



Utilizzo servizio di Videochiamata

Tutorial per gli utenti



Tutorial per l'uso del servizio di Videochiamata - Indice

Il servizio risponde all'**esigenza** sempre più diffusa **di interazione da remoto da parte del Cittadino**. E consente agli utenti che risiedono in luoghi dove l'Istituto non è presente con Sedi fisiche facilmente raggiungibili di mettersi in **contatto con gli Operatori di Sede** in **Videochiamata** per usufruire degli stessi servizi offerti dagli Sportelli fisici.

Questo tutorial si propone di guidare nell'uso del servizio di Video chiamata gli utenti che risiedono nelle aree territoriali nelle quali è stata **avviata dal 1 luglio 2025 la sperimentazione** allo scopo di potenziare il servizio, aumentando la durata dell'appuntamento a 20 minuti prenotabili in giornate dedicate.



- [La prenotazione dell'appuntamento da remoto](#)
- [Sedi aderenti alla sperimentazione del servizio aggiornato e Calendario giornate con servizio di Videochiamata](#)
- [Come accedere al tuo appuntamento in video chiamata per ottenere il servizio d'informazione di primo livello:](#)
- [1 Verifica la data del tuo appuntamento](#)
- [2 Individua il link nella sezione Centro notifiche della tua area riservata](#)
- [3 Utilizza il browser giusto per accedere alla tua Videochiamata](#)
- [4 Gestione videochiamata](#)
 - [4.1 Gestione videochiamata – Chat](#)
 - [4.2 Gestione videochiamata – Scambio documenti](#)
 - [4.3 Gestione videochiamata - Protocolloazione](#)
 - [4.4 Gestione videochiamata - Termina chiamata con estensione durata per integrazione documentale.](#)



La prenotazione del servizio di informazione INPS

App INPS MOBILE

«Prenota un appuntamento in sede»

Sito INPS www.inps.it

- Area MyINPS
- Servizio «Le sedi INPS»

Contact Center

803164 | 06/164164

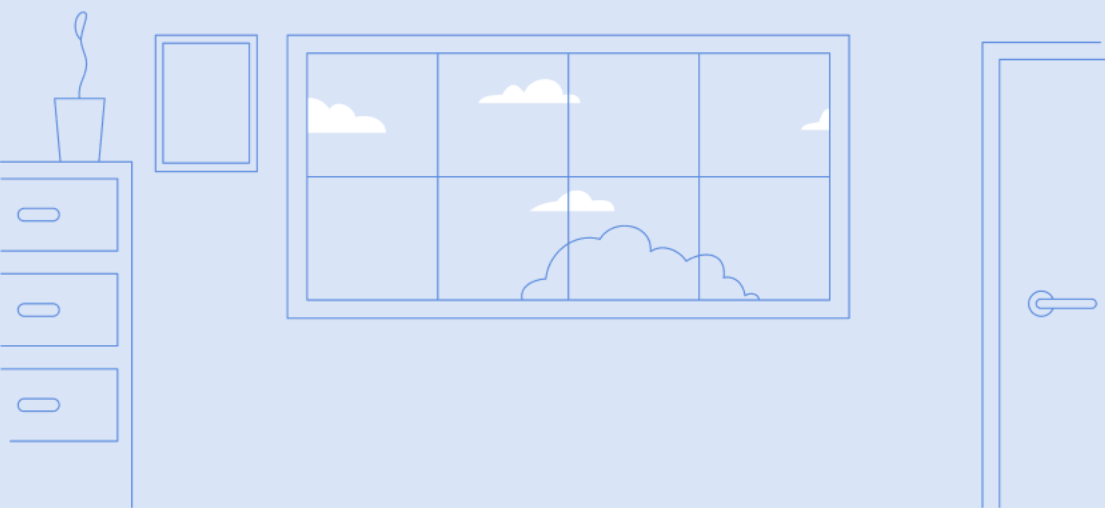
L'utente può scegliere la modalità di erogazione selezionando una delle tre opzioni:

- **In presenza**
- **Ricontatto telefonico**
- **Videochiamata (negli slot e/o nei giorni in cui è disponibile).**

La modalità scelta sarà registrata nella ricevuta restituita all'utente.

N.B. Il servizio è disponibile per tutti i **cittadini** che, in possesso di **identità digitale** (SPID, CIE, CNS, PIN, eIDAS), che prenotano l'**appuntamento in Videochiamata** tramite gli stessi canali istituzionali con cui prenota l'appuntamento in sede (MyINPS, Contact center, INPS Mobile, sportello INPS di Prima accoglienza).

Gli utenti residenti nei territori coinvolti nella **sperimentazione** troveranno un'intera giornata dedicata al servizio in videochiamata.





Calendario giornate con servizio di Video Chiamata 1/2

Sede Inps	Sportello	Giorno della settimana dedicato al servizio in videochiamata
DR Lombardia		
Direzione Provinciale Cremona	conto assicurativo-pensioni-prestazioni pubbliche-inv. civ.	giovedì
	indennità e ammortizzatori sociali	giovedì
Agenzia territoriale di Crema	conto assicurativo e pensioni	mercoledì
	indennità e ammortizzatori sociali	mercoledì
Direzione Provinciale Lodi	conto assicurativo-pensioni-prestazioni pubbliche-inv. civ.	martedì
	indennità e ammortizzatori sociali	martedì
Agenzia territoriale di Codogno	conto assicurativo-pensioni-indennità-ammortizzatori sociali	martedì
DCM Milano		
Filiale Metropolitana Milano (4900) e Agenzia complessa Milano Nord (4902) Unico Front end	conto assicurativo-pensioni-prestazioni pubbliche-inv. civ.	giovedì
	indennità e ammortizzatori sociali	mercoledì
Agenzia complessa di Milano Est	conto assicurativo-pensioni-prestazioni pubbliche-inv.civ.	mercoledì
	indennità e ammortizzatori sociali	mercoledì



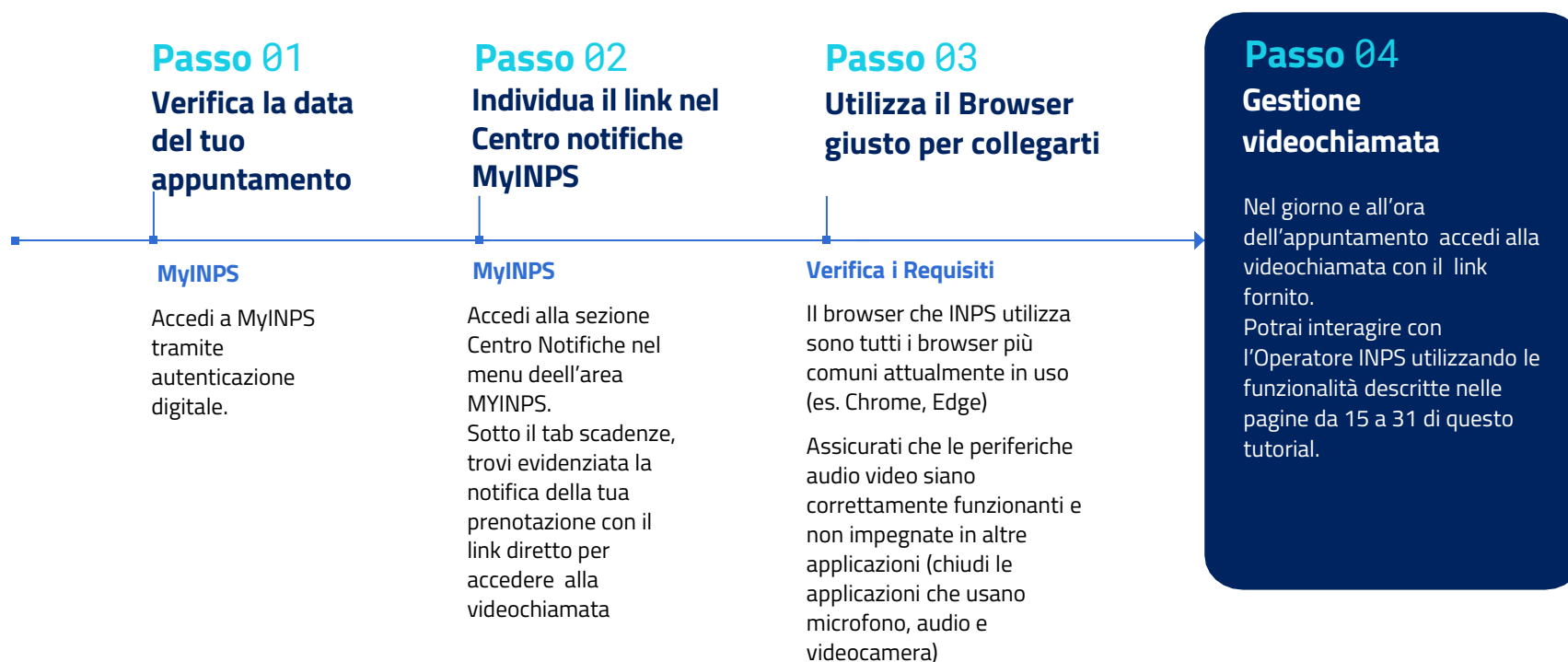
Calendario giornate con servizio di Video Chiamata 2/2

