

## PROTOCOLLO DI ACCORDO

### Indicazioni per la prevenzione e il contenimento dell'emergenza sanitaria

Nel definire le misure per il contenimento del contagio da SARS-CoV-2 nella cosiddetta FASE 2 dell'emergenza, caratterizzata da un progressivo allentamento delle limitazioni, occorre adottare iniziative adeguate a fronteggiare l'impatto generato dalla ripresa delle attività produttive, industriali e commerciali sulle attività dell'Istituto e i possibili riflessi sul lavoro svolto da tutto il personale nelle diverse Strutture.

Come è noto, il DPCM 26 aprile 2020 ha confermato il **lavoro agile** quale modalità ordinaria di svolgimento delle prestazioni lavorative nelle pubbliche amministrazioni. Si tratta di una modalità che, largamente utilizzata dall'Istituto, si è rivelata una soluzione efficace, consentendo la continuità dei processi lavorativi e, allo stesso tempo, contribuendo in maniera sostanziale al contenimento dell'epidemia.

Occorre quindi, anche in considerazione della direttiva n. 3/2020 del Ministro per la pubblica amministrazione, rileggere la disciplina normativa di cui all'articolo 87 del decreto-legge n. 18 del 2020 alla luce delle misure di ripresa della FASE 2 introdotte dal citato DPCM.

Le indicazioni contenute nel presente documento attengono dunque alle misure organizzative per l'erogazione dei servizi all'utenza; alle attività ambulatoriali delle strutture sanitarie e all'adozione delle misure di sicurezza anti-contagio, in coerenza con il Protocollo di accordo del 3 aprile 2020 per la sicurezza dei dipendenti pubblici, con il DPCM del 26 aprile 2020 e con la Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione n. 3/2020.

#### 1. Istruzioni organizzative per l'erogazione dei servizi all'utenza

Sin dalla prima fase della emergenza sanitaria, con lo scopo di minimizzare la presenza fisica agli sportelli, è stata potenziata la funzione di gestione delle richieste di informazioni e servizi con i **canali di accesso telematico o mediante assistenza telefonica**.

Gli utenti possono formulare le suddette richieste al numero 06-6001 del Contact Center (con specifica opzione del "risponditore telefonico") o tramite il servizio "Inail Risponde" disponibile sul portale INAIL. Il sistema automatico di risposta telefonica (cd IVR o "risponditore telefonico"), consente all'utenza di interagire con il gruppo di operatori dedicati che procedono a classificare la richiesta di servizio per poi inoltrarla al gruppo di Back Office (BO) della struttura interessata.

In coerenza alle iniziative già avviate di potenziamento del canale di accesso telematico e del canale telefonico, si è inoltre provveduto alla valorizzazione di ulteriori strumenti informatizzati, che consentono una gestione efficace e da remoto delle esigenze rappresentate dell'utenza.

In particolare, il servizio **Agenda Appuntamenti**, accessibile dalla sezione "Supporto" della home page del portale, consentirà di prenotare appuntamenti da svolgersi tramite canale telefonico con funzionari delle Sedi locali (previa registrazione come "utente generico"), per trattare argomenti relativi all'area Lavoratori o Aziende. Il servizio assicurerà, da un lato, un beneficio immediato per l'utente, poiché, attraverso il canale telefonico (con la presa in carico della richiesta pervenuta nel sistema da parte delle Sede interessata e la successiva richiamata o *recall*), abilita ulteriori possibilità di interazione con l'Istituto e, dall'altro, consentirà una contrazione dell'esigenza informativa dell'utenza sugli ulteriori canali di erogazione della assistenza, con particolare riferimento agli accessi fisici presso gli sportelli.

Inoltre, è stato riprogettato il servizio on line per il **Lavoratore**, che fornisce strumenti utili a tutti i lavoratori, infortunati e tecnopatici, per la consultazione diretta, rapida ed aggiornata delle proprie pratiche di infortunio e malattia professionale. E' già disponibile, per l'utente in possesso di "credenziali dispositive", l'accesso alla visualizzazione di informazioni personalizzate su: dati anagrafici; modalità di pagamento; stato della pratica; pagamenti effettuati dalla sede Inail; Certificazione Unica (ex CUD); provvedimenti emessi dalla sede Inail (a partire dal 2012).

Nel contesto rappresentato di opportuno presidio dei diversi canali di comunicazione a disposizione dell'utenza, si rammenta la necessità di un costante aggiornamento dei contenuti del "Cerca Strutture", costituendo le relative indicazioni una fonte informativa primaria per la corretta gestione dei contatti telefonici anche da parte degli operatori del Contact Center Inail.

Nonostante le soluzioni organizzative sopra richiamate, potrebbe registrarsi un incremento degli accessi spontanei determinato dalla progressiva ripresa delle attività