finalità connesse all'esecuzione dello stesso, in conformità con le disposizioni di cui al Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR)..

Art. 11 Comunicazioni

Le comunicazioni tra le Parti devono essere inviate per iscritto ai rispettivi indirizzi di posta elettronica certificata di seguito indicati:

- ANCI - Associazione Nazionale dei Comuni Italiani, Via dei Prefetti, 46, 00186 Roma; anci@pec.anci.it;
- INPS - Direzione centrale Organizzazione, via Ciro il Grande, 21, 00142 Roma - dc.organizzazione@postacert.inps.gov.it.

Art. 12 Controversie

Le Parti concordano di sottoporre in via esclusiva al Foro di Roma qualsiasi controversia che dovesse insorgere in ordine al presente Protocollo e che non possa essere risolta in via amichevole.

ROMA, 10 SETTEMBRE 2025

Per INPS

Per ANCI