Sede Inps	Sportello	Giorno della settimana dedicato al servizio in videochiamata
DR Liguria		
Direzione Provinciale Genova	conto assicurativo	lunedì
	pensioni	lunedì
	indennità e ammortizzatori sociali	martedì
Agenzia complessa di Sestri Levante	multiservizi	lunedì
Agenzia complessa di Sestri Ponente	conto assicurativo-pensioni-prestazioni pubbliche-inv. civ.	lunedì
	indennità e ammortizzatori sociali	martedì
DR Calabria		
Direzione Provinciale Reggio Calabria	conto assicurativo-pensioni-prestazioni pubbliche-inv. civ.	lunedì
	indennità e ammortizzatori sociali	mercoledì
Direzione Provinciale Cosenza	conto assicurativo-pensioni-prestazioni pubbliche-inv. civ.	mercoledì
	indennità e ammortizzatori sociali	venerdì



Tutorial – Il servizio di Videochiamata

Come accedere al tuo appuntamento in video chiamata per ottenere il servizio d'informazione di primo livello



Come accedere al tuo appuntamento in video chiamata per ottenere il servizio d'informazione di primo livello



- 1. Verifica la data del tuo appuntamento e**
- 2. Individua il link nella sezione Centro notifiche della tua area riservata**

Tutorial per gli utenti

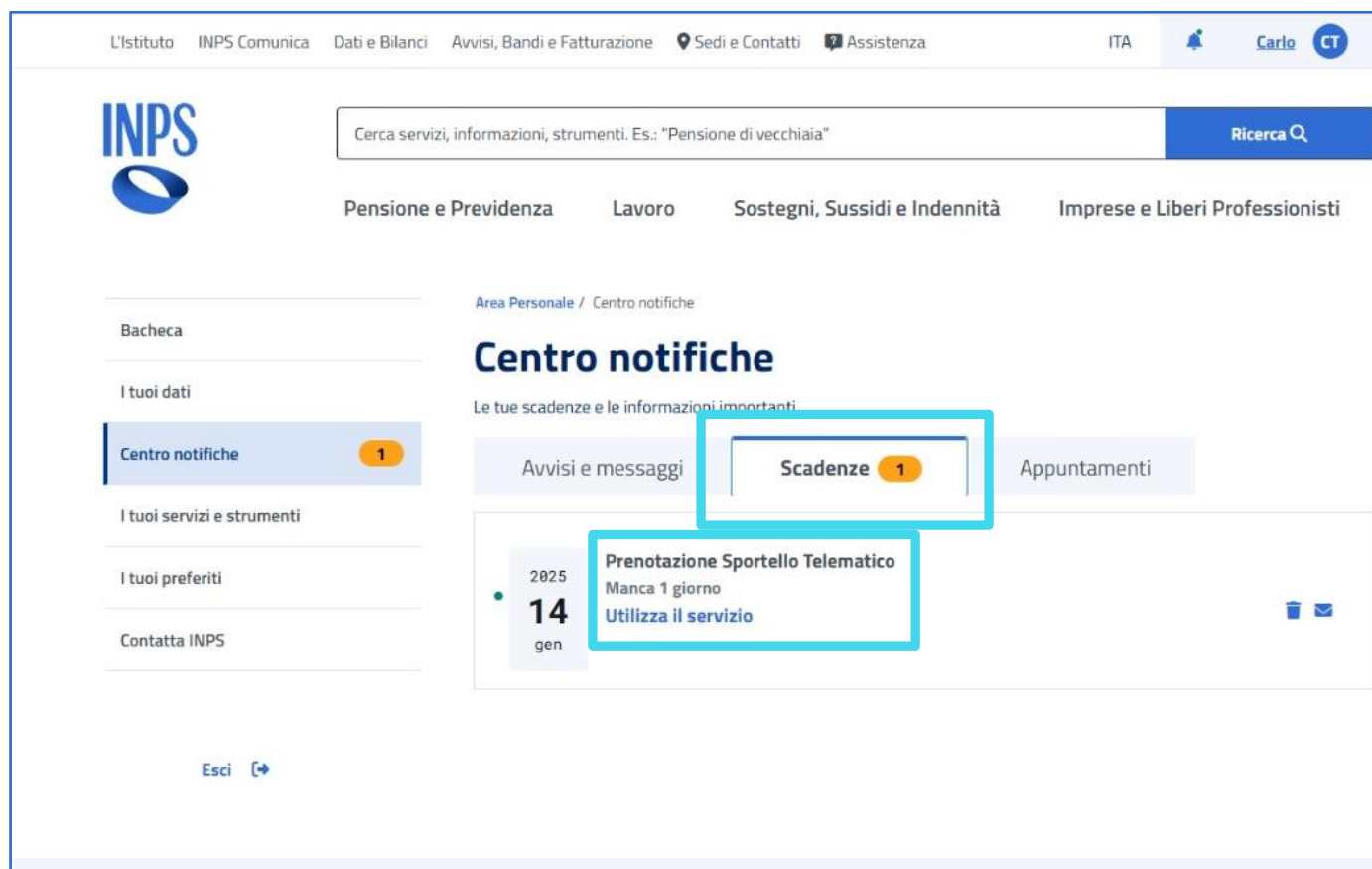




Tutorial – Il servizio di Videochiamata

Come accedere al tuo appuntamento in video chiamata per ottenere il servizio d'informazione di primo livello

Accedi alla tua area riservata MyINPS



Il giorno dell'appuntamento. accedi a MyINPS tramite autenticazione digitale (SPID, CIE, CNS, PIN, eIDAS).
Sul centro notifiche, nel tab scadenze, troverai evidenziata la notifica della prenotazione.
Clicca su «utilizza il servizio» e sarai indirizzato direttamente alla videochiamata.

Come accedere al tuo appuntamento in video chiamata per ottenere il servizio d'informazione di primo livello



3. Utilizza il Browser giusto per accedere alla tua videochiamata

Tutorial per gli utenti

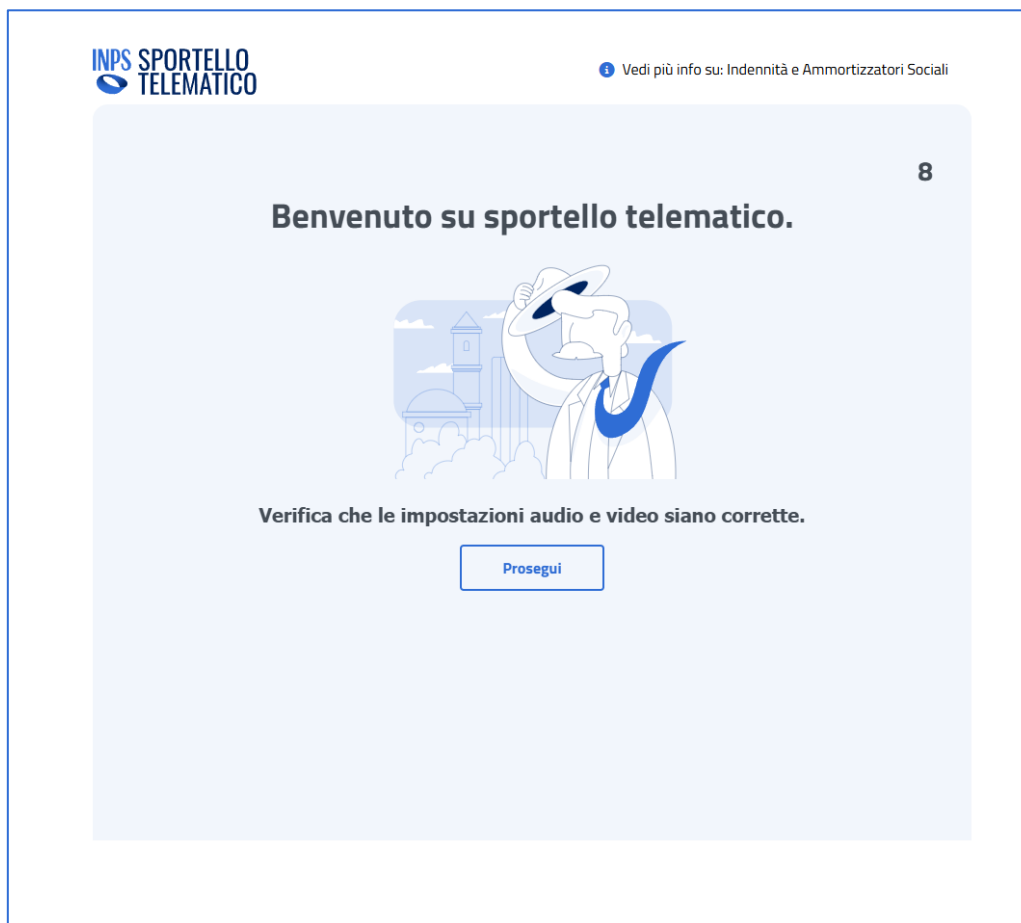




Tutorial – Il servizio di Videochiamata

Come accedere al tuo appuntamento in video chiamata per ottenere il servizio d'informazione di primo livello

