

**INAIL**

**SPORTELLO DIGITALE**

Istruzioni Operative

**DIREZIONE CENTRALE PER  
L'ORGANIZZAZIONE DIGITALE**

**INAIL**

DIREZIONE CENTRALE  
PER L'ORGANIZZAZIONE  
DIGITALE

## Indice del documento

|      |   |    |
|------|---|----|
| 1.   | SERVIZIO "SPORTELLO DIGITALE" .....               | 3  |
| 1.1. | PREMESSA .....                                    | 3  |
| 2.   | ISTRUZIONI OPERATIVE .....                        | 5  |
| 2.1. | ACCESSO AL SERVIZIO .....                         | 5  |
| 2.2. | APPROFONDISCI E PRENOTA UN APPUNTAMENTO .....     | 6  |
| 2.3. | RIEPILOGO APPUNTAMENTI .....                      | 9  |
| 2.4. | DETTAGLIO APPUNTAMENTI – MODALITÀ IN SEDE .....   | 10 |
| 2.5. | DETTAGLIO APPUNTAMENTI – MODALITÀ DA REMOTO ..... | 11 |
| 2.6. | PARTECIPAZIONE ALL'APPUNTAMENTO DA REMOTO .....   | 11 |
| 2.7. | VALUTAZIONE DELL'APPUNTAMENTO .....               | 13 |
| 2.8. | RIPIANIFICAZIONE DELL'APPUNTAMENTO .....          | 14 |
| 2.9. | ANNULLAMENTO DELL'APPUNTAMENTO .....              | 15 |

## 1. SERVIZIO "SPORTELLO DIGITALE"

Il servizio "**Sportello Digitale**" consente la prenotazione e gestione di un appuntamento con un consulente Inail della sede di competenza, con modalità di erogazione in sede o da remoto (online attraverso Microsoft Teams).

Attraverso il servizio l'utente può inoltre verificare i prossimi appuntamenti e consultarne lo storico.

Sportello Digitale può essere utilizzato da lavoratori, aziende e intermediari attraverso l'area post login del portale Inail.

### 1.1. Premessa

Il presente documento definisce le istruzioni operative per l'utilizzo del servizio "Sportello Digitale", valide per tutte le tipologie di utente Inail.

Le tipologie di servizio per cui è possibile prenotare un appuntamento sono riportate di seguito:

| Tipologia di servizio               | Servizio                                       |
|-------------------------------------|--|
| Prestazioni a tutela del lavoratore | Indennità Inabilità Temporanea                 |
|                                     | Indennizzo Danno Biologico                     |
|                                     | Richiesta Benefici Fondo Infortuni Mortali     |
|                                     | Rendite  |
|                                     | Contenzioso Infortuni / Malattie Professionali |
|                                     | Servizio Sociale                               |
|                                     | Abilitazione servizi online                    |
|                                     | Altro  |
| Gestione Rapporto Assicurativo      | Denuncia di Iscrizione                         |
|                                     | Denuncia di Variazione                         |
|                                     | Denuncia di Cessazione                         |
|                                     | Autoliquidazione                               |
|                                     | DURC   |
|                                     | Polizze Speciali                               |
|                                     | Verbali Ispettivi                              |
|                                     | Gestione navigazione                           |
|                                     | Sanzioni amministrative                        |
|                                     | Agevolazioni                                   |
|                                     | Sconti   |
|                                     | Ricorsi amministrativi                         |
|                                     | Debiti/Crediti                                 |
|                                     | Rateazioni                                     |
|                                     | Avvisi Bonari                                  |
|                                     | Rimborsi e compensazioni                       |
| Cartelle esattoriali                |  |

| Tipologia di servizio          | Servizio   |
|--------------------------------|--|
| Gestione Rapporto Assicurativo | Obbligo assicurativo / Diffida art.16            |
|                                | Procedure concorsuali                            |
|                                | Assicurazione infortunio domestico               |
|                                | Abilitazione servizi online                      |
|                                | Altro  |
| Prevenzione                    | Finanziamenti bando I.S.I.                       |
|                                | Sconti per le aziende che investono in sicurezza |

Si precisa che le seguenti sezioni del manuale si riferiscono in modo esemplificativo alla tipologia "prestazioni a tutela del lavoratore". Tuttavia, le funzionalità offerte sono identiche per tutte le tipologie di servizio.

