

Prestazioni a sostegno del reddito

Servizi per il cittadino: le richieste di prestazioni via Internet.

- Disoccupazione Ordinaria -

(Versione 2.1)

Descrizione del servizio

Premessa

Questo servizio rende possibile l'invio e l'istruzione automatica delle domande di Disoccupazione ordinaria inviate dal cittadino, senza interventi da parte del back-office e senza la necessità di richiedere ulteriore documentazione cartacea, utilizzando i dati delle anagrafiche INPS e le autocertificazioni. In questo modo l'intervento delle unità produttive territoriali è richiesto solo per le domande per cui non sono reperibili tutte le informazioni o per le quali non sono verificabili i requisiti richiesti.

Questo documento descrive le funzionalità messa a disposizione del cittadino per l'invio e la consultazione delle domande inviate mediante il servizio on-line messo a disposizione dei Cittadini.

Come accedere al servizio.

L'accesso ai servizi di invio telematico delle domande di Prestazioni a Sostegno del reddito (all'interno dei quali è realizzato quello specifico per la domanda di Disoccupazione Ordinaria, oggetto del presente documento) avviene attraverso il portale Internet dell'Istituto, sezionando dai Servizi Online il link **'Servizio per il cittadino'** presente nella sezione **'Servizi Online'** dell'Home Page del sito www.inps.it.



Figura 1 – Portale INPS

Dopo l'identificazione tramite codice fiscale e l'autenticazione tramite PIN, viene prospettata la lista dei servizi disponibili.

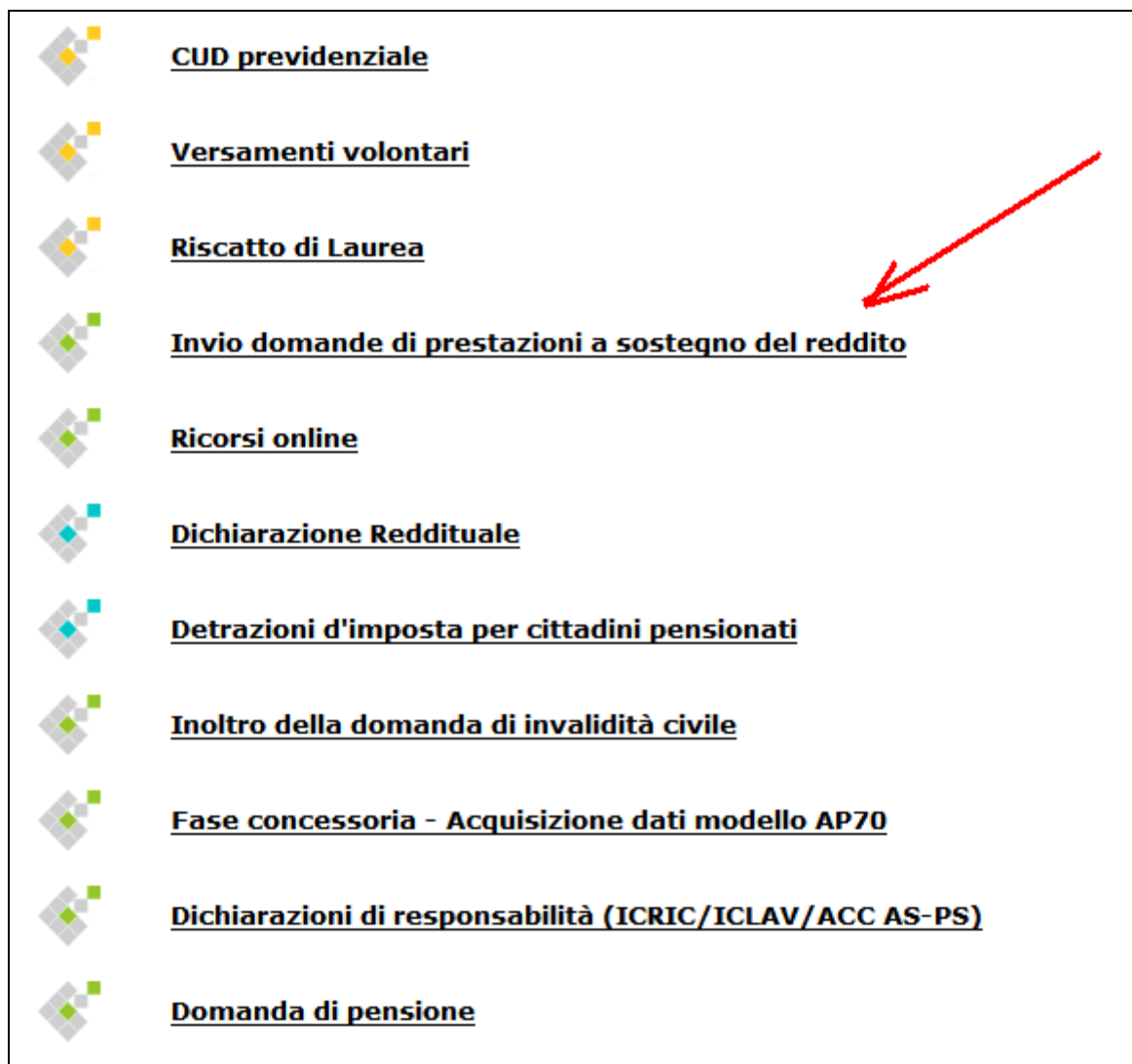


Figura 2 – Servizi per l'utente cittadino

A questo punto: occorre selezionare il link '**Invio domande di prestazioni a sostegno del reddito**' per accedere allo Sportello virtuale del cittadino

◀ **Sportello Virtuale per i servizi di Informazione e Richiesta di Prestazioni** ▶

Servizi Online	Sportello Virtuale per i Servizi di Informazione e Richiesta di Prestazioni
<p>Informazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ Disoccupazione, mobilità e trattamento speciale edilizia <ul style="list-style-type: none"> • Disoccupazione non agricola • Mobilità • Disoccupazione agricola • Trattamento speciale per l'edilizia <p>Maternità</p> <p>▶ Disabilità</p> <p>▶ Assegno al Nucleo Familiare</p> <p>▶ Assegni Familiari</p> <p>Cure Balneotermali</p> <p>Assegno cure antitubercolari</p> <p>Assegno congedo matrimoniale</p> <p>Richiamo alle armi</p> <p>Rimpatrio lavoratore extracomunitario</p> <p>Domanda Fondo di Garanzia</p> <p>Indennità di Malattia e Degenza Ospedaliera Gestione Separata</p> <p>Detrazioni d'imposta (MV10)</p> <p>▶ Servizi di Utilità</p> <p>Qualità del servizio</p> <p>Uscita</p> <p>Contatti Per segnalare malfunzionamenti e anomalie del servizio rivolgersi a:</p> <p> Contact center 803164</p>	<p>Benvenuta XXXXXX XXXXXX</p> <p>Questo servizio fornisce un supporto informatico per le richieste di prestazioni a sostegno del reddito. Si tratta di uno strumento utile e di facile impiego per supportare interventi di assistenza economica diretta sia ai singoli che ai nuclei familiari per:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. garantire le risorse economiche necessarie al soddisfacimento dei bisogni fondamentali delle persone che si trovino in temporanea situazione di emergenza; 2. dare un supporto economico alle famiglie. <p>Il menù a sinistra consente principalmente di inviare la domanda della prestazione di proprio interesse. Per velocizzare la compilazione la invitiamo a procurarsi la documentazione e le informazioni utili alla prestazione desiderata.</p> <p>Sono inoltre presenti servizi di utilità a carattere generico, quali la consultazione e la stampa dell'estratto contributivo, la verifica dei pagamenti dell'Istituto in proprio favore e la compilazione di un questionario di gradimento e invio suggerimenti per migliorare il servizio.</p>

Figura 3 – Sportello virtuale del cittadino – Pagina di Benvenuto

Una volta effettuato l'accesso allo Sportello virtuale del cittadino l'utente deve selezionare dal menù laterale sinistro la voce **'Disoccupazione, mobilità e trattamento speciale edilizia / Disoccupazione non agricola'** (come indicato dalla freccia).