Accedi al servizio in Videochiamata



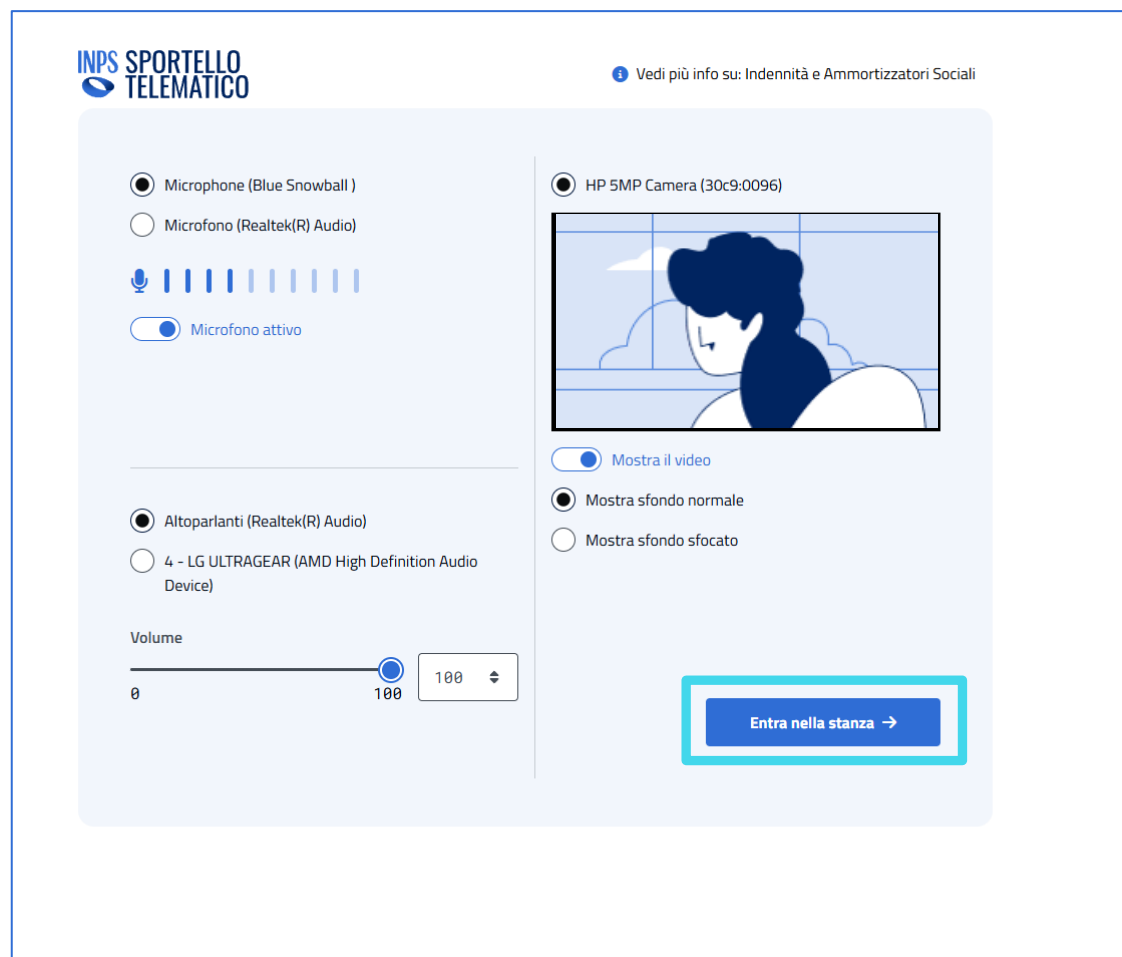
Scegli il browser Chrome o Edge o Safari per accedere alla tua Videochiamata tramite il link nel Centro Notifiche. Tramite il link accedi alla schermata di benvenuto. Dopo pochi secondi, vieni indirizzato alla schermata delle periferiche audio e video con le relative autorizzazioni e impostazioni da impostare.



Tutorial – Il servizio di Videochiamata

Come accedere al tuo appuntamento in video chiamata per ottenere il servizio d'informazione di primo livello

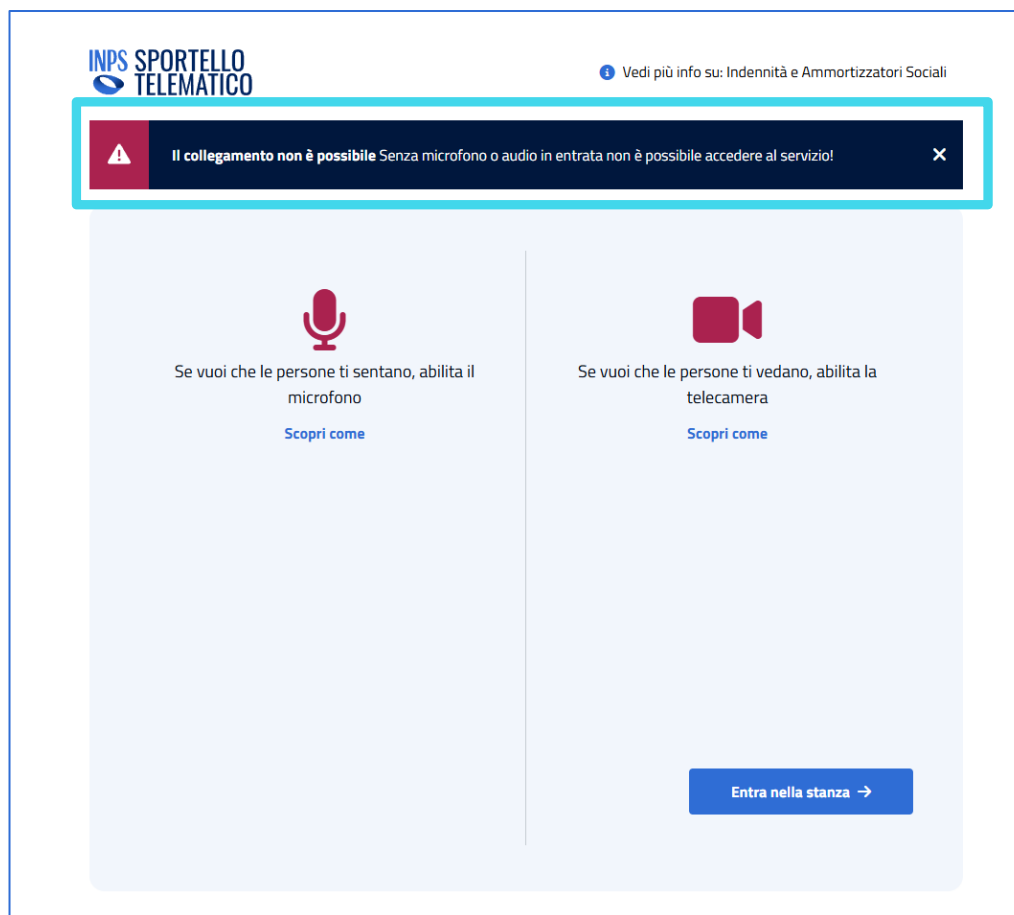
Accedi al servizio in Videochiamata



Sulla schermata delle periferiche audio e video puoi regolare le impostazioni.
Quando sei pronto, fai click su "Entra nella stanza ->".



Gestione Videochiamata



Se le periferiche non funzionano correttamente, sarai avvisato e indirizzato alla corretta abilitazione.



4. Gestione videochiamata

Tutorial per gli utenti





Tutorial – Il servizio di Videochiamata Gestione Videochiamata

In attesa



Se ti colleghi prima dell'operatore INPS, il sistema ti avvisa che presto verrai accolto come indicato sopra.