## 2. ISTRUZIONI OPERATIVE

### 2.1. Accesso al servizio

Per accedere al servizio, da [www.inail.it](http://www.inail.it) occorre selezionare il link **“Accedi ai servizi online”** presente in alto a destra e, dopo aver effettuato l’accesso con SPID o Carta d’identità elettronica (CIE), cliccare l’area **“Supporto”**. Si aprirà dunque un menù a tendina in cui selezionare la voce riferita al nuovo servizio.



Accedendo alla sezione **Sportello Digitale**, l’utente visualizza la Home Page del servizio da cui è possibile svolgere le seguenti funzionalità:

- visualizzare l’area informativa della tipologia di servizio;
- prenotare un appuntamento presso la sede o da remoto;
- accedere alla vista di dettaglio dei prossimi appuntamenti pianificati;
- accedere alla vista di dettaglio degli appuntamenti passati;
- ripianificare un appuntamento;
- annullare un appuntamento.

[Home](#) > [Supporto](#) > [Sportello digitale](#)



### Prenota un appuntamento - Scegli la tipologia di servizio

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p><b>PRESTAZIONI A TUTELA DEL LAVORATORE</b></p> <p>Approfondisci <span>+</span></p> <p><b>PRENOTA APPUNTAMENTO</b></p> | <p><b>GESTIONE RAPPORTO ASSICURATIVO</b></p> <p>Approfondisci <span>+</span></p> <p><b>PRENOTA APPUNTAMENTO</b></p> | <p><b>PREVENZIONE</b></p> <p>Approfondisci <span>+</span></p> <p><b>PRENOTA APPUNTAMENTO</b></p> |
|--|---|--|

### LE MIE RICHIESTE DI APPUNTAMENTO

| RICHIESTE PROSSIME |   | RICHIESTE PASSATE |                |              |           |   |
|--------------------|---|-------------------|----------------|--------------|-----------|---|
| ID richiesta       | Servizio  | Data              | Ora            | Stato        | Tipologia |   |
| REQ-0000000946     | Contenzioso Infortunio / Malattie Professionali | 08/02/2022        | 08:30<br>09:00 | Da assegnare | In sede   | ⋮ |
| REQ-0000000945     | Indennizzo Danno Biologico                      | 08/02/2022        | 08:00<br>08:30 | Da assegnare | Da remoto | ⋮ |

## 2.2. Approfondisci e prenota un appuntamento

La sezione **"Approfondisci"** consente di accedere rapidamente alle pagine di dettaglio delle singole tipologie di servizio, per ottenere maggiori informazioni a riguardo.

La voce **"Prenota appuntamento"** consente di prenotare un appuntamento per una specifica tipologia di servizio.

Dopo aver cliccato su "Prenota appuntamento" in corrispondenza della tipologia di interesse, viene visualizzata la finestra contenente i servizi associati alla stessa, come di seguito:

L'utente seleziona quindi il **servizio** richiesto e visualizza il modulo di prenotazione:

### Prenota un appuntamento

Per poter inviare la richiesta di appuntamento, l'utente deve compilare i seguenti campi:

- **Descrizione dell'esigenza:** dove inserire una breve descrizione (per un massimo di 400 caratteri).
- **CAP:** risulta precompilato in base alle informazioni disponibili in anagrafica. In alternativa può essere modificato dall'utente con riferimento a:
  - Domicilio, nel caso di un utente lavoratore;
  - Sede legale, nel caso di un'azienda;
- **Codice fiscale lavoratore/P. IVA:** è richiesto l'inserimento del codice fiscale del lavoratore in caso di tipologia di servizio "Prestazioni a tutela del lavoratore" o della partita iva nel caso di una richiesta di appuntamento per le tipologie di servizio "Gestione rapporto assicurativo" e "Previdenza"
- **Modalità di erogazione:** è possibile quindi scegliere fra la modalità "Da remoto" o la modalità "In sede".
  - Selezionando la voce "**Da remoto**", l'utente sceglie di partecipare all'appuntamento in modalità telematica, tramite la piattaforma Microsoft Teams. In questo caso sono necessari la webcam ed un documento in corso di validità, per l'identificazione durante la chiamata;
  - Selezionando invece la modalità "**In sede**", il sistema mostra un nuovo campo precompilato con il nome della sede presso cui recarsi definita sulla base del CAP inserito.
- **Modalità di notifica:** l'utente seleziona quindi almeno uno dei due canali di comunicazione attraverso cui ricevere notifiche, scegliendo fra e-mail e/o SMS, popolando i rispettivi campi **E-mail** e **Cellulare**, in base alla scelta.
- **Seleziona la data:** l'utente può inserire manualmente la data in cui desidera fissare l'appuntamento o utilizzare l'apposito calendario, cliccando sulla relativa icona. Qualora non ci fossero disponibilità per la data scelta, il sistema invita l'utente a selezionare un altro giorno.