Compare l'home page del servizio di acquisizione on-line della domanda in esame.


Servizi Online	Informazioni domanda di disoccupazione ordinaria
<p>▼ Disoccupazione ordinaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informazioni • Invio domanda • Simulazione invio domanda • Consultazione domande <p>► Disoccupazione requisiti ridotti</p> <p>► Rimpatriati</p> <p>► Frontalieri Italiani in Svizzera</p> <p>► Altra disoccupazione per lavoro all'estero</p> <p>Altri servizi</p> <p>Uscita</p> <p>Contatti Per segnalare malfunzionamenti e anomalie del servizio rivolgersi a:</p> <p> Contact center 803164</p>	<p>CHE COS'E'</p> <p>E' un'indennità che spetta ai lavoratori, assicurati contro la disoccupazione, che siano stati licenziati. Spetta anche ai lavoratori che sono stati sospesi da aziende colpite da eventi temporanei non causati né dai lavoratori né dal datore di lavoro (mancanza di lavoro, di commesse o di ordini, crisi di mercato ecc.). Non spetta ai lavoratori che si dimettano volontariamente, a meno che non si tratti di dimissioni per giusta causa (mancato pagamento della retribuzione, molestie sessuali, variazione delle mansioni ecc.). Per ottenerla bisogna essere assicurati all'Inps da almeno due anni e avere almeno 52 contributi settimanali nel biennio precedente la data di cessazione del rapporto di lavoro.</p> <p>PER QUANTO TEMPO</p> <p>A partire dal 1 gennaio 2008 la durata dell'indennità di disoccupazione passa da 7 a 8 mesi, che diventano 12 per coloro che hanno superato i cinquanta anni di età. Ai lavoratori sospesi spetta nel limite massimo di 90 giorni.</p> <p>QUANTO SPETTA</p> <p>L'indennità di disoccupazione in pagamento dal 1 gennaio 2008, è pari al 60% della retribuzione lorda mensile per i primi 6 mesi, al 50% per il settimo e l'ottavo mese e al 40% per i mesi successivi. Ai lavoratori sospesi è pagata nella misura del 50% della retribuzione.</p> <p>L'importo massimo dell'indennità è di euro 858,58 elevato a euro 1.031,93 per i lavoratori che hanno una retribuzione mensile lorda superiore a euro 1.857,48.</p> <p>QUANDO CESSA</p> <p>Il trattamento si interrompe quando il lavoratore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ha percepito tutte le giornate d'indennità spettanti; • viene avviato ad un nuovo lavoro; • diventa titolare di pensione diretta; • viene cancellato dalle liste di disoccupazione. <p>LA DOMANDA</p> <p>Dopo essersi iscritti nelle liste dei disoccupati presso il Centro per l'impiego, si può presentare la domanda di indennità di disoccupazione ordinaria tramite questo Sportello Virtuale entro 68 giorni dalla cessazione del rapporto di lavoro.</p> <p>Da ricordare</p> <p>Ogni domanda per essere presa in esame deve contenere la documentazione ritenuta indispensabile e le informazioni indicate nel modulo, come previsto dall'articolo 1, comma 783 della legge 296/06.</p> <p>IL PAGAMENTO</p> <p>L'indennità può essere riscossa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • con bonifico sul proprio conto corrente bancario o postale; • allo sportello di un qualsiasi ufficio postale del territorio nazionale. <p>Nel caso di prestazioni il cui importo netto superi i 1000 euro, secondo le vigenti disposizioni di contrasto all'uso del contante, le Pubbliche Amministrazioni non possono effettuare pagamenti per cassa. La somma potrà essere riscossa avvalendosi delle altre modalità in uso - accredito su c/c bancario o postale, su libretto postale, su INPS card o su carte di pagamento dotate di IBAN - nominativi ed intestati al legittimo beneficiario.</p>

Figura 4 – Servizio di disoccupazione ordinaria – pagina di benvenuto

In essa è riportato il menu funzionale con i link che attivano le diverse funzionalità disponibili per la lavorazione delle domande relative alla prestazione oggetto del presente documento.

Come inviare la domanda di Disoccupazione Ordinaria

Per inviare una domanda di Disoccupazione Ordinaria (di seguito individuata dall'acronimo DSO), bisogna selezionare la voce di menu "**Invio domanda**": in questo modo si attiva il flusso elaborativo di cui si compone la funzione, composto dai seguenti passi (che verranno illustrati e dettagliati nel prosieguo del capitolo):

- Consultazione dei dati anagrafici e aggiornamento del domicilio
- Consultazione e variazione dei dati dell'ultimo rapporto di lavoro
- Consultazione dei periodi di contribuzione
- Calcolo della indennità di DSO
- Compilazione della domanda
- Invio della domanda

Tipologia PIN

Da normativa vigente, le domande telematiche possono essere inviate solo se si è in possesso di PIN di tipo Dispositivo: di conseguenza, tutte le funzionalità effettuano il controllo sulla tipologia del PIN con cui si è fatto accesso (quello utilizzato in fase di autenticazione iniziale).

Qualora da tale verifica risultasse una situazione diversa da quella prevista, viene mostrato il seguente messaggio:

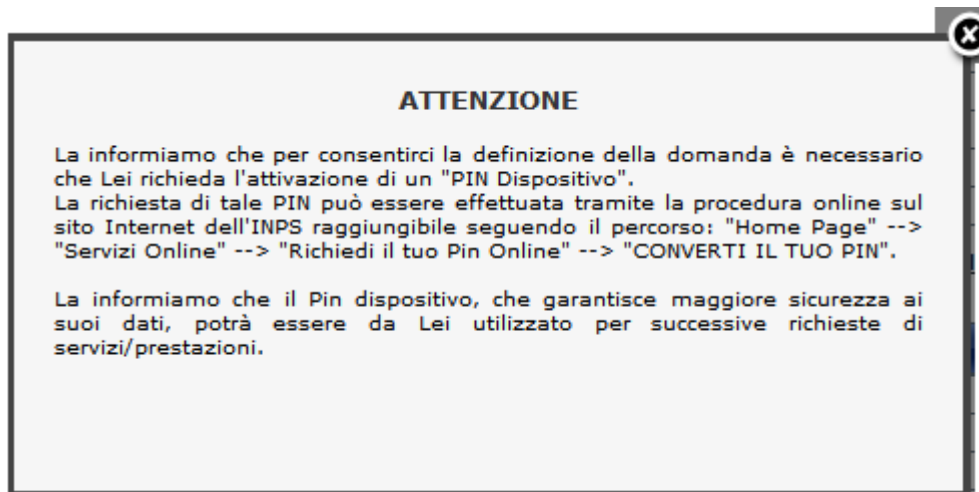


Figura 5 – Servizio di disoccupazione ordinaria – Messaggio per PIN On-line

In ogni caso, come si evince dalla figura, allo scopo di agevolare gli utenti collegati, il servizio realizzato consente l'acquisizione della domanda anche in presenza di PIN OnLine, con la preghiera di procedere al più presto all'attivazione della procedura di rafforzamento, come descritto opportunamente e dettagliatamente sul sito INPS, in modo da poter consentire la lavorazione dell'istanza inviata da parte degli operatori di Sede.