Tutorial – Il servizio di Videochiamata

Gestione Videochiamata



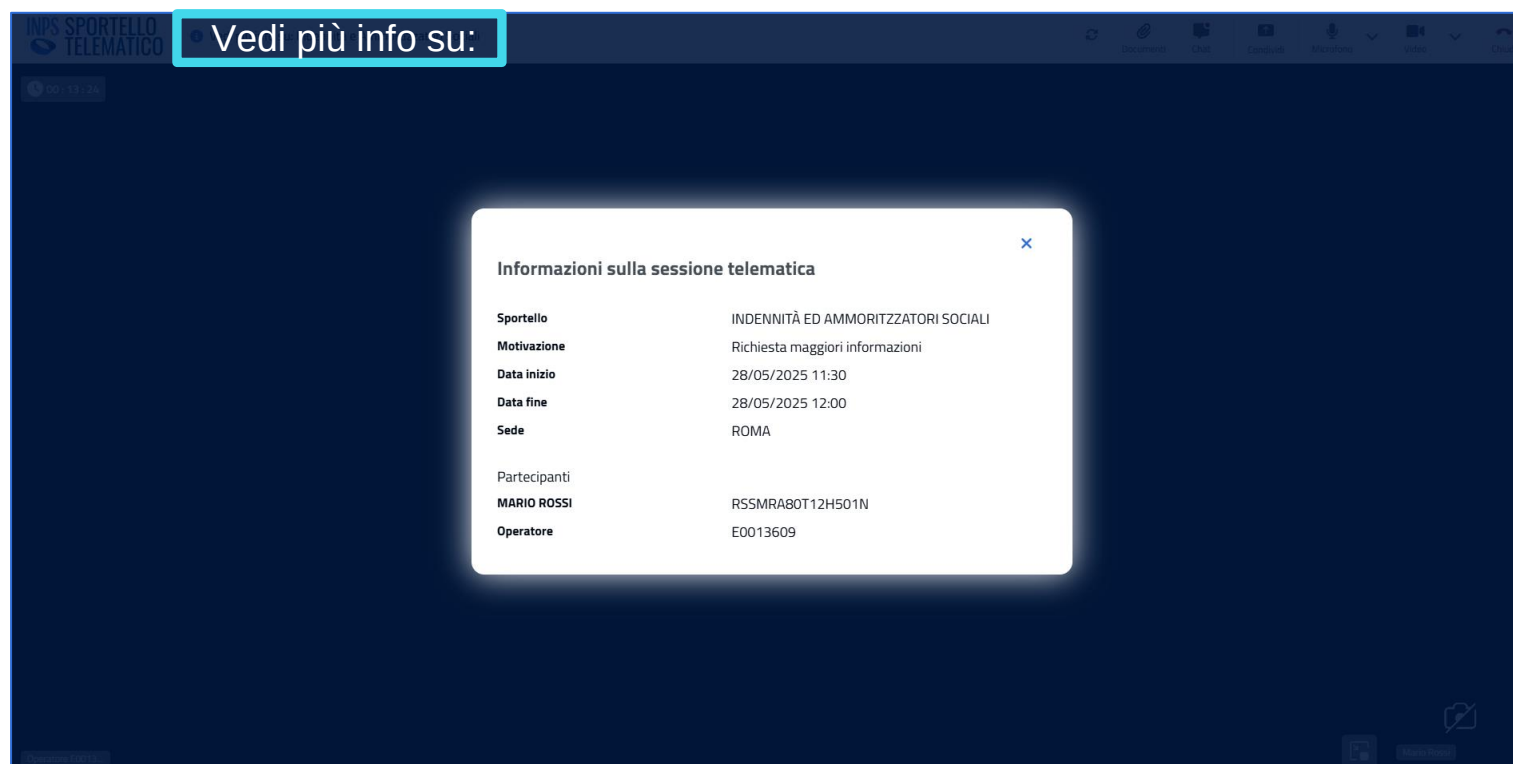
Se ti colleghi all'orario esatto della tua prenotazione trovi in videochiamata l'operatore INPS di Sportello ad accoglierti, pronto ad ascoltarti e a soddisfare le tue richieste.



Tutorial – Il servizio di Videochiamata

Gestione Videochiamata

Informazioni sulla sessione telematica

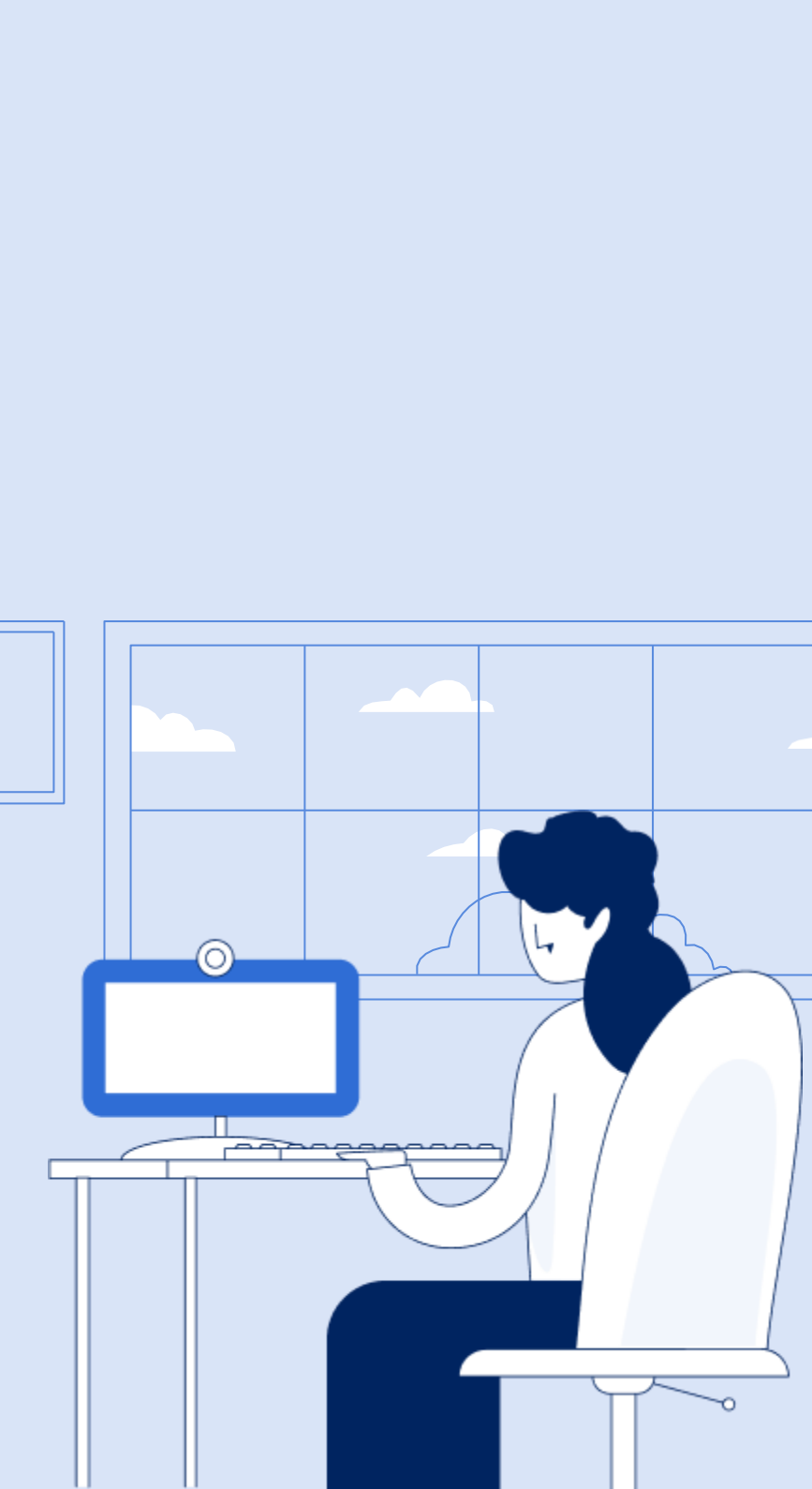


Durante la videochiamata puoi visualizzare i dettagli della sessione telematica cliccando sulla «i», «vedi più info su» nella barra in alto a sinistra.



4.1 Gestione videochiamata – Chat

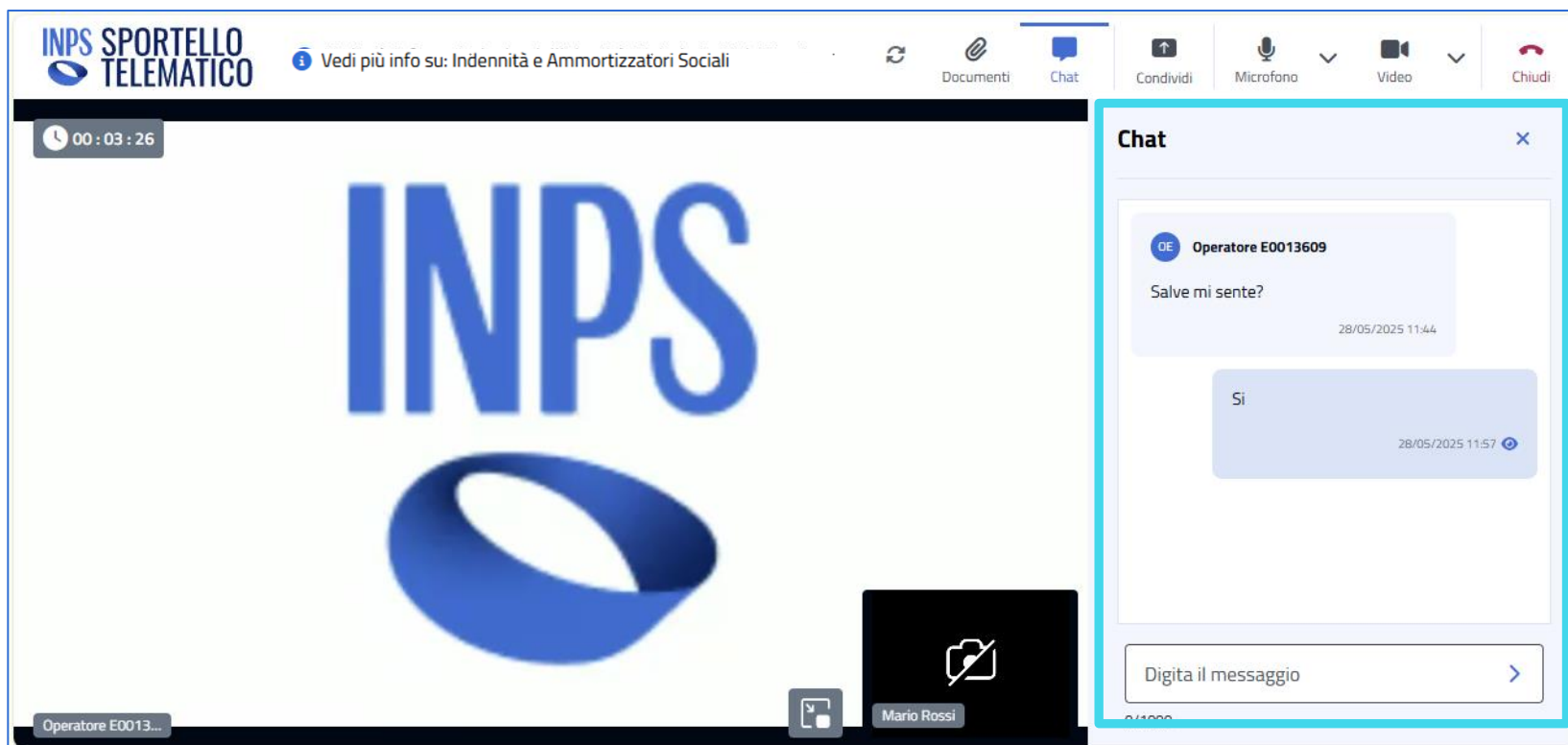
Tutorial per gli utenti





Tutorial – Il servizio di Videochiamata Gestione videochiamata – Chat

Accedi al servizio in Videochiamata - Chat



Se durante la videochiamata è necessario interagire anche con la chat, l'operatore INPS ti abiliterà il tab della chat presente nella barra in alto. Tramite la chat puoi ricevere e inviare messaggi, digitando nell'apposito spazio e cliccando sulla freccia accanto o il tasto «invio».



