



22 settembre 2009

Direzione Centrale Rischi
Direzione Centrale Programmazione, Organizzazione e Controllo

Prot.: INAIL.60010.22/09/2009.0008625

ALLE STRUTTURE CENTRALI E TERRITORIALI

**Oggetto: Comunicazione preventiva (c.d. DNA) lavoro occasionale accessorio.
Denuncia preventiva online tramite Contact Center.**

Com'è noto, dal 7 settembre 2009 è attiva sul portale www.inail.it (sezione punto Cliente) una procedura online che consente ai committenti di effettuare la comunicazione preventiva all'INAIL e le eventuali successive variazioni dei dati relativi alle prestazioni di lavoro occasionale accessorio riguardanti il luogo ed il periodo della prestazione ed i dati anagrafici propri e del prestatore, anche in caso di variazioni del periodo di lavoro (cessazione o modifica del periodo)¹.

Tenuto conto dell'esigenza di potenziare i canali di comunicazione delle denunce (online, Call Center integrato, fax) nell'ottica della semplificazione degli adempimenti per i committenti, è stata attivata un'applicazione telematica che permette agli operatori del Contact Center di accedere alla procedura relativa alla comunicazione preventiva (c.d. DNA) ed alle eventuali, successive variazioni.

Ciò consentirà ai committenti di lavoro occasionale accessorio, a decorrere dal 23 settembre 2009, di rivolgersi direttamente agli operatori del Contact Center Integrato INPS-INAIL, raggiungibile al numero 803.164 nei consueti orari di servizio, al fine di effettuare, per il loro tramite, la comunicazione preventiva e le successive variazioni dei dati relativi alle prestazioni occasionali accessorie.

Questa iniziativa si inquadra in modo coerente in un percorso di "virtualizzazione" dei servizi che l'Istituto ha avviato ormai da alcuni anni.

L'esperienza fatta, anche attraverso le ripetute rilevazioni dei giudizi dei nostri Clienti sui servizi erogati, ci ha permesso di adeguare costantemente le soluzioni ed i modelli organizzativi all'evoluzione tecnologica ed in particolare al mutato contesto di riferimento interno ed esterno.

In questa ottica è apparso indispensabile avviare l'erogazione, anche attraverso il Contact Center, di servizi "dispositivi", da affiancare ai consueti servizi "informativi", per permettere ai Clienti del nostro Contact Center di passare dal "come fare" al "fare", potendo, ove richiesto, completare l'adempimento senza essere costretti a cambiare "canale".

Questo è uno dei principi "cardine" su cui si basa la progettualità già da tempo avviata in vista dell'evoluzione del servizio di Contact Center che costituisce ormai da tempo, insieme ai "Servizi on line", il canale di contatto privilegiato per i nostri utenti.

Trattandosi, pertanto, di una modalità innovativa nel rapporto fra l'Istituto e gli utenti, nel quadro del potenziamento della multicanalità per l'accesso ai servizi, si invitano le Strutture in indirizzo a dare la massima diffusione sul territorio al contenuto delle presenti istruzioni.

IL DIRETTORE CENTRALE RISCHI
F.to Ing. Ester Rotoli

IL DIRETTORE CENTRALE POC
F.to Dr. Giuseppe Mazzetti

Nota: istruzioni indirizzate alle Strutture territoriali con nota Prot. n. 8270 del 7 settembre 2009 avente ad oggetto "DNA lavoro occasionale accessorio - Rilascio Procedura Telematica".