I dati anagrafici del lavoratore

La prima pagina della funzione mostra l'anagrafica del lavoratore con i dati del suo domicilio, per come risultano negli archivi anagrafici dell'Istituto.

Invio domanda di disoccupazione ordinaria

Dati Anagrafici 			
Cognome	XXXXXXXX	Nome	XXXXXXXX
Codice Fiscale	XXXXXXXX		
Stato Civile	CONIUGATO/A	Cognome Acquisito	Non disponibile
Data di Nascita	XXXXXXXX	Sesso	FEMMINA
Comune di Nascita	XXXXXXXX	Provincia	XXXXXXXX
Stato	ITALIA	Cittadinanza	Non disponibile


Per modificare l'indirizzo di residenza utilizzare la funzione esterna variazione dell'indirizzo di residenza presente nei Servizi per l'utente Cittadino.

Dettaglio Indirizzo 			
Tipo Indirizzo	RESIDENZA (ITALIA)		
Indirizzo	XXXXXXXX	N. Civico	XXXXXXXX
Cap	XXXXXXXX		
Comune	XXXXXXXX		
Frazione	Non disponibile		
Stato	ITALIA		

Vuole utilizzare questo indirizzo per ricevere comunicazioni e pagamenti? SI NO

AVANTI 

Figura 6 –DSO: i dati anagrafici del lavoratore

La presenza di alcuni **Help** (attivabili mediante l'icona ) facilita la comprensione della pagina prospettata

La modifica dei dati relativi al domicilio, potrà essere eseguita dal lavoratore, selezionando l'opzione "**No**" e premendo il pulsante "**Avanti**".

Invio domanda di disoccupazione ordinaria

Inserimento Dati Domicilio 	
Indirizzo	<input type="text"/> *
Numero Civico	<input type="text"/>
Provincia	<input type="text"/> ▼ *
Comune	<input type="text"/> ▼ *
Cap	<input type="text"/> ▼

I campi contrassegnati con * sono obbligatori

Figura 7 – Disoccupazione Ordinaria: inserimento dati del domicilio

La pressione del pulsante "**Continua**", comporterà la visualizzazione della pagina dedicata alla gestione dei dati dell'ultimo rapporto lavorativo del lavoratore.

Dati dell'ultimo rapporto di lavoro

Proseguendo nella navigazione sono proposti i dati dell'ultima posizione lavorativa del lavoratore recuperati mediante i servizi di consultazione UNILAV ed UNIEMENS.

Invio domanda di disoccupazione ordinaria

Ultima Posizione Lavorativa		
Data rapporto lavorativo	inizio	XX/XX/XXXX
	fine	XX/XX/XXXX
Matricola azienda/C.F. datore	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Ragione sociale azienda/ datore	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Motivo cessazione	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	

I dati visualizzati sono corretti e completi? **SI** **NO**


← INDIETRO
AVANTI →

Figura 8 –DSO: visualizzazione dei dati dell'ultimo rapporto di lavoro

Qualora non risulti presente la comunicazione di interruzione del rapporto di lavoro per cui il lavoratore presenta la domanda in esame, oppure i dati risultino parziali o incompleti, è possibile inserirli o modificarli a cura del lavoratore stesso, selezionando l'opzione "**No**".

Il sistema mostra nella stessa pagina, i campi necessari alla modifica dei suddetti dati.




Invio domanda di disoccupazione ordinaria

Ultima Posizione Lavorativa 

Data rapporto lavorativo	inizio	XX/XX/XXXX
	fine	XX/XX/XXXX
Matricola azienda/C.F. datore	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Ragione sociale azienda/datore	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Motivo cessazione	Non Disponibile	




I dati visualizzati sono corretti e completi? SI NO

Modifica dei dati dell'ultimo rapporto lavorativo

Data rapporto lavorativo	inizio *	<input type="text"/>  (gg/mm/aaaa)
	fine *	<input type="text"/>  (gg/mm/aaaa)
Matricola azienda/C.F. datore **	<input type="text"/>	
Ragione sociale azienda/datore **	<input type="text"/>	
Motivo Cessazione *	<input type="text"/> 	

Note:
I campi contrassegnati con * sono obbligatori
Almeno uno dei campi contrassegnati con ** è obbligatorio

Figura 9 –DSO: modifica dei dati dell'ultimo rapporto di lavoro

Sono presenti degli Help di campo attivabili mediante l'icona  che forniscono spiegazioni su alcune delle informazioni previste; inoltre, la compilazione della pagina è facilitata dalla presenza di altre utilities, quali l'icona **Calendario** () per la definizione delle date richieste, oppure il **menu a discesa** () per la determinazione del motivo di cessazione del rapporto di lavoro).

Infine, tutti i campi obbligatori sono contrassegnati da un asterisco.

Il lavoratore può visualizzare i periodi contributivi riferiti agli ultimi quattro anni, premendo il pulsante **'Avanti'**.

Richiesta domanda On Line - Inserimento ed Invio

Contributi relativi agli ultimi 4 anni utili per valutare il diritto alla disoccupazione						
Periodo		Tipologia	Contributi		Retribuzione o Reddito nel periodo	Azienda
dal	al		da estratto assicurativo	utili per la disoccupazione		
24/11/2006	31/12/2006	EMENS	SETT. 6		1.962	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
01/01/2007	10/09/2007	EMENS	SETT. 36		13.285	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
11/09/2007	31/12/2007	EMENS	SETT. 17	16	5.905	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
01/01/2008	08/02/2008	EMENS	SETT. 6	6	2.165	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
10/04/2008	31/05/2008	EMENS	SETT. 5	5	1.670	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
12/09/2008	31/12/2008	EMENS	SETT. 17	16	4.888	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
01/01/2009	10/04/2009	EMENS	SETT. 15	15	4.133	XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Se vuole visualizzare tutti i suoi contributi può utilizzare direttamente il seguente link: [Estratto contributivo](#)

Avvertenze

Questo estratto ha valore puramente informativo e non certificativo.
 Peraltro, la contribuzione relativa agli ultimi periodi può non essere presente per motivi legati agli attuali sistemi di aggiornamento dei dati. Alcuni periodi di contribuzione figurativa potrebbero non essere stati valutati per il calcolo dell'indennità.

[← INDIETRO](#) [AVANTI →](#)

Figura 10 –DSO: i periodi contributivi e requisiti per la disoccupazione ordinaria

All'interno della pagina di visualizzazione dei periodi contributivi relativi agli **ultimi 4 anni** dalla data di cessazione del rapporto di lavoro, sono esclusi:

- Periodi precedenti il quadriennio mobile calcolato a partire dalla data di cessazione del rapporto
- Periodi di contribuzione figurativa (malattia, Cassa integrazione,...)
- Periodi non definiti per i quali cioè non è disponibile la data di inizio o di fine.

Il calcolo dell'indennità prevista

Continuando con la navigazione (pulsante **Avanti**) viene mostrata un'altra maschera di sola visualizzazione, contenente una ipotesi di calcolo dell'indennità che potrebbe essere riconosciuta al richiedente.