4.2 Gestione videochiamata – Scambio documenti

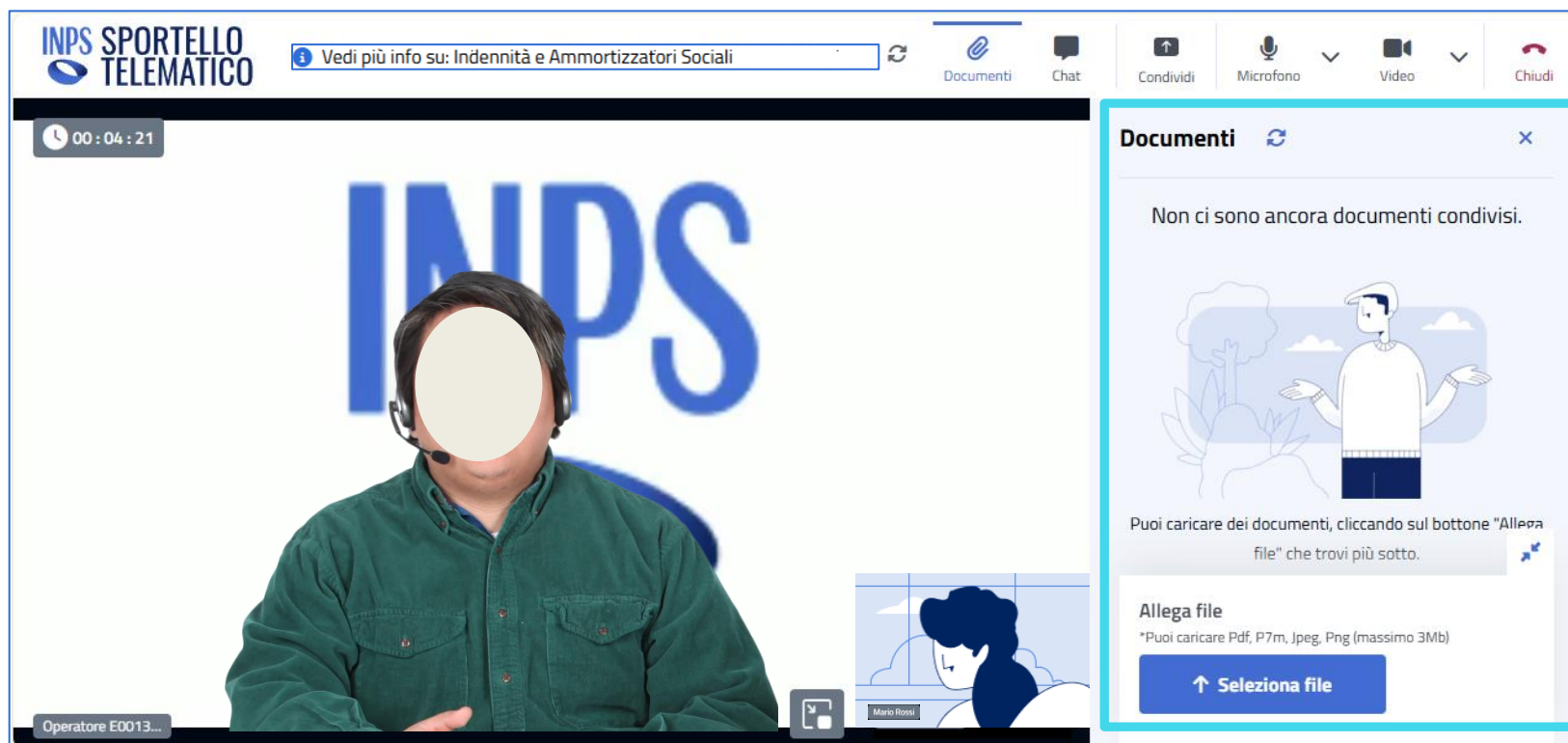
Tutorial per gli utenti





Tutorial – Il servizio di Videochiamata
Gestione videochiamata – Scambio documenti

Accedi al servizio in Videochiamata – Seleziona documenti

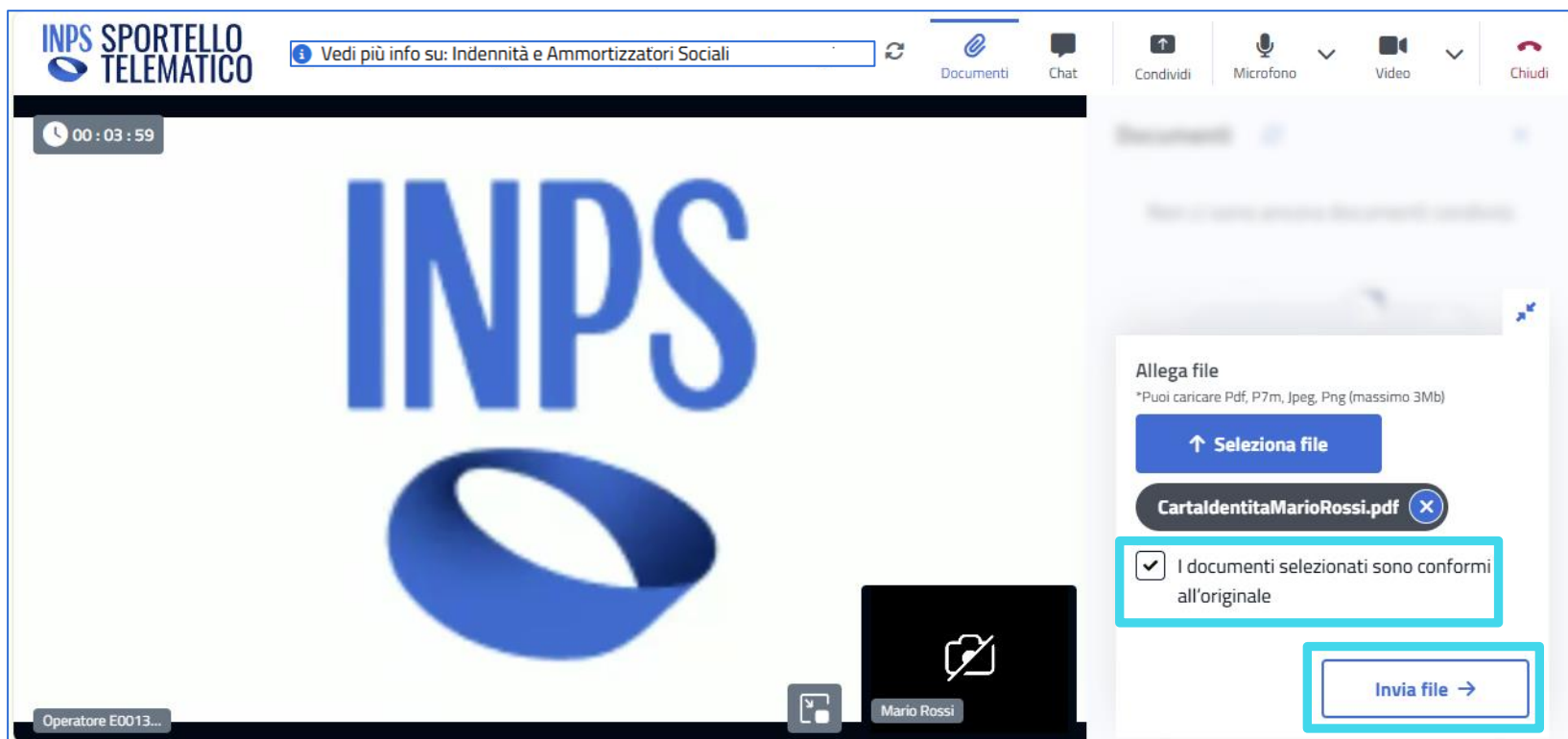


Se avrai bisogno di fornire documenti, l'operatore INPS ti abiliterà il tab «Documenti» presente nella barra in alto. Basta cliccare sull'icona nel menu in alto e si apre il tab a destra che ti permette di scambiare documenti con l'operatore INPS. Per caricare uno o più documenti è sufficiente selezionarli tra i file del proprio dispositivo cliccando sul bottone «Seleziona file».



