



SPORTELLO MOBILE PER DISABILI E ANZIANI



SPORTELLO MOBILE PER DISABILI E ANZIANI

Lo **Sportello Mobile** è un'iniziativa attivata nei confronti degli **utenti con disabilità e anziani** che hanno difficoltà a recarsi presso i nostri sportelli.

Consiste essenzialmente nel fornire determinati e specifici servizi normalmente erogati presso gli sportelli attraverso una richiesta effettuata telefonicamente; ciò consente all'utente di ottenere la prestazione senza la necessità di spostarsi dal proprio domicilio.

Ad ogni utente viene inviata una **lettera informativa**, con l'indicazione di un codice personale identificativo e con i **numeri telefonici** e gli orari da contattare per la fruizione del servizio.

L'utente può telefonare e attraverso il codice di sicurezza (che consente l'identificazione e la tutela della privacy) ottenere determinati servizi (es. invio Certificazione Unica, estratto contributivo, cedolino pensionistico, informazioni sull'invalidità civile etc.) senza la necessità di recarsi agli sportelli INPS.

Il servizio è attualmente rivolto a:

- **utenti con disabilità, fruitori di indennità di accompagnamento, speciale e di comunicazione, di età inferiore ai 18 anni o pari o superiore ai 75 anni;**
- **utenti con disabilità visiva appartenenti alla categoria "Ciechi civili", indipendentemente dall'età.**



SPORTELLO VOCE PER SORDI





L'INPS per facilitare l'accesso dei sordi alle prestazioni istituzionali ha attivato dal novembre 2014 lo

"Sportello Voce per sordi"

un servizio dedicato esclusivamente a questa categoria di utenti e gestito prevalentemente da dipendenti sordi, adeguatamente formati e addestrati, che si interfacciano con l'utenza attraverso l'uso della LIS.

Nelle sedi in cui l'iniziativa è stata attivata, a tutti gli utenti sordi viene inviata una comunicazione informativa sul servizio, nella quale viene anche indicato un indirizzo mail al quale far riferimento per poter richiedere un appuntamento.

Nelle sedi in cui non vi è la presenza di un dipendente sordo, gli appuntamenti vengono gestiti a distanza attraverso un collegamento video con un operatore in altra sede che conosce la LIS.

4



VENETO

Verona: sportellovoce.verona@inps.it

5



Direzione regionale Veneto

QUATTRO PASSI IN INPS

SERVIZI PER DISABILI