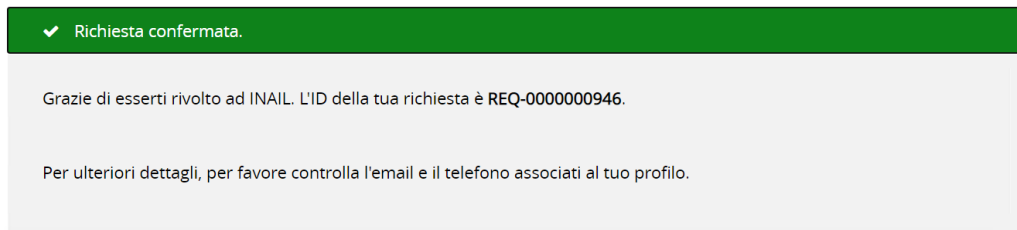
✘ Nessuna disponibilità.

Non sono presenti slot disponibili per il giorno selezionato. Si prega di scegliere un nuova data.

- **Orario:** sulla base della data selezionata, l'utente può scegliere tra gli orari disponibili presenti nel menù a tendina del campo "Orario".

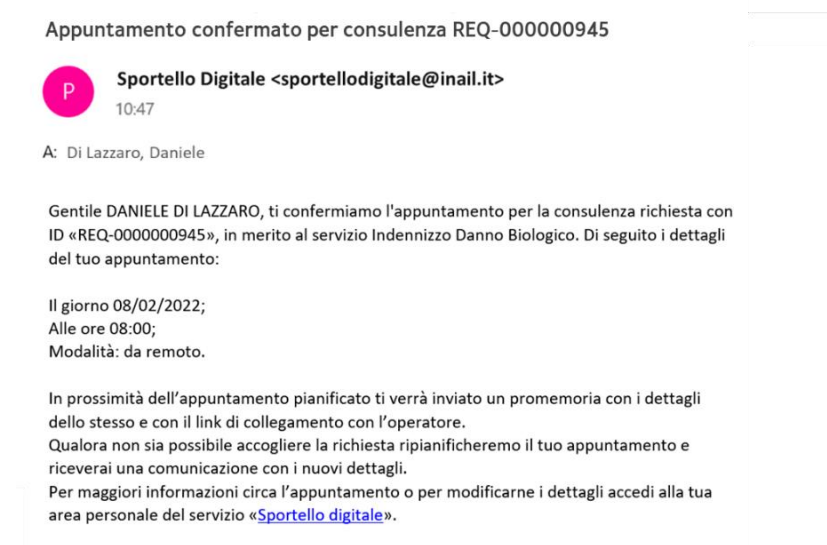
Una volta compilati i campi del modulo, l'utente clicca su "**Invia richiesta**" per prenotare l'appuntamento.

A conferma della prenotazione, il sistema associa un **codice identificativo** (ID richiesta) all'appuntamento e mostra un messaggio di conferma dell'avvenuta prenotazione.



L'utente può quindi selezionare il tasto **"Le mie richieste"** per accedere al riepilogo dei propri appuntamenti.

L'utente riceve, inoltre, un messaggio di conferma dell'appuntamento, da parte dell'utenza **"Sportello Digitale"**, sui canali di comunicazione indicati in precedenza.



In prossimità dell'appuntamento, l'utente riceve un **promemoria** con i dettagli della richiesta e, qualora sia stata scelta la modalità "da remoto", il link per collegarsi alla chiamata.



### 2.3. Riepilogo appuntamenti

La sezione **“Le mie richieste di appuntamento”** si compone di due sottosezioni:

- **“Richieste prossime”**: dove sono presenti tutti gli appuntamenti prenotati e non ancora fruiti;
- **“Richieste passate”**: dove sono presenti tutti gli appuntamenti precedenti alla data odierna che l’utente ha prenotato.