Richiesta domanda On Line - Inserimento ed Invio

Calcolo dell'indennità di disoccupazione sulla base dei dati presenti negli archivi INPS 

Età richiedente alla data licenziamento:		52		
Indennità corrisposta:		12 mesi (360 giorni)		
Periodo		Percentuale	Retribuzione base mensile	Indennità prevista mensile
dal	al			
1° mese	6° mese	60%	1.882,07	1.065,26 (*)
7° mese	8° mese	50%	1.882,07	941,04
9° mese	12° mese	40%	1.882,07	752,83

Note

- Eventuali importi prospettati sono al lordo delle ritenute fiscali e senza considerare gli assegni al nucleo familiare.
- La retribuzione base è un dato calcolato. Per maggiori dettagli si invita a consultare l'help di pagina.
- Il presente calcolo tiene conto del massimale imposto dalla legge, pertanto l'indennità non può superare la soglia prevista.


Per procedere, selezionare il pulsante **COMPILA DOMANDA**

 **INDIETRO**  **COMPILA DOMANDA**

Figura 11 –DSO: il calcolo della prestazione.

La pagina con il calcolo dell'indennità di DSO non è visualizzata nei seguenti casi:

- la qualifica recuperata dagli archivi è **'Dirigente'** o **'Apprendista'**;
- dagli archivi risulta un periodo di lavoro effettivo inferiore a 6 mesi;
- il lavoratore ha modificato i dati relativi all'ultima posizione lavorativa

Per poter comprendere al meglio in significato delle informazioni prospettate, sono stati predisposte delle annotazioni a pie' pagina ed un help (attivabile mediante l'icona ).


Premendo il pulsante **'Compila Domanda'** il lavoratore può proseguire con l'inserimento dei dati della domanda.

Compilazione della domanda

Dopo la consultazione e la verifica da parte dell'utente delle informazioni recuperate dagli archivi, il servizio richiede all'utente i dati necessari alla compilazione della domanda oggetto del servizio che si sta illustrando.

Invio domanda di disoccupazione ordinaria


Domanda di indennità di disoccupazione - 1/4

All'ufficio INPS di	ROMA EUR - VIALE BEETHOVEN 11 - 		
Nome	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Cognome	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Codice Fiscale	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Nato/a	01/01/1965
A	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Stato	Italia
Cittadinanza	Non disponibile		
Domiciliato in	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Stato	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Indirizzo	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	CAP	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Telefono	<input type="text"/> / <input type="text"/> ** (prefisso / numero)	Cellulare	<input type="text"/> **
Indirizzo E-Mail	<input type="text"/> **		
Titolo di Studio	<input type="text"/> *		
Qualifica	<input type="text"/> *		

Note

- E' obbligatorio fornire almeno una tra le informazioni contrassegnate da (**)
- I dati contrassegnati con (*) sono obbligatori

Figura 12 – DSO: dati domanda 1/4

La sede di destinazione è normalmente preimpostata in base al cap del domicilio del lavoratore: qualora al CAP del domicilio specificato dal lavoratore corrisponda più di una sede INPS viene richiesta la scelta da parte dell'utente (in ogni caso è stato definito un help di campo, attivabile mediante l'icona  che fornisce indicazioni circa tale informazione).

E' **obbligatorio** specificare almeno un dato tra un recapito telefonico e quello di posta elettronica.

Le informazioni relative al Titolo di studio ed alla Qualifica sono richieste allo scopo di renderle disponibili ai centri per l'impiego ed agli enti autorizzati al collocamento: la loro impostazione è facilitata mediante la selezione da Menu a discesa).


Il lavoratore può proseguire con l'inserimento dei dati della domanda, premendo il pulsante '**Avanti**'.

Invio domanda di disoccupazione ordinaria

Domanda di indennità di disoccupazione - 2/4


Chiedo

l'indennità di **Disoccupazione Ordinaria** a seguito di cessazione del rapporto di lavoro con l'azienda **121212** avvenuta in data **05/11/2012**

Assegno per il nucleo familiare 

Non ho diritto all'assegno

Ho diritto all'assegno (obbligatorio compilare il modello **ANF/PREST** tramite questo Sportello Virtuale)


Detrazioni d'imposta (articolo 23 del D.P.R. 29 settembre 1973, n.600 e successive modifiche e integrazioni) 

Confermo la dichiarazione dell'anno precedente


Non chiedo alcuna detrazione

Chiedo la detrazione per lavoro dipendente e assimilati (di cui all'art. 13 del TUIR del DPR 917/1986)


Chiedo la detrazione per carichi di famiglia (di cui all'art. 13 del TUIR del DPR 917/1986) (è obbligatorio compilare il modello **MV10** tramite questo Sportello Virtuale)

Dichiaro di essere titolare di assegno di invalidità: 


No Si

Ho diritto all'indennità di mancato preavviso 

No Si

Sono stato licenziato a causa di malattia 



No Si

Modalità di pagamento 

Nota:
 Nel caso di prestazioni il cui importo netto superi i 1000 euro, secondo le vigenti disposizioni di contrasto all'uso del contante, le Pubbliche Amministrazioni non possono effettuare pagamenti per cassa. La somma potrà essere riscossa avvalendosi delle altre modalità in uso - accreditato su c/c bancario o postale, su libretto postale, su INPS card o su carte di pagamento dotate di IBAN - nominativi ed intestati al legittimo beneficiario.

INDIETRO **AVANTI**

Figura 13 –DSO: dati domanda 2/4

Il lavoratore deve specificare le dichiarazioni mostrate nella figura precedente; inoltre, deve fornire le indicazioni circa le modalità di pagamento prescelte (nel caso in cui indichi il pagamento su Conto corrente, deve obbligatoriamente fornire anche l'IBAN). La valorizzazione di alcune informazioni è agevolata mediante la selezione di dati da appositi **menu a discesa** (**Modalità di pagamento** ), mentre per la maggior parte delle dichiarazioni previste sono stati predisposti degli help di campo attivabili mediante l'icona  .

Si precisa che, qualora si dichiari di **aver diritto agli assegni per il nucleo familiare**, il sistema in automatico, al termine della compilazione della presente domanda,

consentirà anche l'acquisizione contestuale delle informazioni relative alla domanda ANF PREST).

Il lavoratore può proseguire con l'inserimento dei dati della domanda, premendo il pulsante **'Avanti'**: viene presentata la seguente pagina:

Invio domanda di disoccupazione ordinaria

Domanda di indennità di disoccupazione - 3/4

Autocertificazione dell'attestazione dello stato di disoccupazione

Dichiaro che:

ho attestato il mio stato di disoccupazione presso il Centro per l'impiego del Comune di:

in data (gg/mm/aaaa)

atteresterò il mio stato di disoccupazione presso il Centro per l'impiego.

Mi impegno a comunicare all'Inps qualsiasi variazione dovesse intervenire nei dati dichiarati:

- entro cinque giorni dall'avvenuto cambiamento, in caso di variazione della condizione di disoccupato;
- entro trenta giorni dall'avvenuto cambiamento, in caso di variazione dei dati relativi ai componenti e ai redditi del nucleo familiare;
- entro trenta giorni dall'apertura del contenzioso (ad esempio, l'impugnativa di licenziamento) relativo al licenziamento.

Dichiaro che le notizie da me fornite rispondono a verità e sono consapevole delle conseguenze previste per chi rende dichiarazioni false(art. 48, 73, 75 e 76 D.P.R. 445/2000).

Dichiarazione di immediata disponibilità

- art.19, comma 10, decreto legge n. 185/2008 (convertito, con modificazioni, dalla legge n.2/2009).

Il diritto all'indennità di disoccupazione è riconosciuto solo se il richiedente è disoccupato ed ha reso la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro.

