

MANUALE UTENTE - DOMANDA ASSISTENZA DOMICILIARE

INDICE

pag.

1. INTRODUZIONE.....	3
1.1 PREMESSA.....	3
1.2 SCOPO DEL DOCUMENTO	3
1.3 AREA DI APPLICAZIONE.....	3
1.4 ABBREVIAZIONI	3
1.5 DOCUMENTI CORRELATI.....	3
2. DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA.....	4
2.1 ATTIVAZIONE	4
2.2 FUNZIONALITÀ.....	6
2.2.1. Nuova Domanda	6
2.2.1.1 Tipologia richiedente	7
2.2.1.2 Dichiarazioni	7
2.2.1.3 Dati anagrafici richiedente	8
2.2.1.4 Titolare della pratica	9
2.2.1.5 Beneficiario la prestazione	10
2.2.1.6 Autorizzazioni	11
2.2.1.7 Riepilogo e invio della domanda	12
2.2.2. Consultazione domande protocollate.....	13

FIGURE

Figura 1: Portale Istituzionale	5
Figura 2: Richiesta credenziali di accesso	5
Figura 3: Domanda in corso di compilazione	6
Figura 4: Tipo richiedente.....	7
Figura 5: Dichiarazioni	8
Figura 6: Dati anagrafici richiedente	9
Figura 7: Verifica del titolare	9
Figura 8: Data anagrafici titolare.....	10
Figura 9: Scelta beneficiario	10
Figura 10: Dati anagrafici beneficiario.....	11
Figura 11: Autorizzazioni.....	12
Figura 12: Esito invio.....	13

1. INTRODUZIONE

1.1 PREMESSA

L'attività di cui al presente documento è svolta nell'ambito del Contratto "Fornitura dei servizi di sviluppo, reingegnerizzazione e di manutenzione del software applicativo dell'INPS Gestione Dipendenti Pubblici – Lotto 2", ed è parte dell'iniziativa di consolidamento del sistema di gestione dell'Area Attività Sociali.

1.2 SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento intende illustrare le modalità operative che devono essere eseguite dall'utente del sistema per utilizzare le funzionalità al presente intervento.

1.3 AREA DI APPLICAZIONE

Il documento è uno output previsti dalla fase di Realizzazione così come prevista dal ciclo di vita del software. L'area di applicazione è il contratto di "Fornitura dei servizi di sviluppo, reingegnerizzazione e di manutenzione del software applicativo dell'INPS Gestione Dipendenti Pubblici – Lotto 2".

1.4 ABBREVIAZIONI

Nel presente documento sono utilizzate le seguenti abbreviazioni:

INPS	= Istituto Nazionale Previdenza Sociale
REF	= Requisito Funzionale
RNF	= Requisito Non Funzionale
FP	= Function Point (Punti Funzione)
SIN	= Sistema Informativo Normalizzato

1.5 DOCUMENTI CORRELATI

Rif.	Codice	Titolo
1		
2		
3		
4		
5		

2. DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

Ai sensi e per gli effetti del DM 463/98, l' INPS ha, tra i propri scopi istituzionali, l'erogazione di prestazioni sociali in favore dei dipendenti e pensionati pubblici e dei loro familiari (coniugi, per parenti e affini di primo grado non autosufficienti).

All'interno dell'applicazione, sono previste tre distinte figure: il titolare del diritto, il beneficiario, il richiedente la prestazione:

- 1 Il **TITOLARE** del diritto è l'iscritto alla gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali o il pensionato utente della gestione dipendenti pubblici.
- 2 Il **BENEFICIARIO** è il soggetto destinatario degli interventi previsti dal Progetto.
- 3 Il **RICHIEDENTE** la prestazione è colui che presenta la Domanda.



Attenzione:

Per poter presentare domanda è necessario che titolare, beneficiario e richiedente della domanda siano presenti nell'Anagrafica dell'INPS.

