

## Allegato n.1

### STANDARDIZZAZIONE SPORTELLI

Ogni sede, secondo la tipologia e le modalità di organizzazione del front end (sportelli indifferenziati o a fila unica), dovrà attivare gli sportelli nel rispetto dei seguenti criteri.

#### **A) FILIALI METROPOLITANE, DIREZIONI PROVINCIALI, FILIALI PROVINCIALI, AGENZIE COMPLESSE**

**Reception**, sportello attivabile a discrezione della struttura e non prenotabile.

**Servizi Veloci**, sportelli da attivare obbligatoriamente e non prenotabili.

La struttura potrà inoltre attivare, a sua discrezione, i seguenti sportelli non prenotabili:

- RILASCIO PIN
- CERTIFICAZIONE UNICA

**Conto Assicurativo-Pensioni-Prestazioni Pubbliche-Inv. Civ.**, sportello da attivare obbligatoriamente.

A discrezione di ogni singola struttura, il suddetto sportello potrà essere sostituito dai seguenti gruppi di sportelli:

- *CONTO ASSICURATIVO-PENSIONI*
- *INVALIDITA' CIVILE*

**Oppure**

- *CONTO ASSICURATIVO E INVALIDITA' CIVILE*
- *PENSIONI*

**Oppure**

- *PENSIONI-INVALIDITA' CIVILE*
- *CONTO ASSICURATIVO*

**Oppure**

- *CONTO ASSICURATIVO*
- *PENSIONI*
- *INVALIDITA' CIVILE*

**N.B. PENSIONI è da intendersi sempre come Gestioni Privata e Pubblica**

**Datori Lav.Domestico-Lav.Autonomi-Lav.Agricoli-Lav.Parasub.**, sportello attivabile a discrezione della struttura. Laddove la struttura opti per non attivarlo, i servizi rientranti in questo sportello dovranno essere garantiti (e saranno automaticamente

indirizzati) dallo sportello “Conto Assicurativo-Pensioni-Prestazioni Pubbliche-Inv. Civ.”.

Qualora la struttura decida di attivarlo, il suddetto sportello potrà altresì essere sostituito dai seguenti gruppi di sportelli:

- *DATORI DI LAVORO DOMESTICO E LAVORATORI AGRICOLI*
- *LAVORATORI AUTONOMI E PARASUBORDINATI*

**Oppure**

- *DATORI DI LAVORO DOMESTICO-LAV. AUTONOMI E PARASUBORDINATI*
- *LAVORATORI AGRICOLI*

**Oppure**

- *LAVORATORI AUTONOMI, AGRICOLI E PARASUBORDINATI*
- *DATORI DI LAVORO DOMESTICO*

**Oppure**

- *DATORI DI LAVORO DOMESTICO*
- *LAVORATORI AUTONOMI E PARASUBORDINATI*
- *LAVORATORI AGRICOLI*

**Indennita' E Ammortizzatori Sociali**, sportello da attivare obbligatoriamente.

A discrezione di ogni singola struttura, il suddetto sportello potrà essere sostituito dai seguenti gruppi di sportelli:

- *CESSAZIONE ATTIVITA' LAV. E DIMINUIZIONE CAPACITA' LAV.*
- *SOSTEGNO AL REDDITO FAMILIARE*

**Oppure**

- *CESSAZIONE ATTIVITA' LAV. E SOSTEGNO AL REDDITO FAMILIARE*
- *DIMINUIZIONE CAPACITA' LAVORATIVA*

**Oppure**

- *DIMINUIZIONE CAPACITA' LAVORATIVA E SOSTEGNO AL REDDITO FAMILIARE*
- *CESSAZIONE ATTIVITA' LAVORATIVA*

**Oppure**

- *CESSAZIONE ATTIVITA' LAVORATIVA*
- *DIMINUIZIONE CAPACITA' LAVORATIVA*
- *SOSTEGNO AL REDDITO FAMILIARE*

La struttura potrà inoltre attivare, a sua discrezione, i seguenti sportelli:

- *REDDITO DI CITTADINANZA E PENSIONE DI CITTADINANZA*
- *TFR-FONDO DI GARANZIA*

**Fondi Speciali-Conv.Internaz.-Tfs-Prestazioni Creditizie**, sportello attivabile a discrezione della struttura. Laddove la struttura opti per non attivarlo, i servizi rientranti in questo sportello dovranno essere garantiti (e saranno automaticamente indirizzati) dallo sportello “Conto Assicurativo-Pensioni-Prestazioni Pubbliche-Inv. Civ.”