Dichiaro di essere immediatamente disponibile al lavoro ovvero ad un percorso di riqualificazione professionale e di essere a conoscenza che, in caso di rifiuto di un percorso di riqualificazione professionale o di un lavoro congruo, si perde il diritto a qualsiasi erogazione di carattere retributivo e previdenziale, anche a carico del datore di lavoro, fatti salvi i diritti già maturati.

INDIETRO **AVANTI**

Figura 14 –DSO: dati domanda 3/4

In essa vengono richieste le informazioni relative all'attestazione dello stato di disoccupazione presso il **Centro per l'impiego** competente ed alla **Dichiarazione di Immediata Disponibilità del lavoratore** (altrimenti della DID, obbligatoria per poter continuare la compilazione della domanda in esame).

Premendo il pulsante **'Avanti'** viene presentata l'informativa sul trattamento dei dati personali.

Invio domanda di disoccupazione ordinaria

Domanda di indennità di disoccupazione - 4/4

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

L'Inps con sede in Roma, via Ciriaco De Mita, 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, nonché dalla legge e dai regolamenti, al fine di svolgere le funzioni istituzionali in materia previdenziale, fiscale, assicurativa, assistenziale e amministrativa su base sanitaria.

Il trattamento dei dati avverrà, anche con l'utilizzo di strumenti elettronici, ad opera di dipendenti dell'Istituto opportunamente incaricati e istruiti, attraverso logiche strettamente correlate alle finalità per le quali sono raccolti; eccezionalmente potranno conoscere i suoi dati altri soggetti, che forniscono servizi o svolgono attività strumentali per conto dell'Inps e operano in qualità di Responsabili designati dall'Istituto. Il loro elenco completo ed aggiornato è disponibile sul sito www.inps.it.

I suoi dati personali potranno essere comunicati, se strettamente necessario per la definizione della pratica, ad altri soggetti pubblici o privati, tra cui Istituti di credito o Uffici Postali, altre Amministrazioni, Enti o Casse di previdenza obbligatoria.

Il conferimento dei dati è obbligatorio e la mancata fornitura potrà comportare impossibilità o ritardi nella definizione dei procedimenti che la riguardano.

L'Inps la informa, infine, che è nelle sue facoltà esercitare il diritto di accesso previsto dall'art. 7 del Codice, rivolgendosi direttamente al direttore della struttura territorialmente competente all'istruttoria della presente domanda; se si tratta di una agenzia, l'istanza deve essere presentata al direttore provinciale o subprovinciale, anche per il tramite dell'agenzia stessa.

← INDIETRO AVANTI →

Figura 15 –DSO: informativa sul trattamento dei dati personali

Premendo il pulsante **'Avanti'**, al lavoratore viene proposto il riepilogo delle informazioni inserite nella domanda.

Invio domanda di disoccupazione ordinaria

Riepilogo dei dati inseriti

Il/la sig./sig.ra XXXXX XXXXXXXXXXXX
nato/a XXXXXXXXXXXX
codice fiscale XXXXXXXXXXXX
domiciliato in XXXXXXXXXXXX

chiede all'INPS, presso la sede di **ROMA EUR**, l'indennità di **DISOCCUPAZIONE ORDINARIA** per cessazione del rapporto di lavoro con l'azienda **121212**, avvenuta in data **05/11/2012**

DICHIARA

- di non aver diritto all'assegno per il nucleo familiare
- di aver diritto alle detrazioni d'imposta come dichiarato nell'anno precedente
- di non aver diritto all'indennità di mancato preavviso
- di essere stato licenziato a causa di malattia
- di non aver attestato lo stato di disoccupazione presso il Centro per l'impiego
- di voler ricevere l'indennità richiesta tramite **BONIFICO DOMICILIATO**

Utilizzare il campo **Note** (massimo 70 caratteri) per integrare con altre informazioni i dati inseriti nella domanda

NOTE:

(70 caratteri disponibili)

Selezionando il pulsante **SALVA E ESCI** la domanda sarà salvata e sarà possibile modificarla in un secondo momento.
Selezionando il pulsante **CONFERMA** la domanda sarà inviata e non sarà più possibile modificarla.
Selezionando il pulsante **ABBANDONA** la domanda sarà cancellata.

← INDIETRO →

Figura 16 – DSO: riepilogo domanda.

All'interno della pagina il soggetto può eseguire le seguenti scelte:

- Indietro – tornare alle pagine precedenti, al fine di aggiornare i dati immessi.
- Salva ed Esci – salvare la domanda con le informazioni inserite, ma non eseguire l'invio.
- Abbandona – annullare i dati della domanda.
- Conferma – eseguire l'invio della domanda di DSO compilata.

I dati di una domanda salvata e non inviata, possono essere richiamati e completati alla successiva connessione allo Sportello virtuale.

Invio della domanda

A seguito della conferma dei dati proposti nel riepilogo, il sistema in caso di invio eseguito correttamente, visualizza una pagina (illustrata nella figura che segue) che consente di generare il pdf della **Modello della domanda precompilato** e della **ricevuta**.

Invio domanda di disoccupazione ordinaria

Dettaglio domanda presentata il 09/11/2012 - Numero protocollo INPS.7001.09/11/2012.0276743

Gentile signore/a **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, la sua domanda è stata inviata alla sede di competenza.
Entro breve riceverà una comunicazione in merito.

Può ora procedere alla stampa della **Domanda di Disoccupazione Ordinaria** e della **Ricevuta della Domanda**.

La invitiamo a rispondere alle **domande del questionario** per aiutarci a migliorare la qualità del nostro servizio di informazioni e presentazione della domanda di disoccupazione. Nell'eventualità voglia esprimere ulteriori considerazioni, può compilare la parte chiamata "suggerimenti".

Grazie per la collaborazione.




 **STAMPA DOMANDA**  **STAMPA RICEVUTA**  **QUESTIONARIO**

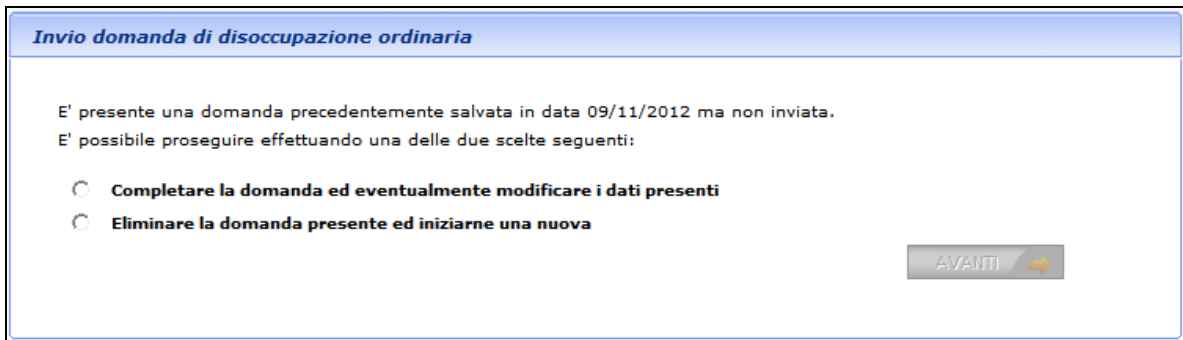
Figura 17 – DSO: riepilogo con stampe

All'interno del documento pdf relativo alla ricevuta è mostrato, oltre all'avvenuta presa in carico da parte dell'Istituto, l'eventuale elenco delle motivazioni che richiedono un esame più approfondito della domanda da parte della Sede per effettuare il pagamento della prestazione.