All’interno di entrambe le sezioni sono riportati i dettagli relativi agli appuntamenti prenotati. Le richieste possono essere ordinate in base alle rispettive voci (es. ID richiesta, Data, Stato) e possono essere ricercate tramite l’apposita barra di ricerca.

#### LE MIE RICHIESTE DI APPUNTAMENTO

| RICHIESTE PROSSIME |   | RICHIESTE PASSATE |                |                 |             |
|--------------------|---|-------------------|----------------|-----------------|-------------|
| ID richiesta ▲     | Servizio ▼  | Data ▼            | Ora ▼          | Stato ▼         | Tipologia ▼ |
| REQ-0000000946     | Contenzioso<br>Infortunio / Malattie<br>Professionali | 08/02/2022        | 08:30<br>09:00 | Da<br>assegnare |             |
| REQ-0000000945     | Indennizzo Danno<br>Biologico                         | 08/02/2022        | 08:00<br>08:30 | Da<br>assegnare |             |
| REQ-0000000944     | Sconti  | 07/02/2022        | 13:30<br>14:00 | Da<br>assegnare | Da remoto   |

La voce **“Stato”** identifica lo stato della richiesta di appuntamento in base alla gestione della stessa da parte della sede. Sono previsti i seguenti stati:

- Da assegnare: la sede deve assegnare la richiesta ad un consulente;
- Assegnata: la sede ha assegnato la richiesta ad un consulente;
- Gestita: la sede ha erogato l’appuntamento;
- Annullata: l’utente ha annullato la richiesta di appuntamento.

Selezionando i tre puntini associati ad un appuntamento presente nella sottosezione **“Richieste prossime”**, come da figura, è possibile:

- Visualizzare i dettagli dell’appuntamento attraverso la voce **“Vedi dettaglio”**;
- Ripianificare l’appuntamento;
- Annullare l’appuntamento.

Selezionando i tre puntini associati ad un appuntamento presente nella sottosezione **“Richieste passate”**, è possibile:

- Visualizzare i dettagli dell’appuntamento attraverso la voce **“Vedi dettaglio”**;
- Lasciare un **feedback**.

## 2.4. Dettaglio appuntamenti – Modalità in sede

L'utente accede ai dettagli di un appuntamento prenotato "In sede", selezionando la voce "**Vedi dettaglio**" dai tre puntini ad esso associati. La pagina di dettaglio mostra le informazioni relative all'appuntamento e agli orari di sportello della sede di competenza. Se lo stato della richiesta di appuntamento risulta essere "Assegnata", all'interno della pagina di dettaglio è inoltre presente il nome del consulente incaricato.

### Dettagli richiesta REQ-0000000946

08/02/2022 | 08:30 - 09:00

DA ASSEGNARE

#### Tipologia di servizio

PRESTAZIONI A TUTELA DEL LAVORATORE > Contenzioso Infortunio / Malattie Professionali

#### Descrizione dell'esigenza

Aggiornamento richiesta per malattia professionale tabellare

INAIL - ROMA NOMETANO

VIA DIEGO FABBRI

Telefono: 06/36431

#### Orari sportello

Lavoratore:

lunedì mercoledì giovedì venerdì 09:00 - 18:00  
martedì 08:00 - 18:00

Azienda:

lunedì mercoledì giovedì 09:00 - 18:00  
martedì 08:00 - 18:00  
venerdì 09:00 - 15:00 17:00 - 21:00

INDIETRO

VEDI PERCORSO

Cliccando su "**Vedi percorso**", l'utente viene indirizzato alla pagina mediante cui è possibile tracciare il percorso consigliato per raggiungere la sede dell'appuntamento, inserendo l'indirizzo di partenza e la modalità di trasporto (auto, a piedi o mezzo pubblico).

### ROMA NOMETANO

**PARTENZA**

Specifica un indirizzo (via, CAP, città)

Seleziona un mezzo

**ARRIVO**

ROMA NOMETANO - VIA DIEGO FABBRI, 00137 ROMA (RM)

[Annulla](#) [CERCA](#)



## 2.5. Dettaglio appuntamenti – Modalità da remoto

L'utente accede ai dettagli di un appuntamento prenotato "Da remoto", selezionando la voce "**Vedi dettaglio**" dai tre puntini ad esso associati. La pagina di dettaglio mostra le informazioni relative all'appuntamento. Se lo stato della richiesta di appuntamento risulta essere "Assegnata", all'interno della pagina di dettaglio è inoltre presente il nome del consulente incaricato.