Qualora la struttura decida di attivarlo, il suddetto sportello potrà altresì essere sostituito dai seguenti gruppi di sportelli:

- *TRATTAMENTI FONDI SPECIALI E IN CONVENZIONE INTERNAZIONALE*
- *TRATTAMENTI NON PENSIONISTICI GESTIONE PUBBLICA*

**Oppure**

- *TRATTAMENTI A CARICO DEI FONDI SPECIALI*
- *TRATTAMENTI IN CONVENZIONE INTERNAZIONALE*
- *TRATTAMENTI NON PENSIONISTICI GESTIONE PUBBLICA*

**Nelle strutture in cui è stato costituito un polo specialistico, potranno altresì essere attivati, i seguenti sportelli:**

- *PRESTAZIONI ARMA DEI CARABINIERI*
- *PRESTAZIONI ESERCITO*
- *PRESTAZIONI GUARDIA DI FINANZA*
- *PRESTAZIONI LAVORATORI SPETTACOLO E SPORT PROFESSIONISTICO*
- *FONDO VOLO*
- *FONDO FERROVIE DELLO STATO*
- *FONDO IPOST*
- *CREDITO E WELFARE*
- *CREDITO*
- *WELFARE*

**Servizi per i Patronati**, sportello attivabile a discrezione della struttura per gestire la relazione con gli Enti di patronato.

## **B) FILIALI METROPOLITANE, DIREZIONI PROVINCIALI, FILIALI PROVINCIALI, AGENZIE COMPLESSE ABILITATE DAL CENTRO ALL'UTILIZZO DELLO SPORTELLO A FILA UNICA**

**Reception**, sportello attivabile a discrezione della struttura e non prenotabile.

**Servizi Veloci**, sportelli da attivare obbligatoriamente e non prenotabili.

La struttura potrà inoltre attivare, a sua discrezione, i seguenti sportelli non prenotabili:

- *RILASCIO PIN*
- *CERTIFICAZIONE UNICA*

**Sportello Multiservizi**, sportello da attivare obbligatoriamente.

La struttura potrà inoltre, a sua discrezione, decidere di attivare in aggiunta allo “sportello multiservizi” i seguenti sportelli:

- *CONTO ASSICURATIVO*
- *PENSIONI*
- *INVALIDITA' CIVILE*
- *DATORI DI LAVORO DOMESTICO*
- *LAVORATORI AUTONOMI E PARASUBORDINATI*
- *LAVORATORI AGRICOLI*
- *CESSAZIONE ATTIVITA' LAVORATIVA*
- *DIMINUZIONE CAPACITA' LAVORATIVA*
- *SOSTEGNO AL REDDITO FAMILIARE*
- *REDDITO DI CITTADINANZA E PENSIONE DI CITTADINANZA*
- *TFR-FONDO DI GARANZIA*
- *TRATTAMENTI A CARICO DEI FONDI SPECIALI*
- *TRATTAMENTI IN CONVENZIONE INTERNAZIONALE*
- *TRATTAMENTI NON PENSIONISTICI GESTIONE PUBBLICA*

**Nelle strutture in cui è stato costituito un polo specialistico, potranno altresì essere attivati, i seguenti sportelli:**

- *PRESTAZIONI ARMA DEI CARABINIERI*
- *PRESTAZIONI ESERCITO*
- *PRESTAZIONI GUARDIA DI FINANZA*
- *PRESTAZIONI LAVORATORI SPETTACOLO E SPORT PROFESSIONISTICO*
- *FONDO VOLO*
- *FONDO FERROVIE DELLO STATO*
- *FONDO IPOST*
- *CREDITO E WELFARE*

- CREDITO
- WELFARE

**Servizi per i Patronati**, sportello attivabile a discrezione della struttura per gestire la relazione con gli Enti di patronato.

### **C) AGENZIE TERRITORIALI**

**Reception**, sportello attivabile a discrezione della struttura e non prenotabile.

**Servizi Veloci**, sportelli da attivare obbligatoriamente e non prenotabili.

La struttura potrà inoltre attivare, a sua discrezione, i seguenti sportelli non prenotabili:

- RILASCIO PIN
- CERTIFICAZIONE UNICA

**Conto Assicurativo-Pensioni-Indennita'-Ammort.Sociali**, sportello da attivare obbligatoriamente.

A discrezione di ogni singola struttura, il suddetto sportello potrà essere sostituito dai seguenti gruppi di sportelli:

- CONTO ASSICURATIVO E PENSIONI
- INDENNITA' E AMMORTIZZATORI SOCIALI

### **D) AGENZIE TERRITORIALI ABILITATE DAL CENTRO ALL'UTILIZZO DELLO SPORTELLA A FILA UNICA**

**Reception**, sportello attivabile a discrezione della struttura e non prenotabile.

**Servizi Veloci**, sportelli da attivare obbligatoriamente e non prenotabili.

La struttura potrà inoltre attivare, a sua discrezione, i seguenti sportelli non prenotabili:

- RILASCIO PIN
- CERTIFICAZIONE UNICA

**Sportello Multiservizi**, sportello da attivare obbligatoriamente.

La struttura potrà inoltre, a sua discrezione, decidere di attivare in aggiunta allo "sportello multiservizi" i seguenti sportelli:

- CONTO ASSICURATIVO E PENSIONI
- INDENNITA' E AMMORTIZZATORI SOCIALI