2.1 ATTIVAZIONE

La domanda può essere presentata solo da utenti in possesso di PIN dispositivo attraverso i servizi al cittadino e da Contact Center: il PIN è un codice univoco identificativo personale che rileva l'identità del richiedente.

Per il modello di domanda non sono previsti allegati e la sede di competenza della pratica è la Direzione Regionale (determinata dalla residenza del Beneficiario).

Si accede alla prestazione dal sito internet istituzionale www.inps.it – Servizi on line – Servizi per il cittadino, ove viene richiesto di inserire utenza e PIN. Una volta riconosciute le credenziali d'accesso, si può accedere al servizio:

[Home](#) > [Servizi](#) >

[Servizi per il cittadino](#) >

[Servizi Gestione dipendenti pubblici \(exInpdap\) per Lavoratori e Pensionati.](#)



Figura 1: Portale Istituzionale

Autenticazione

PIN SPID CNS

Codice Fiscale

PIN

PIN Accedi

Per l'accesso ai servizi online è necessario il possesso di un codice PIN rilasciato dall'INPS oppure di una identità SPID o di una Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

[Istruzioni per l'accesso](#)

[Hai smarrito il tuo PIN?](#)

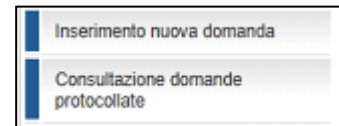
[Richiedi e gestisci il tuo PIN](#)

Figura 2: Richiesta credenziali di accesso

2.2 FUNZIONALITÀ

Nella sezione sinistra della pagina web sono riportati i servizi on-line disponibili per la prestazione:

- **Inserimento nuova domanda:** consente l'invio telematico della domanda;
- **Consultazione domande protocollate:** consente di visualizzare le domande di prestazione precedentemente inviate per via telematica;



2.2.1. Nuova Domanda

Il richiedente dovrà cliccare sul collegamento "Inserimento nuova domanda" dell'applicazione: il sistema verifica la presenza di una domanda in corso di compilazione e prospetta la scelta di proseguire nella sua compilazione o di procedere con l'inserimento di una nuova domanda. In questo secondo caso le informazioni della precedente domanda saranno sovrascritte.

Scenari possibili:

Nessuna domanda in compilazione

- ➔ Il richiedente viene portato in automatico alla sezione 'Dichiarazioni'

Una domanda in compilazione

- ➔ Viene chiesto al richiedente di scegliere se continuare la compilazione della domanda già presente oppure iniziarne una nuova.

A screenshot of a web application interface for 'Assistenza Domiciliare - Domanda'. The page has a blue header with the title and a breadcrumb trail: 'HOME > SERVIZI ONLINE > ASSISTENZA DOMICILIARE - DOMANDA'. Below the header, the user is identified as 'Cittadino autenticato: [redacted]'. On the left, there is a sidebar menu with 'Inserimento nuova domanda' and 'Consultazione domande protocollate'. The main content area displays a message: 'Esiste una domanda in corso di compilazione. Come si vuole procedere?' with two radio button options: 'Continua' and 'Nuova (Verranno eliminati i dati della precedente domanda)'. Below the options, it says 'Selezionare una scelta' and there is a 'CONTINUA' button.

Figura 3: Domanda in corso di compilazione



Attenzione:

Le domande del precedentemente compilate ed inviate non sono in alcun modo modificabili o sovrascrivibili.

2.2.1.1 Tipologia richiedente

Il sistema propone le diverse opzioni possibili per cui il richiedente può presentare la domanda.

Le opzioni possibili sono: TITOLARE, CONIUGE, GENITORE, TUTORE, GENITORE RICHIEDENTE, FIGLIO MAGGIORENNE, AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO, AFFINE DI PRIMO GRADO NON AUTOSUFFICIENTE.