### Dettagli richiesta REQ-000000945

08/02/2022 | 08:00 - 08:30

DA ASSEGNARE

Tipologia di servizio

PRESTAZIONI A TUTELA DEL LAVORATORE > Indennizzo Danno Biologico

Descrizione dell'esigenza

Nuova richiesta per Indennizzo Danno Biologico

INDIETRO

PARTECIPA ALLA RIUNIONE

\* Puoi entrare nella riunione solo 15 minuti prima dell'orario pianificato

## 2.6. Partecipazione all'appuntamento da remoto

L'utente può partecipare ad un appuntamento prenotato con modalità "Da remoto" accedendo alla vista di dettaglio dello stesso e cliccando il tasto "**Partecipa alla riunione**". Il sistema indirizza direttamente l'utente alla chiamata su Microsoft Teams. Il tasto "Partecipa alla riunione" è cliccabile a partire da 15 minuti prima dell'appuntamento.

L'utente può inoltre accedere alla chiamata cliccando sul link presente nell'e-mail e/o nell'SMS di **promemoria** che viene inviato 48 ore prima dell'appuntamento.

### Promemoria per consulenza REQ-000000945



Sportello Digitale <sportellodigitale@inail.it>

10:47



A: Di Lazzaro, Daniele

Gentile DANIELE DI LAZZARO, ti ricordiamo l'appuntamento per la consulenza richiesta con ID «REQ-000000945» in merito al servizio Contenzioso infortunio/malattie professionali, in modalità da remoto.

Collegati al seguente [link](#)

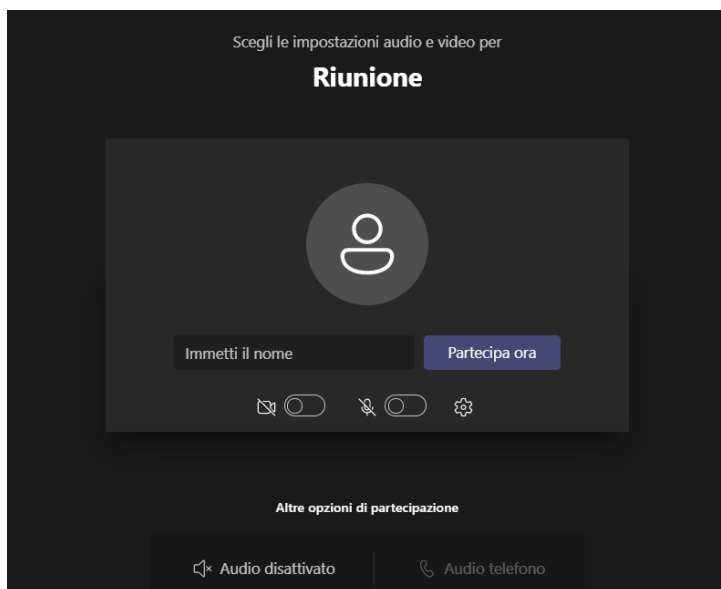
Il giorno 08/02/2022;

Alle ore 08:00;

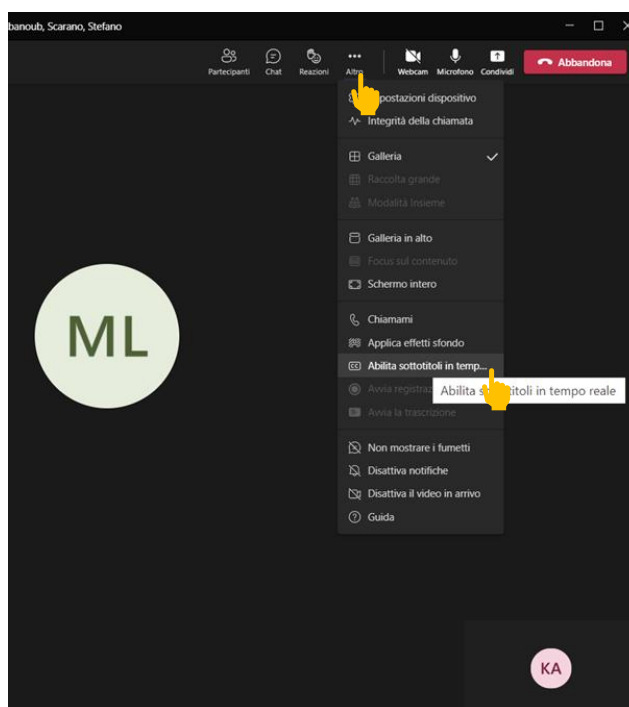
Ti ricordiamo che durante l'appuntamento ti verrà richiesto di attivare la webcam e di mostrare un documento in corso di validità, per garantire la sicurezza e il rispetto della privacy.