Come recuperare e completare una domanda non inviata

Si precisa che i dati di una domanda salvata e non inviata, possono essere richiamati e completati ad una successiva connessione allo Sportello virtuale, in due modi:

- utilizzando la funzione "**Consultazione domande**", come descritto nel paragrafo precedente
- utilizzando la funzione "**Invio domanda**"; infatti, il servizio, prima di consentire l'inserimento di una nuova domanda, verifica l'esistenza di una domanda in bozza precedentemente inserita, nel qual caso prospetta la seguente pagina:



Invio domanda di disoccupazione ordinaria

E' presente una domanda precedentemente salvata in data 09/11/2012 ma non inviata.
E' possibile proseguire effettuando una delle due scelte seguenti:

Completare la domanda ed eventualmente modificare i dati presenti

Eliminare la domanda presente ed iniziarne una nuova

AVANTI →

Figura 18 – DSO: completamento o eliminazione di una domanda non presentata.

Il pulsante **AVANTI** si abilita solo dopo aver effettuato la scelta tra le due opzioni proposte.

Come consultare le domande di DSO

Per consultare le domande di DSO precedentemente compilate, occorre selezionare la voce di menù '**Consultazione domande**'.

Consultazione domande di disoccupazione ordinaria				
Nominativo: XXXXXXXX XXXXXXXX Codice Fiscale: XXXXXXXX				
Lista domande inviate				
Data domanda	Protocollo	Azienda	Stato domanda	Visualizza dettaglio
09/11/2012		121212	Bozza	Completa la domanda
24/10/2012	INPS.7001.24/10/2012.0262361	PROVA AZIENDA	In fase di trasferimento alla Sede	Dettaglio
06/07/2012	INPS.7001.06/07/2012.0174158	PROVA AZIENDA	In fase di trasferimento alla Sede	Dettaglio
31/05/2011	INPS.7001.31/05/2011.0086777	MIRICE SRL	In fase di trasferimento alla Sede	Dettaglio
26/04/2011	INPS.7001.26/04/2011.0064292	YIUYIII	Trasferita alla Sede	Dettaglio
19/04/2011	INPS.7001.19/04/2011.0062617	444444444444444444	Trasferita alla Sede	Dettaglio
14/04/2011	INPS.7001.14/04/2011.0061183	6534834363635535	Trasferita alla Sede	Dettaglio

Figura 19 - DSO: lista domande presentate

Per riprendere in lavorazione una domanda in bozza, completarla ed inviarla alla sede per la lavorazione, occorre selezionare il link [Completa la domanda](#) ; in questo modo si apre il ciclo di lavorazione della domanda, del tutto analogo a quello di acquisizione.

Per visualizzare il dettaglio di una domanda già presentata, occorre selezionare il link [Dettaglio](#) corrispondente alla domanda di DSO. In questo caso viene prospettata la pagina riepilogativa riportata di seguito:

Consultazione domande di disoccupazione ordinaria	
Dettaglio domanda presentata il 09/11/2012 - Numero protocollo INPS.7001.09/11/2012.0276743	
Il sottoscritto XXXXXX XXXXXXXXXXXX nato/a XXXXXXXXXXXX codice fiscale XXXXXXXXXXXX domiciliato in XXXXXXXXXXXX	
richiede all'INPS, presso la sede di ROMA EUR , l'indennità di DISOCCUPAZIONE ORDINARIA a seguito di licenziamento, dimissione per giusta causa o sospensione del rapporto di lavoro con l'azienda 121212 , avvenuta in data 05/11/2012	
DICHIARA	
<ul style="list-style-type: none"> • di non aver diritto all'assegno per Nucleo Familiare • di aver diritto alle detrazioni d'imposta come dichiarato nell'anno precedente • di non aver reso dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro al Centro per l'impiego • di voler ricevere l'indennità richiesta tramite BONIFICO DOMICILIATO 	
 INDIETRO	 SCARICA DOMANDA 
	 SCARICA RICEVUTA 

Figura 20 - DSO: dettaglio domanda presentata

All'interno di questa pagina, è visualizzato un riepilogo delle informazioni fornite dal lavoratore durante la fase di acquisizione della domande; inoltre è possibile rigenerare sia la stampa della domanda che la stampa della ricevuta.

Utilizzo da parte dei Patronati

Il servizio in esame è messo a disposizione anche agli utenti del sito INPS in possesso di PIN di Patronato.

Per essi, il servizio di acquisizione e consultazione delle domande di Assegno Integrativo prevede delle piccole differenze operative, che vengono evidenziate di seguito.

Accesso al servizio

L'accesso al servizio avviene mediante il link "**Servizi al patronato**" presente sull'elenco dei servizi web disponibili sul sito INPS: in pratica, a partire dalla Home page del sito, nella sezione Servizi OnLine bisogna selezionare il link "**Per tipologia di utente**" / "**Patronato**": la lista prospettata è la seguente

Patronati	
▶ Domanda Fondo di Garanzia	▶ Scheda Informativa
▶ Elenchi dei lavoratori agricoli subordinati	▶ Scheda Informativa
▶ Modulistica	▶ Scheda Informativa
▶ Riscatto di laurea (patronati)	▶ Scheda Informativa
▶ Servizi per i patronati ←	▶ Scheda Informativa
▶ Versamenti volontari (patronati)	▶ Scheda Informativa
▲ Torna su	

Figura 21 – Lista servizi per il patronato

Selezionando il link Servizi per i patronati, viene prospettata la seguente maschera:

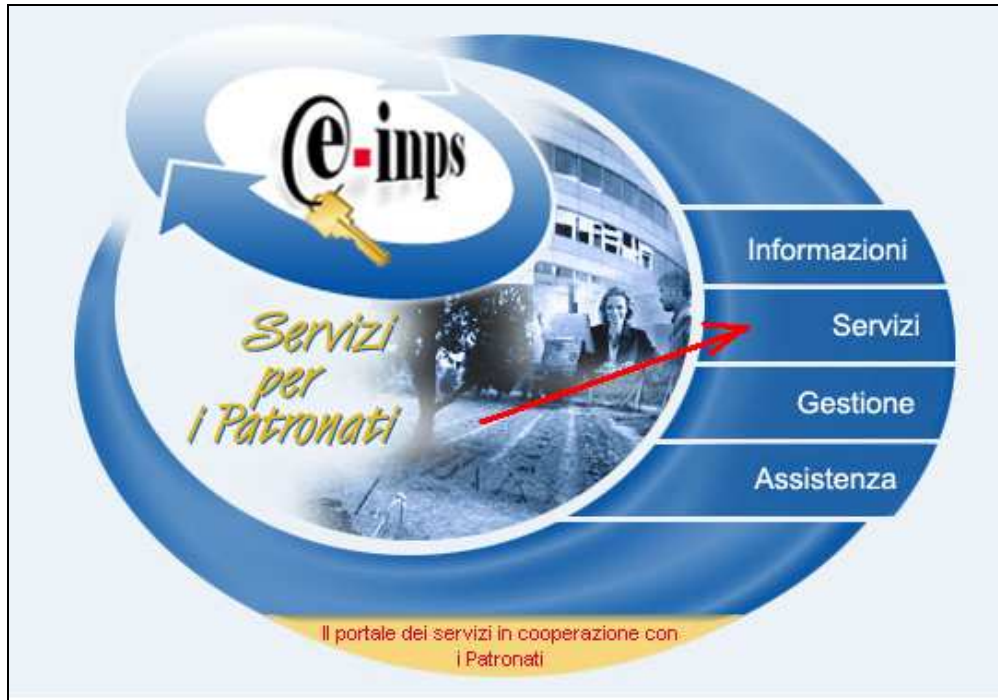


Figura 22 – Servizi per il patronato

A questo punto, selezionando il link su “**Servizi**” vengono richiesti i dati di autenticazione (Identificativo utente e PIN).