Tutorial – Il servizio di Videochiamata
Gestione videochiamata – Scambio documenti

Accedi al servizio in Videochiamata – Invia documenti

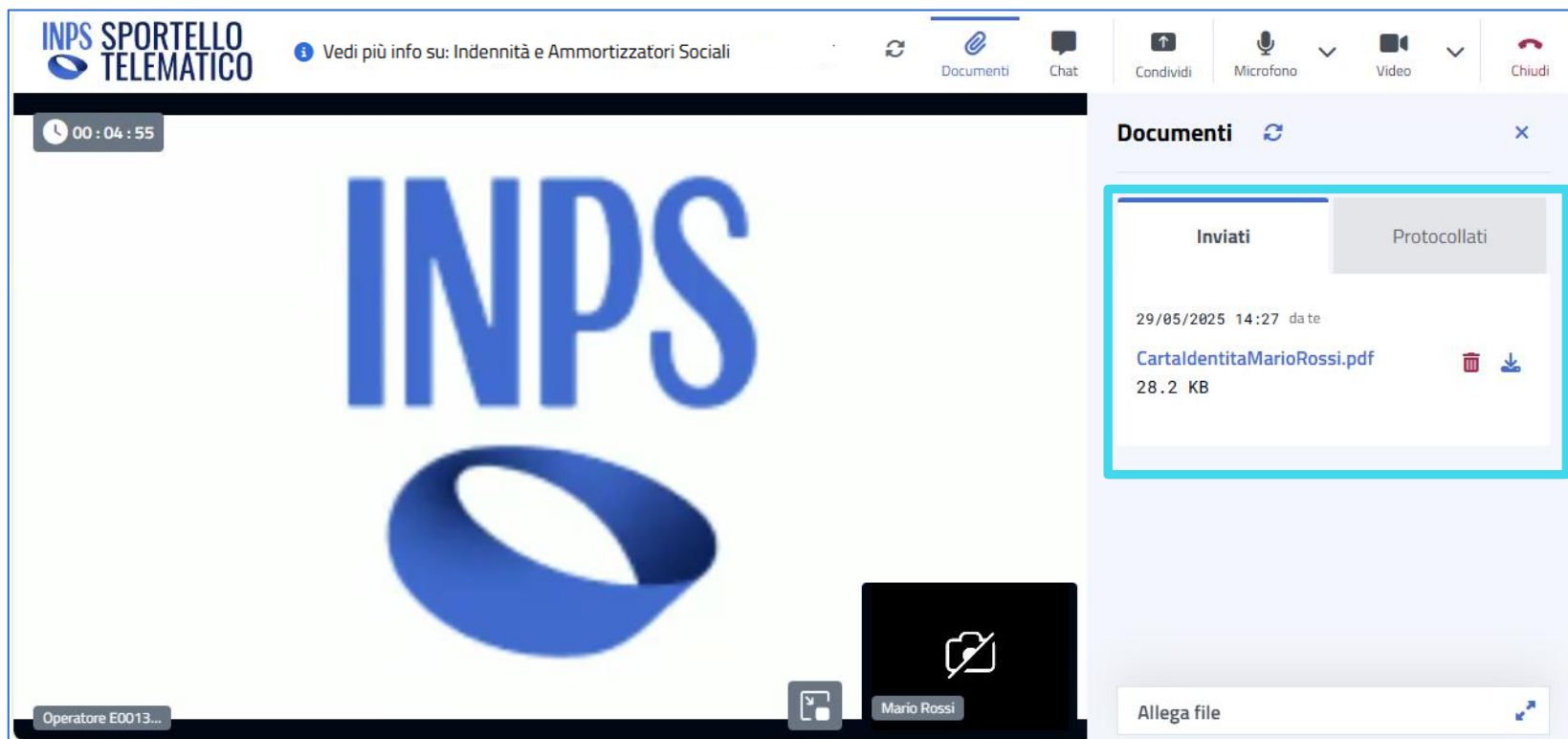


Una volta effettuata la selezione, prima di inviare i file a INPS, dovrai spuntare la casella di «Conformità all'originale», solo allora potrai inviare i file cliccando sul bottone «Invia file».



Tutorial – Il servizio di Videochiamata
Gestione videochiamata – Scambio documenti

Accedi al servizio in Videochiamata – Documenti inviati

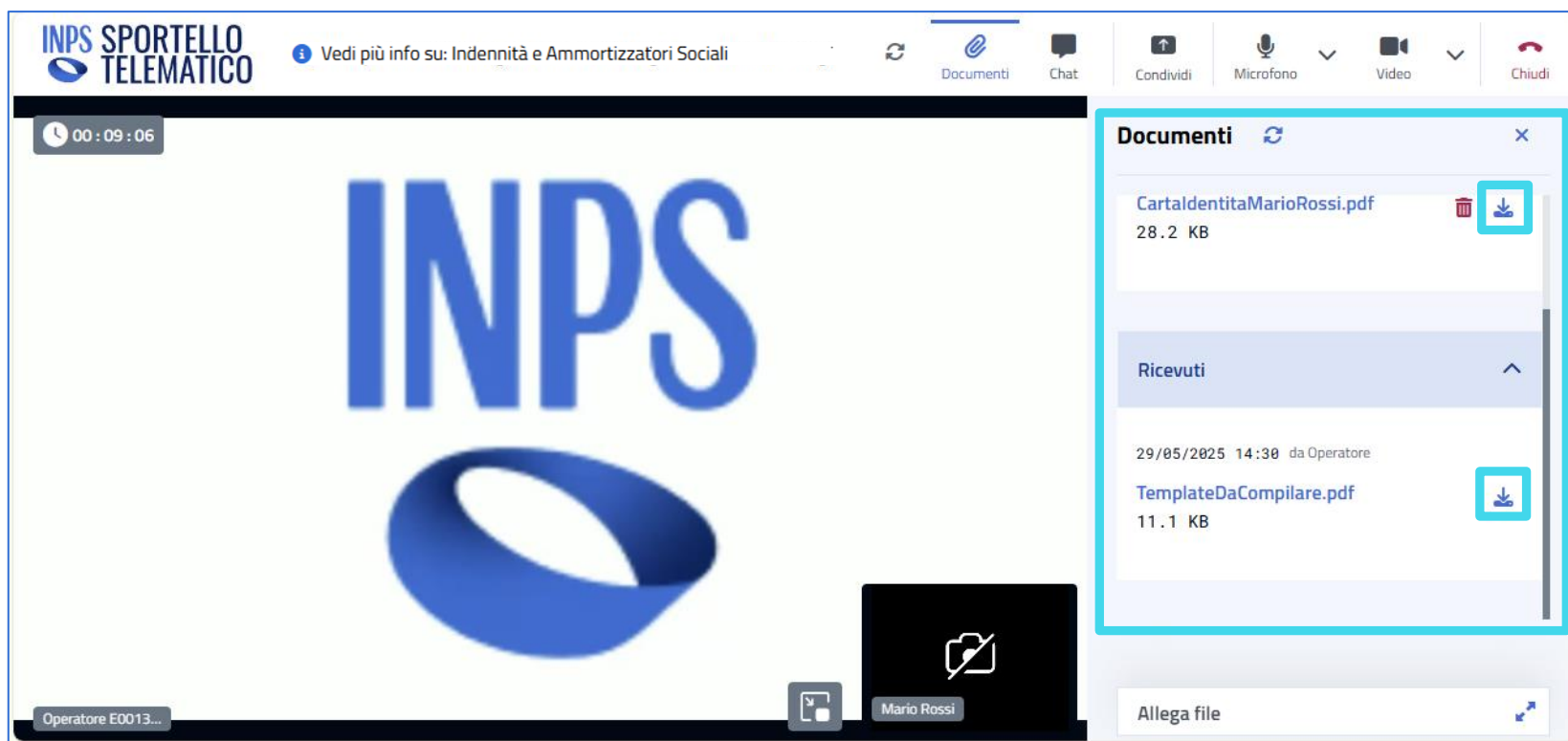


I documenti da te inviati compariranno nel pannello della barra laterale sul tab «inviati» e potrai scaricarli per visionarli o cancellarli (se non sono stati già protocollati).



Tutorial – Il servizio di Videochiamata
Gestione videochiamata – Scambio documenti

Accedi al servizio in Videochiamata – Documenti ricevuti



Se necessario anche il funzionario può inviarti documenti che visualizzerai nel pannello dei Documenti presente nella barra laterale, nel menù laterale «Ricevuti» e puoi scaricarli cliccando sulla relativa icona accanto al nome del documento.