TIPO RICHIEDENTE

Specificare il tipo di richiedente *

Selezione	Descrizione tipologia
<input type="radio"/>	TITOLARE
<input checked="" type="radio"/>	CONIUGE
<input type="radio"/>	GENITORE
<input type="radio"/>	TUTORE
<input type="radio"/>	GENITORE RICHIEDENTE
<input type="radio"/>	FIGLIO MAGGIORENNE
<input type="radio"/>	AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO
<input type="radio"/>	AFFINE DI PRIMO GRADO (SUOCERO/A, GENERO, NUORA) NON AUTOSUFFICIENTE

(*) Campo obbligatorio. Altri campi potranno essere obbligatori in base alle selezioni effettuate

Figura 4: Tipo richiedente

2.2.1.2 Dichiarazioni

Affinché si possa inviare la domanda è necessario che il richiedente autocertifichi in domanda le condizioni minime che danno diritto alla prestazione.

Tali dichiarazioni sono differenti a seconda della tipologia richiedente della prestazione.

DICHIARAZIONI PER IL TIPO RICHIEDENTE CONIUGE

Specificare le dichiarazioni *

Selezione	Descrizione tipologia
<input checked="" type="radio"/>	DICHIARO DI PRESENTARE DOMANDA IN QUALITÀ DI CONIUGE DI ISCRITTO
<input type="radio"/>	DICHIARO DI PRESENTARE DOMANDA IN QUALITÀ DI CONIUGE DI PENSIONATO DIRETTO
<input type="radio"/>	DICHIARO DI PRESENTARE DOMANDA IN QUALITÀ DI CONIUGE DI PENSIONATO INDIRETTO
<input type="radio"/>	DICHIARO DI PRESENTARE DOMANDA IN QUALITÀ DI CONIUGE DI ADERENTE GESTIONE CREDITO IN SERVIZIO
<input type="radio"/>	DICHIARO DI PRESENTARE DOMANDA IN QUALITÀ DI CONIUGE DI ADERENTE GESTIONE CREDITO IN PENSIONE

(*) Campo obbligatorio. Altri campi potranno essere obbligatori in base alle selezioni effettuate

Figura 5: Dichiarazioni



Attenzione:

In fase di domanda il sistema non effettua nessun controllo relativo al diritto alla prestazione. Tali controlli saranno effettuati nella fase di istruttoria della pratica.

2.2.1.3 Dati anagrafici richiedente

I dati anagrafici del richiedente e l'indirizzo di residenza vengono popolati automaticamente in base alle informazioni presenti sull'anagrafica dell'INPS.

I dati di contatto relativi all'indirizzo e-mail e il numero di cellulare sono obbligatori per l'invio della domanda.

The screenshot shows a web form titled "IO SOTTOSCRITTO/A". It is divided into two main sections: "IO SOTTOSCRITTO/A" and "RESIDENTE IN".

IO SOTTOSCRITTO/A section includes the following fields:

- Codice Fiscale
- Cognome
- Nome
- Sesso
- Data Nascita
- Luogo Nascita
- Stato
- Comune
- Provincia

RESIDENTE IN section includes the following fields:

- Provincia
- Comune
- CAP
- Indirizzo
- Nr. Civico

Below these sections, there is a heading: "IL RECAPITO PER LE COMUNICAZIONI INERENTI LA PRESENTE DOMANDA È IL SEGUENTE:" followed by three input fields:

- Telefono Mobile (*)
- Email (*)
- Conferma Email (*)

At the bottom, there are two buttons: "INDIETRO" and "AVANTI E SALVA".

(*) Campo obbligatorio. Altri campi potranno essere obbligatori in base alle selezioni effettuate
N.B.: Nel caso l'indirizzo di residenza del Richiedente non sia aggiornato, è possibile utilizzare il servizio: Visualizzazione e modifica dati anagrafici, indirizzo e recapiti.

Figura 6: Dati anagrafici richiedente

2.2.1.4 Titolare della pratica

Solo per le domande per cui il richiedente non è il titolare della prestazione, il sistema prospetta la maschera di verifica del titolare: è necessario inserire il codice fiscale.