The screenshot shows the authentication page for the patronato service. It has two tabs: 'Autenticazione con PIN' (selected) and 'Autenticazione con CNS'. The main text reads: 'L'area a cui si sta accedendo è riservata ad utenti registrati. Per l'accesso ai servizi è richiesto il possesso di un codice PIN rilasciato dall'INPS, o in alternativa, di una Carta Nazionale dei Servizi (CNS)'. Below this is a login form with fields for 'Utente' and 'Password', and buttons for 'Accedi' and 'Annulla'. A link 'Hai smarrito il tuo PIN?' is also present. At the bottom, there is a link 'Istruzioni per l'Accesso'.

Figura 23 – Autenticazione patronato

Una volta controllate le credenziali di accesso, viene prospettata la lista dei servizi disponibili, dalla quale selezionare quella relativa al servizio in esame.

Menu funzionale

L'accesso alle diverse funzionalità messe a disposizione dell'utente patronato, viene effettuato a partire dal seguente menu funzionale:

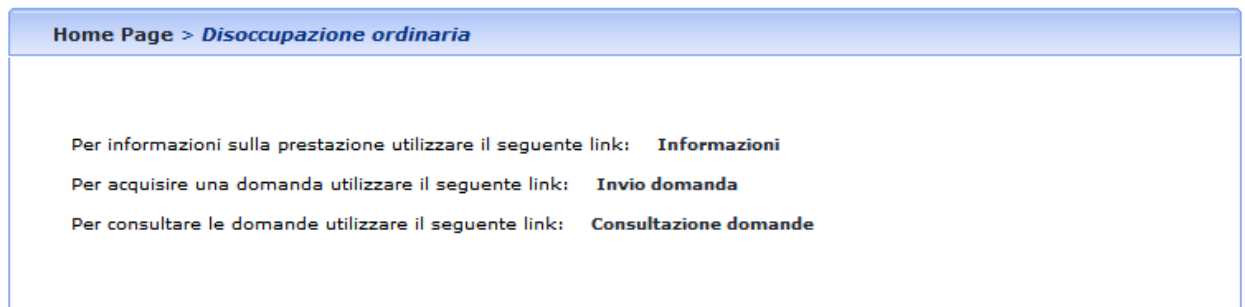


Figura 24 – DSO – Menu funzionale patronato

Selezionando il link "**Informazioni**", viene prospettata la pagina contenente le informazioni amministrative circa la domanda in esame; selezionando, il link "**Invio domanda**" viene iniziato l'iter di acquisizione dei dati della domanda; mediante il link "**Consultazione domande**", invece, si accede alla funzione di visualizzazione delle domande di Assegno integrativo inviate telematicamente.

Inoltre, per tornare a questo menu a partire da ciascuna delle tre funzionalità su descritte, basta cliccare sul link presente su "**Home Page**".

Per poter accedere alle ultime due funzionalità, è necessario fornire il Codice fiscale del cittadino assistito (cioè per la persona per la quale l'utente collegato vuole acquisire ed inviare la pratica in esame).

La pagina che consente ciò è la seguente:

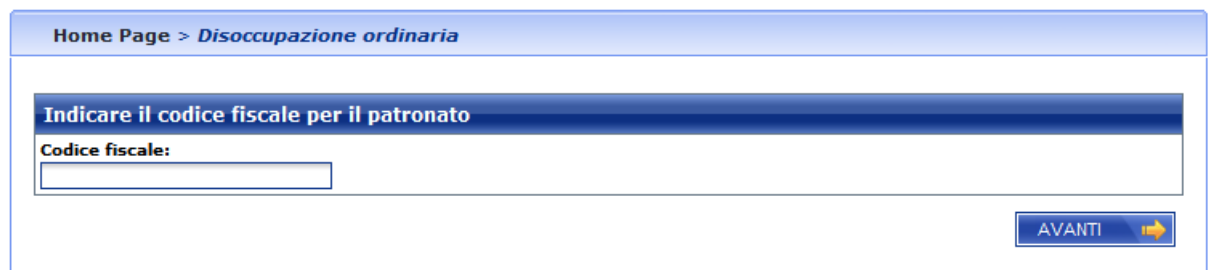


Figura 25 – DSO – Acquisizione codice fiscale assistito

E' importante precisare che, una volta digitato il codice fiscale del cittadino, il servizio verifica sia la presenza dello stesso negli archivi anagrafici dell'istituto, sia l'esistenza di una delega, depositata presso l'istituto, che autorizzi il patronato stesso, nella persona dell'utente collegato, ad operare per nome e per conto della persona identificata dal CF fornito.

Questi controlli sono **BLOCCANTI**: qualora essi non siano superati, viene emesso un messaggio di errore e non è consentita la prosecuzione della operazione.

Di seguito viene riportato come esempio il messaggio prospettato qualora si verifichi la seconda situazione (assenza della delega):

Home Page > *Disoccupazione ordinaria*

⊗ Non risultano associate deleghe per l'utenza collegata al codice fiscale digitato.

Indicare il codice fiscale per il patronato

Codice fiscale:

[AVANTI](#) ➔

Figura 26 – DSO – Assenza della delega (messaggio bloccante)

Informazioni aggiuntive

Solo per l'utente Patronato, è possibile acquisire le informazioni del sindacato (sigla e confederazione) nonché del numero pratica assegnato dal patronato stesso. Tali informazioni sono presenti nella seguente pagina, denominata "**Dati domanda**" (nel riquadro le informazioni aggiunte):

Home Page > *Disoccupazione ordinaria*

Domanda di indennità di disoccupazione - 1/4

All'ufficio INPS di		ROMA EUR - VIALE BEETHOVEN 11 - ▼	
Nome	XXXXXXXXXXXXXX	Cognome	XXXXXXXXXXXXXX
Codice Fiscale	XXXXXXXXXXXXXX	Nato/a	XXXXXXXXXXXXXX
A	XXXXXXXXXXXXXX	Stato	Italia
Cittadinanza	XXXXXXXXXXXXXX		
Domiciliato in	XXXXXXXXXXXXXX	Stato	XXXXXXXXXXXXXX
Indirizzo	XXXXXXXXXXXXXX	CAP	XXXXXX
Telefono	<input type="text"/> / <input type="text"/> ** (prefisso / numero)	Cellulare	<input type="text"/> **
Indirizzo E-Mail	<input type="text"/> **		
Titolo di Studio	----- ▼ *		
Qualifica	----- ▼ *		
Sigla sindacale	----- ▼		
Confederazione	----- ▼		
Numero pratica	<input type="text"/> *		

Note

- E' obbligatorio fornire almeno una tra le informazioni contrassegnate da (**)
- I dati contrassegnati con (*) sono obbligatori

[←](#) INDIETRO
[AVANTI](#) ➔

Figura 27 – DSO: Dati domanda ¼ (Personalizzata per il patronato)

Come si può notare, la definizione dei dati del sindacato viene effettuata mediante la consultazione di due menu a discesa, il secondo dei quali è popolato in base alla scelta del primo campo (sigla sindacale).

I controlli (bloccanti) applicati sono i seguenti:

- 1) **Numero pratica:** obbligatorio
- 2) **Dati sindacato:** facoltativi, ma qualora presenti devono essere acquisiti entrambi

Riepilogo finale

Esso riporterà alcune informazioni aggiuntive (dati del patronato e del sindacato, qualora sia stato selezionato in precedenza, come illustrato al punto precedente).