Per maggiori informazioni circa l'appuntamento o per modificarne i dettagli accedi alla tua area personale del servizio «[Sportello digitale](#)».

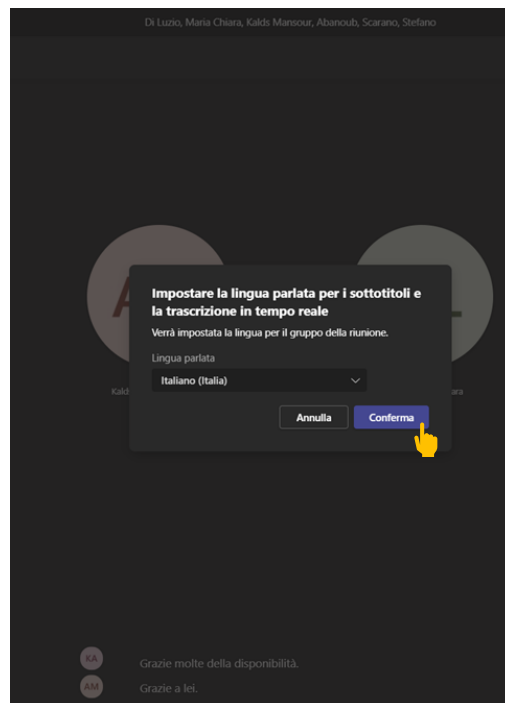
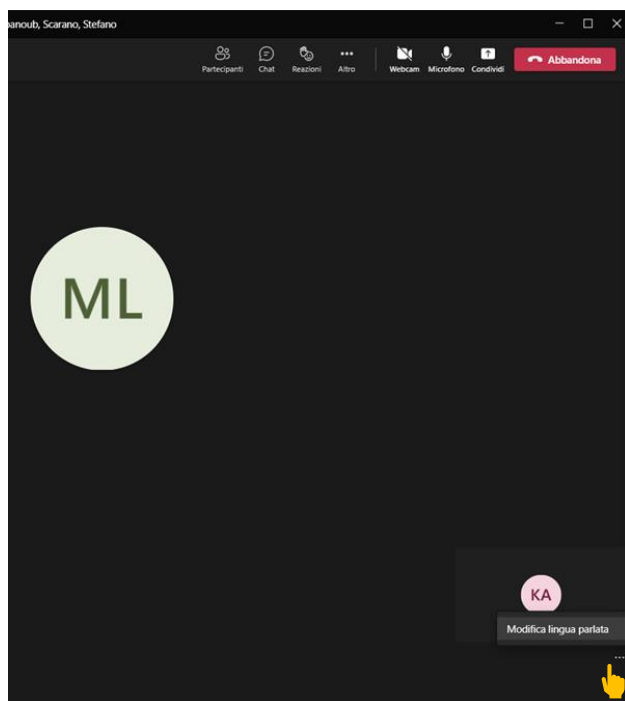
Per accedere alla chiamata su Microsoft Teams è possibile effettuare il log-in se si dispone già di un account. In caso contrario, è possibile accedere alla chiamata come "Ospite" inserendo il proprio nome nell'apposito campo e successivamente cliccando su "**Partecipa ora**". Una volta entrato nella sala d'attesa, l'utente è ammesso alla chiamata da parte del consulente di Inail. Per l'identificazione durante la chiamata è necessario l'utilizzo della webcam e l'esibizione di un documento in corso di validità.



Per consentire la fruizione del servizio da parte degli utenti con **disabilità uditiva**, durante la chiamata Teams con il consulente è possibile attivare i **sottotitoli** cliccando sui tre puntini in alto a destra e selezionare la voce «**Abilita sottotitoli in tempo reale**».



Per cambiare la lingua, preimpostata in inglese, occorre cliccare sui tre puntini in basso a destra, selezionare la voce «**Modifica lingua parlata**» e impostare la lingua parlata in italiano dal menù a tendina. Per salvare le modifiche, cliccare su «».