The screenshot shows a web form titled "DATI TITOLARE". It contains a single input field for "Codice Fiscale".

Below the input field is a button labeled "CONTROLLA CODICE FISCALE".

At the bottom of the form is a button labeled "INDIETRO".

Figura 7: Verifica del titolare



Attenzione:

Per poter proseguire è necessario che il codice fiscale immesso per il titolare sia presente nell'Anagrafica dell'Istituto.

Verificata la sua presenza, verranno proposti i dati trovati.

Figura 8: Data anagrafici titolare

2.2.1.5 Beneficiario la prestazione

A seconda del tipo richiedente scelto (sezione [2.2.1.2 Dichiarazioni](#)) il sistema prospetta la scelta del possibile beneficiario della prestazione.

Figura 9: Scelta beneficiario

Se si sceglie di aggiungere un beneficiario, viene richiesto di inserire il codice fiscale.



Attenzione:

Per poter proseguire è necessario che il codice fiscale immesso per il beneficiario sia presente nell'Anagrafica dell'Istituto.

Qualora presente, verranno proposti i dati relativi.

DATI BENEFICIARIO

Specificare i dati del Beneficiario *

Codice Fiscale

Cognome

Nome

Sesso

Data Nascita

LUOGO NASCITA

Stato

Comune

Provincia

DISABILITÀ

Categoria Disabilità (*)

Grado Disabilità (*)

RESIDENTE IN

Provincia (*)

Comune (*)

CAP (*)

Indirizzo (*)

Nr. Civico (*)

(*) Campo obbligatorio. Altri campi potranno essere obbligatori in base alle selezioni effettuate
N.B.: Indicare l'indirizzo di residenza aggiornato del Beneficiario della prestazione

Figura 10: Dati anagrafici beneficiario

2.2.1.6 Autorizzazioni

Affinché si possa inviare la domanda è necessario che il richiedente dichiari di aver letto l'avviso sulle dichiarazioni mendaci e l'informativa sul trattamento dei dati personali. Viene inoltre chiesto di inserire la data di presentazione della DSU e che questa sia compatibile con le data indicate nel bando.

DICHIARO

Di aver presentato la Dichiarazione Sostitutiva Unica finalizzata al rilascio della certificazione del valore ISEE SOCIO SANITARIO

Data Presentazione DSU (gg/mm/aaaa)

Confermo che la Data Presentazione DSU indicata è compatibile con il bando

INFORMATIVA DICHIARAZIONI MENDACI

Le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi, nei casi previsti dalla legge, sono puniti dal codice penale e dalle leggi speciali in materia. L'Inps Gestione Dipendenti Pubblici effettuerà controlli a campione sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive (art. 71, 72, 75 e 76 del D.P.R. 445/2000 Testo Unico sulla documentazione amministrativa).

Come stabilito dall'art 43 D.P.R. 445/2000 (Testo Unico sulla documentazione amministrativa) il richiedente può avvalersi della presente dichiarazione sostitutiva oppure indicare l'amministrazione competente e gli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti. In quest'ultimo caso, l'Inps Gestione Dipendenti Pubblici rende noto che i termini del procedimento decorreranno dalla data di ricezione delle informazioni stesse.

Ho letto l'avviso

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

(Art.13 del d.lgs. 30 giugno 2003, n.196, recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali")

L'INPS con sede in Roma, via Ciri il Grande, 21, in qualità di Titolare del trattamento, La informa che tutti i dati personali che la riguardano, compresi quelli sensibili e giudiziari, raccolti attraverso la compilazione del presente modulo, saranno trattati in osservanza dei presupposti e dei limiti stabiliti dal Codice in materia di protezione dei dati personali (d'ora in avanti "Codice"), da altre leggi e da regolamenti, al fine di definire l'istanza e svolgere le eventuali altre funzioni istituzionali ad essa connesse.