Tale pagina si presenterà come riportato di seguito (nel riquadro le informazioni aggiunte):

Home Page > *Disoccupazione ordinaria*

Riepilogo dei dati inseriti

Il/la sig./sig.ra XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX
nato/a XXXXXXXXXXXX
codice fiscale XXXXXXXXXXXX
domiciliato in XXXXXXXXXXXX

chiede all'INPS, presso la sede di **ROMA EUR**, l'indennità di **DISOCCUPAZIONE ORDINARIA** per cessazione del rapporto di lavoro con l'azienda **WWWWWWW**, avvenuta in data **05/08/2010**

La domanda è stata acquisita tramite: XXXXXXXXXXXX
Numero pratica: **22QQQQQ11ZZ**

Sigla sindacale: XXXXXXXXXXXX
Confederazione: XXXXXXXXXXXX

DICHIARA

- di non aver diritto all'assegno per il nucleo familiare
- di aver diritto alle detrazioni d'imposta come dichiarato nell'anno precedente
- di non aver diritto all'indennità di mancato preavviso
- di non essere stato licenziato a causa di malattia
- di aver attestato lo stato di disoccupazione presso il Centro per l'impiego di **XXXX** in data **11/11/2012**
- di voler ricevere l'indennità richiesta tramite **BONIFICO DOMICILIATO**

Utilizzare il campo **Note** (massimo 70 caratteri) per integrare con altre informazioni i dati inseriti nella domanda

NOTE:

(70 caratteri disponibili)

Selezionando il pulsante **SALVA E ESCI** la domanda sarà salvata e sarà possibile modificarla in un secondo momento.
Selezionando il pulsante **CONFERMA** la domanda sarà inviata e non sarà più possibile modificarla.
Selezionando il pulsante **ABBANDONA** la domanda sarà cancellata.

Figura 28 – DSO: Riepilogo domanda (personalizzato per il patronato)

Una volta confermata e protocollata, verrà visualizzata la seguente pagina (nel riquadro le informazioni aggiunte):

Home Page > **Disoccupazione ordinaria**

Dettaglio domanda presentata il 12/11/2012 - Numero protocollo INPS.4101.12/11/2012.0025203

Gentile signore/a XXXX XXXXXXXXXXXXXXXX , la sua domanda è stata inviata alla sede di competenza.
Entro breve riceverà una comunicazione in merito.

La domanda è stata acquisita tramite: XXXXXXXXXXXXXXXX
Numero pratica: **22QQQQQ11ZZ**
Sigla sindacale: XXXXXXXXXXXXXXXX
Confederazione: XXXXXXXXXXXXXXXX

Può ora procedere alla stampa della **Domanda di Disoccupazione Ordinaria** e della **Ricevuta della Domanda**.

Le invitiamo a rispondere alle **domande del questionario** per aiutarci a migliorare la qualità del nostro servizio di informazioni e presentazione della domanda di disoccupazione. Nell'eventualità voglia esprimere ulteriori considerazioni, può compilare la parte chiamata "suggerimenti".

Grazie per la collaborazione.




  

Figura 29 –DSO: Riepilogo con stampe (personalizzato per il patronato)

Le informazioni del patronato e del sindacato vengono riportate anche nella ricevuta di presentazione.

Consultazione lista

Questa lista, al contrario di quanto previsto per l'accesso da cittadino, presenterà tutte e sole le istanze della tipologia di domanda in esame ed afferenti al cittadino richiedente, e presentate tramite l'assistenza del patronato rappresentato dall'utente collegato.

La maschera inoltre, visualizza il numero pratica del patronato (assente per la lista delle domande presentate da Cittadino o contact center).

Home Page > *Disoccupazione ordinaria*

Nominativo: XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX
 Codice Fiscale: XXXXXXXXXXXXXXXX

Lista domande inviate

Data domanda	Protocollo	Numero Pratica	Stato domanda	Visualizza dettaglio
12/11/2012		N.D.	Bozza	Completa la domanda
12/11/2012	INPS.4101.12/11/2012.0025203	22QQQQQQ11ZZ	In fase di trasferimento alla Sede	Dettaglio
09/11/2012	INPS.4101.09/11/2012.0025199	12345678901234567890	In fase di trasferimento alla Sede	Dettaglio
07/11/2012	INPS.4101.07/11/2012.0025169	12345678901234567890	In fase di trasferimento alla Sede	Dettaglio
06/11/2012	INPS.4101.06/11/2012.0025151	123	In fase di trasferimento alla Sede	Dettaglio
02/10/2012	INPS.4101.02/10/2012.0025022	test numero pratica	In fase di trasferimento alla Sede	Dettaglio
28/09/2012	INPS.4101.28/09/2012.0025003	facciamounaprovaadsw	In fase di trasferimento alla Sede	Dettaglio
27/09/2012	INPS.4101.27/09/2012.0024999	aaasssderiujhfgtruio	In fase di trasferimento alla Sede	Dettaglio
17/07/2012	INPS.4101.17/07/2012.0024832	aaasssderiujhfgtruio	In fase di trasferimento alla Sede	Dettaglio

Figura 30 –DSO: Lista domande presentate (personalizzata per il patronato)

È evidenziata l'informazione aggiunta.

Selezionando una domanda protocollata, viene mostrata la pagina del dettaglio, sulla quale vengono riportate anche le informazioni del patronato e del sindacato

Di seguito l'immagine della pagina contenente il dettaglio della domanda inviata tramite patronato (nel riquadro sono evidenziate le informazioni aggiunte).

Home Page > *Disoccupazione ordinaria*

Dettaglio domanda presentata il 12/11/2012 - Numero protocollo INPS.4101.12/11/2012.0025203

Il sottoscritto **XXXX XXXXXXXXX**
nato/a **XXXXXXXXX**
codice fiscale **XXXXXXXXX**
domiciliato in **XXXXXXXXX**

richiede all'INPS, presso la sede di **ROMA EUR**, l'indennità di **DISOCCUPAZIONE ORDINARIA** a seguito di licenziamento, dimissione per giusta causa o sospensione del rapporto di lavoro con l'azienda **WWWWWWW**, avvenuta in data **05/08/2010**

La domanda è stata acquisita tramite: **XXXXXXXXX**
Numero pratica: **22QQQQQ11ZZ**

Sigla sindacale: **XXXXXXXXX**
Confederazione: **XXXXXXXXX**

DICHIARA

- di non aver diritto all'assegno per Nucleo Familiare
- di aver diritto alle detrazioni d'imposta come dichiarato nell'anno precedente
- di aver dichiarato immediata disponibilità al lavoro al Centro dell'impiego di **XXXXX** il **11/11/2012**
- di voler ricevere l'indennità richiesta tramite **BONIFICO DOMICILIATO**




  

Figura 31 –DSO: Dettaglio domanda presentata (personalizzato per il patronato)

Indennità di Disoccupazione Lavoratori Frontalieri Italiani in Svizzera

La modalità di presentazione della domanda di ***Indennità di disoccupazione per i lavoratori Frontalieri Italiani in Svizzera***, è del tutto analoga a quanto illustrato nei paragrafi precedenti: l'unica differenza sostanziale sta nel fatto che il servizio in questo caso imposterà automaticamente la Qualifica del lavoratore richiedente a Frontaliero Italiano in Svizzera.

Si precisa, che questo servizio è reso disponibile solo al Cittadino ed al Contact center.