## 2.7. Valutazione dell'appuntamento

All'interno della sezione "Le mie richieste di appuntamento", l'utente può indicare il livello di soddisfazione del servizio fruito cliccando su "**Lascia un feedback**" dai 3 puntini di dettaglio di una richiesta con stato "Gestita". È possibile selezionare il feedback che si desidera (positivo, sufficiente o negativo) e cliccare sul tasto "**Invia**".

Valuta richiesta REQ-000000822
✕

21/01/2022 | 09:00 - 09:30 GESTITA

**Tipologia di servizio**  
PRESTAZIONI A TUTELA DEL LAVORATORE > Indennizzo Danno Biologico

**Descrizione dell'esigenza**  
Richiesta per danno biologico

---

**Selezione il feedback \***

  
Positivo

  
Sufficiente

  
Negativo

ESCI

INVIA

## 2.8. Ripianificazione dell'appuntamento

L'utente può **riplanificare** un appuntamento prenotato cliccando sui tre puntini al lato del relativo appuntamento e selezionando la voce "**Ripianifica appuntamento**". Viene quindi visualizzato il modulo di ripianificazione dell'appuntamento, attraverso il quale è possibile modificare:

- La modalità di erogazione dell'appuntamento;
- Le modalità di notifica (ed i rispettivi recapiti);
- La data e/o l'orario dell'appuntamento.

### Prenota un appuntamento

The screenshot shows a web form for modifying an appointment. The form is organized into several sections:

- Tipologia di servizio:** A dropdown menu with the selected option "PRESTAZIONI A TUTELA DEL LAVORAT".
- Servizio \*:** A dropdown menu with the selected option "Contenzioso Infortunio / Malattie Prof".
- Codice fiscale lavoratore \*:** An empty text input field.
- Descrizione dell'esigenza \*:** A text area containing "Aggiornamento richiesta per malattia professionale tabellare" with a character count of "400 caratteri disponibili".
- CAP:** A text input field containing "00131".
- Modalità di erogazione \*:** A dropdown menu with the selected option "In sede".
- Sede:** A text input field containing "ROMA NOMENTANO".
- Modalità di notifica \*:** Two checkboxes, "Email" and "SMS", both of which are checked.
- Email \*:** A text input field with the placeholder "Inserire l'email".
- Cellulare \*:** A text input field with the placeholder "Inserire il numero di cellulare".
- Seleziona la data \* ?:** A date selector showing "GG/MM/AAAA" and a calendar for February 2022. The calendar is open, showing days from 1 to 12.
- Orario \* ?:** A dropdown menu with the selected option "-- Seleziona l'orario --".

At the bottom right of the form, there are two buttons: "LE MIE RICHIESTE" and "INVIA RICHIESTA".

Una volta modificati i campi desiderati, l'utente clicca su "**Invia richiesta**" per ripianificare l'appuntamento. Appare quindi un messaggio di conferma di ripianificazione e l'appuntamento ripianificato viene inserito dal sistema all'interno della sottosezione "Richieste prossime".

L'utente riceve inoltre delle comunicazioni secondo le modalità di notifica selezionate, contenenti i nuovi dettagli dell'appuntamento ripianificato. Nel caso in cui la richiesta sia in modalità "Da remoto" l'utente riceve anche un **promemoria** a 48 ore dall'appuntamento con il collegamento per accedere alla chiamata.

## 2.9. Annullamento dell'appuntamento

L'utente può **annullare** un appuntamento pianificato, cliccando sui tre puntini al lato del relativo appuntamento e selezionando la voce "**Annulla appuntamento**". Viene quindi visualizzata una finestra dove l'utente inserisce la motivazione dell'annullamento.

Annulla richiesta REQ-0000000945 ✕

08/02/2022 | 08:00 - 08:30 DA ASSEGNARE

Tipologia di servizio  
PRESTAZIONI A TUTELA DEL LAVORATORE > Indennizzo Danno Biologico

Descrizione dell'esigenza  
Nuova richiesta per Indennizzo Danno Biologico

---

Motivazione dell'annullamento dell'appuntamento \*

ESCI CONFERMA

Una volta cliccato il tasto "**Conferma**", l'appuntamento viene annullato e compare un messaggio di avvenuto annullamento.

La richiesta appare quindi con stato "Annullata" all'interno della sezione "Le mie richieste di appuntamento".

L'utente riceve inoltre delle comunicazioni, sui canali di comunicazione precedentemente scelti, che confermano l'annullamento della richiesta di appuntamento.