Il trattamento dei dati avverrà, anche con l'utilizzo di strumenti elettronici, ad opera di dipendenti dell'Istituto opportunamente incaricati ed istruiti, secondo logiche strettamente correlate alle finalità per le quali sono raccolti.

Il conferimento dei dati è obbligatorio, in base alla normativa che disciplina la prestazione richiesta, e indispensabile per la definizione del relativo procedimento.

Il conferimento dei soli dati non contrassegnati con un asterisco è obbligatorio e la mancata fornitura potrà comportare impossibilità o ritardi nella definizione dei procedimenti che la riguardano.

Una informativa più estesa sulla finalità e modalità dei trattamenti dei dati effettuati dall'INPS è consultabile sul sito istituzionale www.inps.it, ed è disponibile per gli utenti presso la struttura sul territorio.

L'INPS La informa, infine che può esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del Codice, rivolgendosi direttamente al direttore della struttura territorialmente competente per l'istruttoria della presente domanda, se si tratta di un'agenzia, l'istanza deve essere presentata al direttore provinciale anche per il tramite dell'agenzia stessa.

Ho letto l'informativa

Figura 11: Autorizzazioni

2.2.1.7 Riepilogo e invio della domanda

Con la selezione del pulsante **[INVIA DOMANDA A INPS]** si procede alla protocollazione della domanda operazione che corrisponde all'invio ufficiale della domanda all'Istituto. Prima di procedere con l'invio il sistema mostra la sezione riepilogo con tutti i dati della domanda.

Al completamento dell'invio verrà mostrato un messaggio come il seguente che riporta gli estremi del protocollo. Verrà inviata anche una e-mail all'indirizzo specificato nel modulo con un testo analogo e con il modulo compilato in allegato.

Gentile utente, la domanda di Assistenza Domiciliare è stata regolarmente protocollata con Protocollo INPS:

INPS.XXXX.XX/XX/XXXX.XXXXXXX

presso la sede

XXXXXXXXXXXXXX

La domanda è consultabile nello spazio "Consultazione domande protocollate". Nel caso verifichi incongruenze la invitiamo a contattare la Sede Provinciale competente.

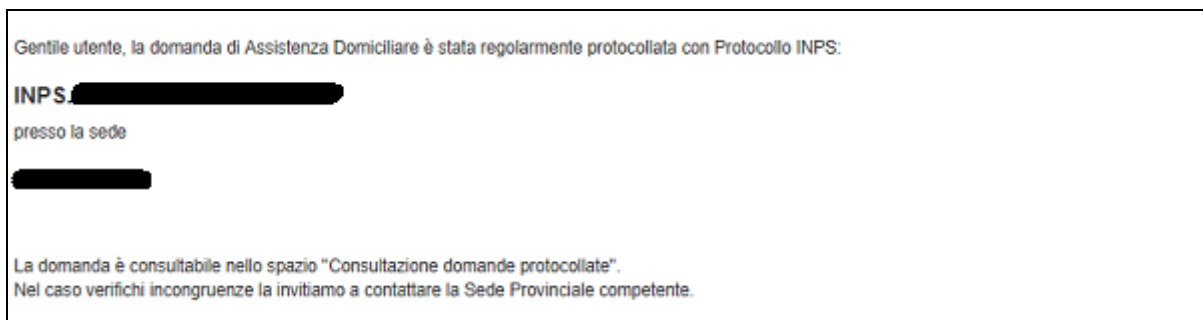


Figura 12: Esito invio

2.2.2. Consultazione domande protocollate

Le domande già inviate dall'utente sono consultabili da questa voce di menu. Selezionando la voce, il sistema visualizza l'elenco delle domande inoltrate tramite canale web dal richiedente connesso.

Per ogni domanda verranno riportati i dati di sintesi e la possibilità di recuperare il modello di domanda a suo tempo presentata.