4.3 Gestione videochiamata – Protocolloazione

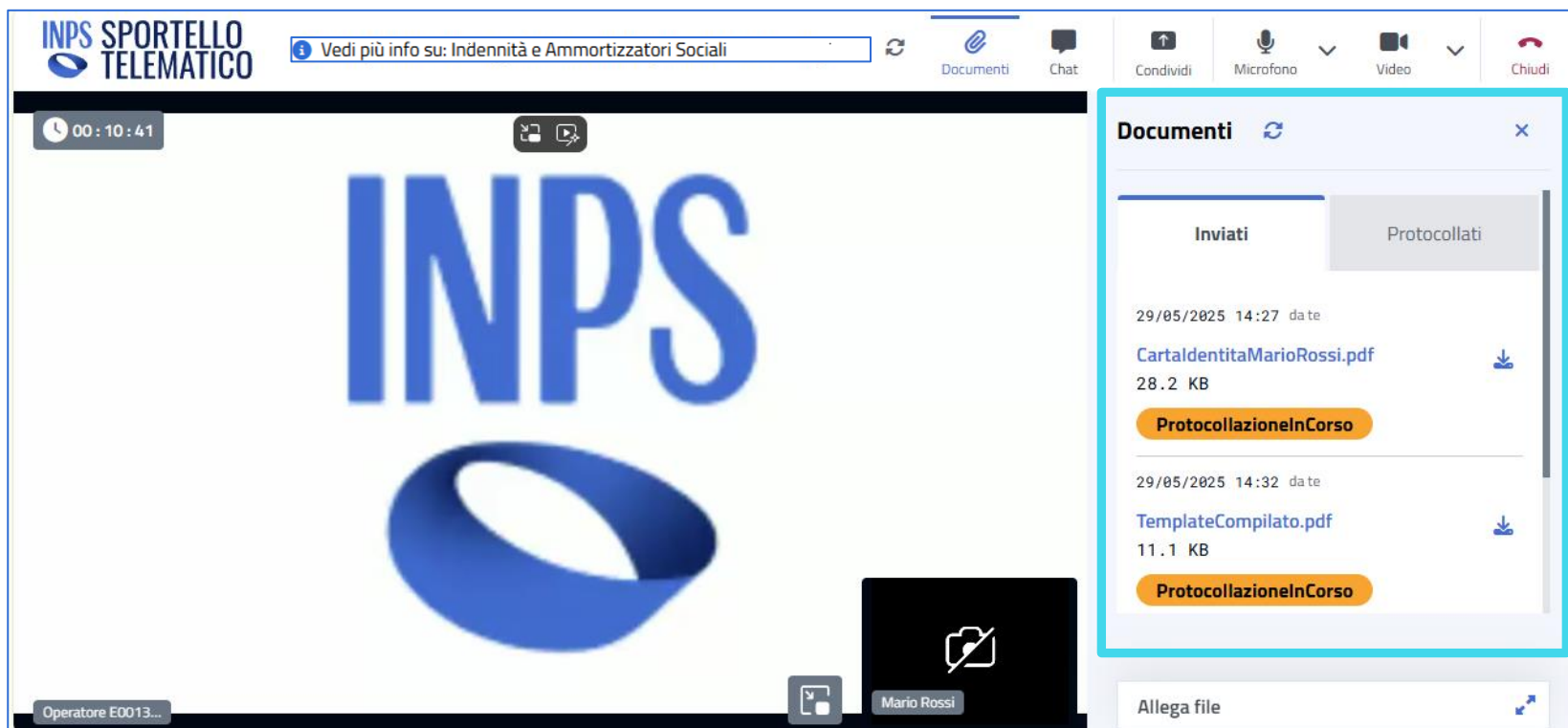
Tutorial per gli utenti





Tutorial – Il servizio di Videochiamata
Gestione videochiamata – Protocollazione

Accedi al servizio in Videochiamata – Protocollazione in corso

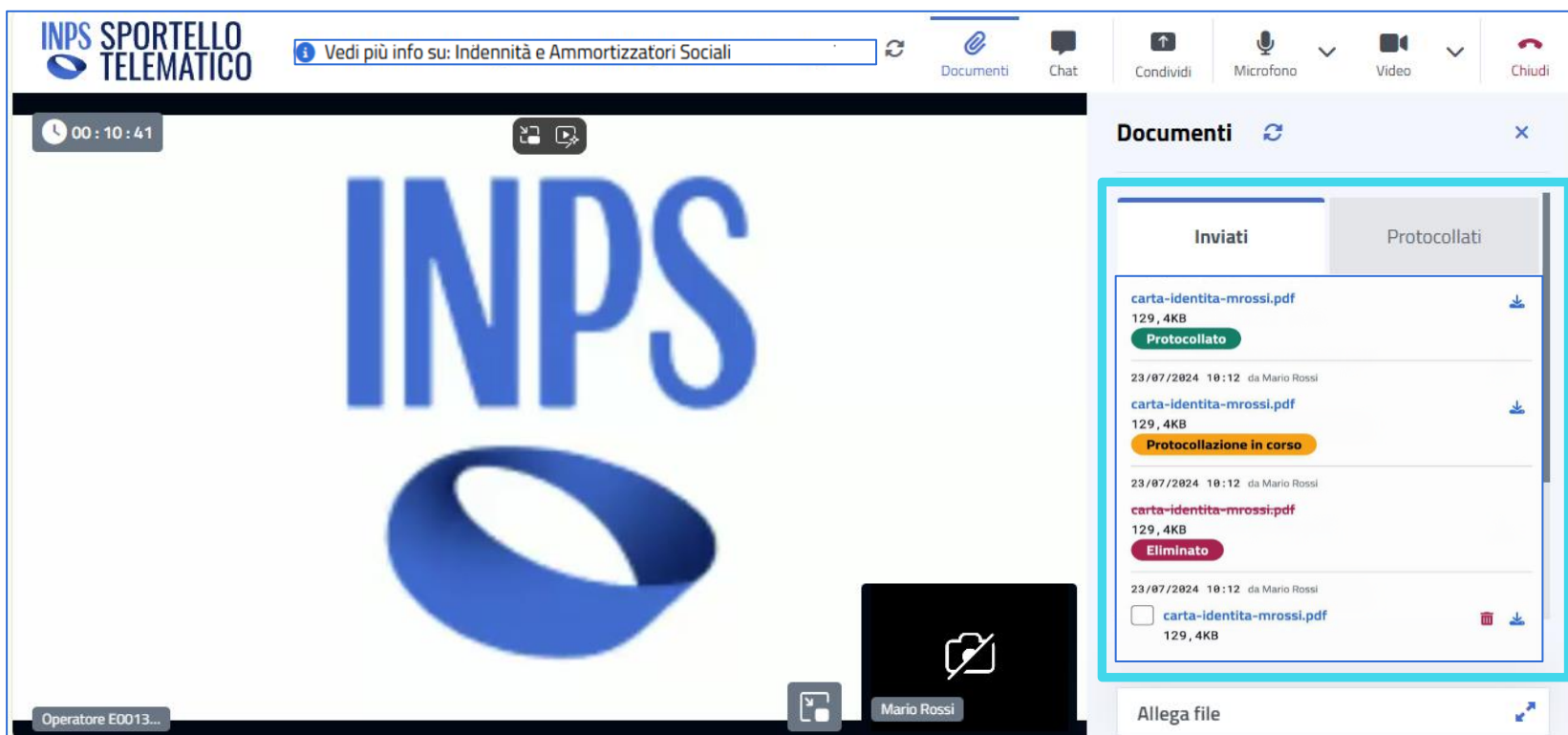


L'operatore INPS può protocollare i documenti che hai inviato e tu puoi visualizzare lo stato dei documenti direttamente sul pannello laterale dei documenti inviati.



Tutorial – Il servizio di Videochiamata Gestione videochiamata – Protocollazione

Accedi al servizio in Videochiamata – Stati del documento



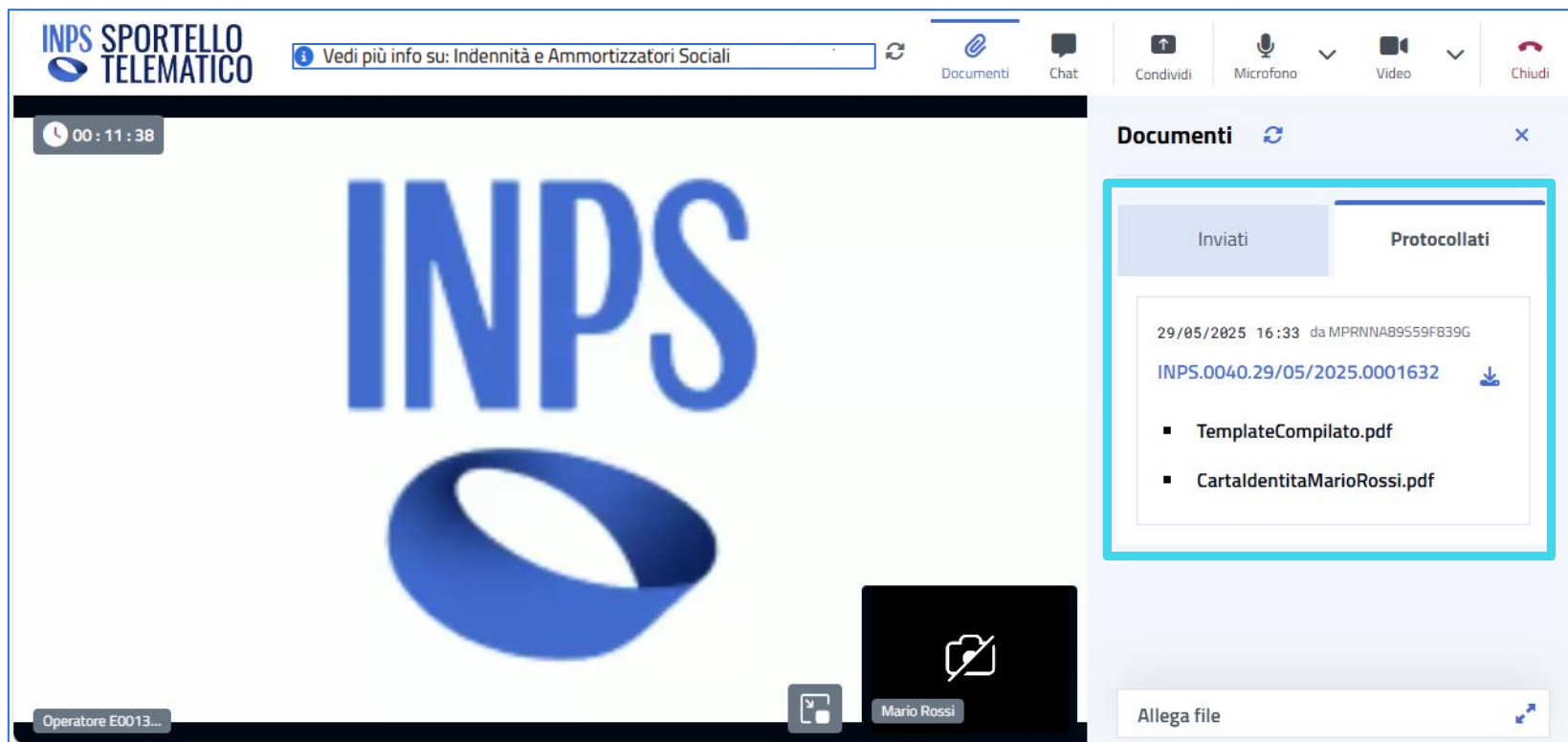
I documenti inviati saranno etichettati in base allo stato in cui si trovano:

- **Protocollato:** con etichetta verde, indica il documento già protocollato e visibili nel relativo pannello.
- **Protocollazione in corso:** con etichetta arancione, indica che il documento è stato correttamente inviato ma il processo non è ancora concluso.
- **Eliminato:** con etichetta rossa, evidenzia il file che è stato cancellato.
- **Privo di etichetta:** il documento che non è stato inviato al Protocollo.



Tutorial – Il servizio di Videochiamata
Gestione videochiamata – Protocollazione

Accedi al servizio in Videochiamata – Ricevuta di protocollazione



Una volta che il documento è stato protocollato dall'Operatore, puoi scaricare la ricevuta di protocollo sul pannello dei documenti, sotto il tab «Protocollati».



4.4 Gestione videochiamata – Termina chiamata con estensione durata per integrazione documentale

Tutorial per gli utenti

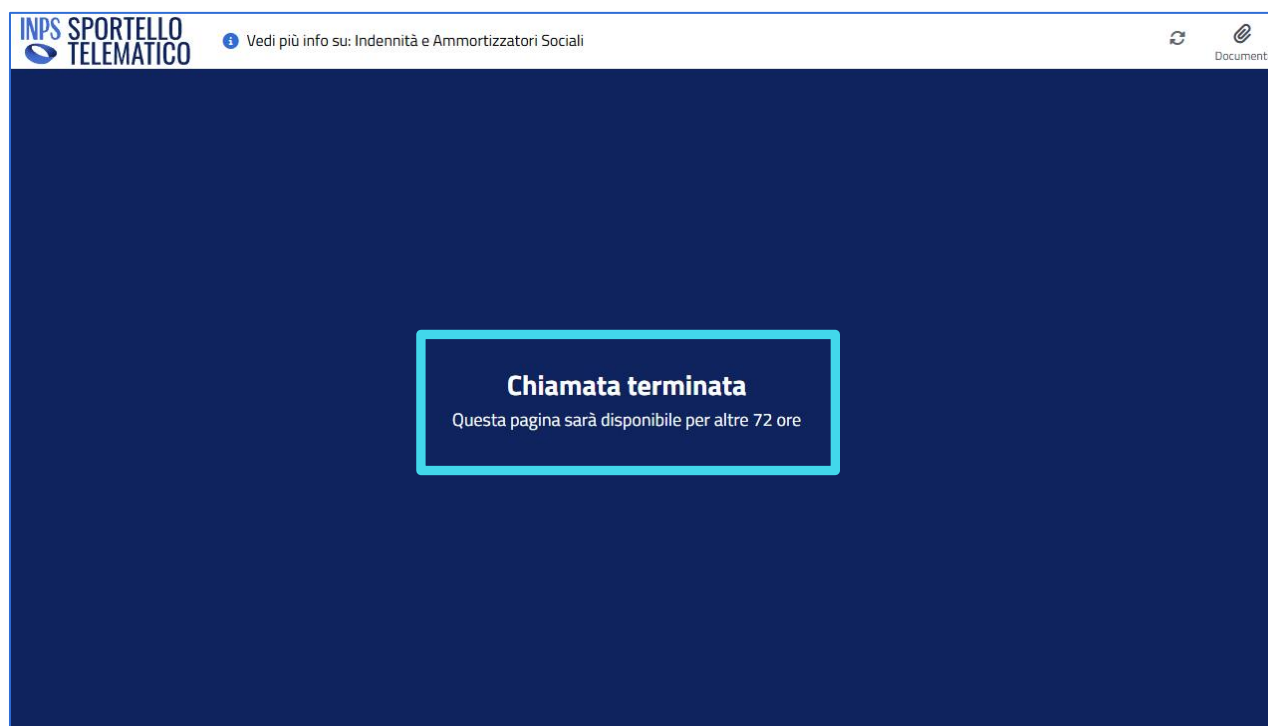




Tutorial – Il servizio di Videochiamata

Gestione videochiamata – Termina chiamata con estensione durata per integrazione documentale

Accedi al servizio in Videochiamata – Chiamata terminata estensione 72hh



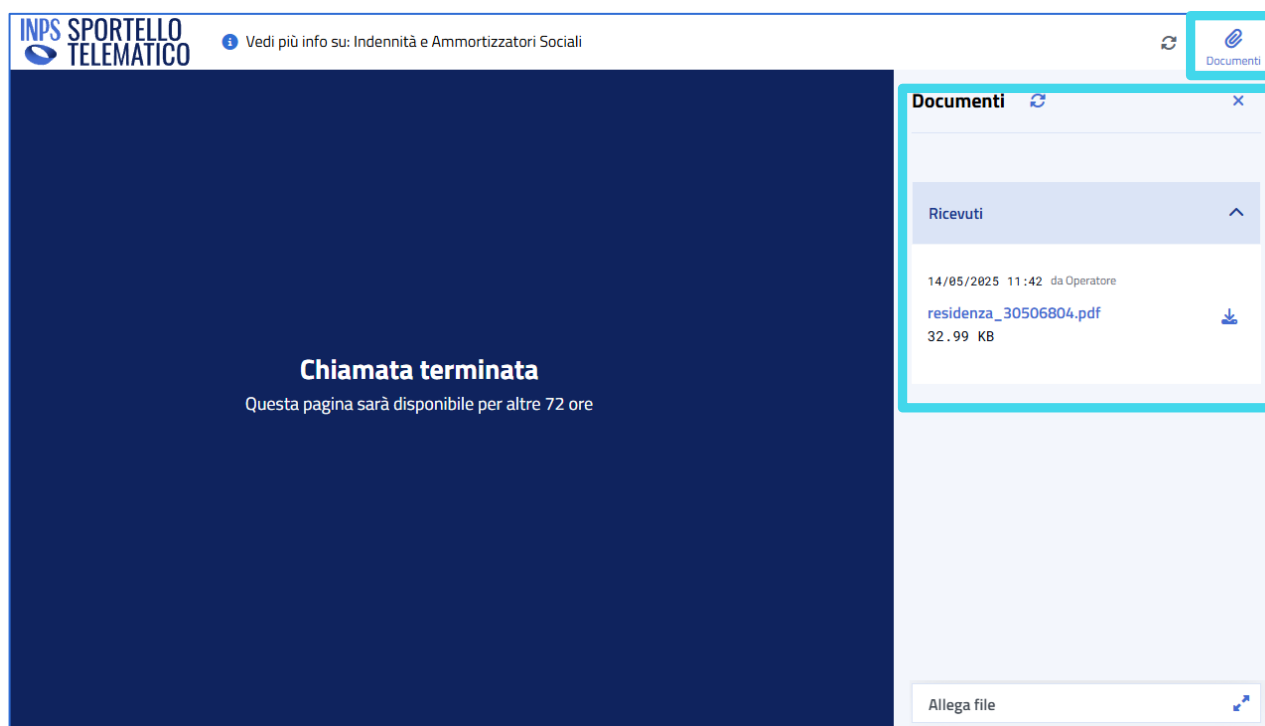
Una volta conclusa la videochiamata, il sistema di mostra la schermata con l'indicazione «Chiamata Terminata». Se l'operatore INPS ritiene che la documentazione fornita non è completa, può darti la possibilità di integrare entro 72 ore i documenti mancanti e ti appare anche l'indicazione «Questa pagina sarà disponibile altre 72 ore».



Tutorial – Il servizio di Videochiamata

Gestione videochiamata – Termina chiamata con estensione durata per integrazione documentale

Accedi al servizio in Videochiamata – Chiamata Terminata invio documenti mancanti



Per inserire la documentazione mancante, puoi cliccare l'icona dei documenti nella barra in alto e allegare i documenti nell'apposito pannello come già mostrato.



Utilizzo servizio di Videochiamata

Tutorial per gli utenti

