

PROTOCOLLO D'INTESA

INPS SEDE VERONA – CONSULENTI DEL LAVORO VERONA

In data odierna, tra la sede **INPS di Verona**, nella persona del Direttore Giovanni Martignoni

e

L'Ordine dei Consulenti del Lavoro di Verona, nella persona del Presidente Alfonsino Albarello

PREMESSO CHE

- I Consulenti del lavoro curano per conto dei datori di lavoro tutti gli adempimenti in materia di rapporto di lavoro e di rapporto giuridico previdenziale, essendo riconosciuti, ai sensi della legge 11/1/1979, n.12, quale categoria professionale con relativo Albo provinciale degli iscritti tenuto dal Consiglio provinciale;
- L'INPS si avvale, nell'erogazione delle prestazioni suddette, di una serie di dati forniti dalle imprese anche e soprattutto per il tramite dei Consulenti del lavoro;
- I Consulenti del lavoro hanno dimostrato da anni una forte propensione all'uso degli strumenti telematici quale metodologia di comunicazione celere, che riduce i margini di errore e i tempi, così promuovendosi quali partners privilegiati per il corretto e tempestivo adempimento dei compiti essenziali dell'Istituto
- I rapporti tra la categoria dei Consulenti del lavoro e l'INPS di Verona si svolgono tuttora per lo più attraverso le attività di "front-office" o mediante telefono o mail non strutturate, con reciproco dispendio di tempi, costi e risorse umane e con notevoli problemi di organizzazione delle attività, specie in particolari momenti di concentrazione di attività e lavoro;
- È intento di entrambe le parti semplificare lo svolgimento delle attività degli iscritti nei confronti dell'INPS attraverso un'interlocuzione costante, qualificata e rapida, al fine di assicurare la certezza del diritto e delle obbligazioni a carico dei soggetti del rapporto previdenziale;
- Con messaggio n. 1986 del 28 gennaio 2011 l'INPS ha istituito, quale canale privilegiato di comunicazione con i propri utenti, la "comunicazione bidirezionale", che consente all'Amministrazione di dialogare con gli intermediari attraverso un unico canale informatico privilegiato, con conseguenti risparmi di tempo e risorse e con la certezza di assicurare un servizio qualitativamente adeguato, finalizzato anche alla storicizzazione delle comunicazioni;
- Che l'utilizzo del cassetto previdenziale aziendale "bidirezionale" comporta un notevole risparmio di tempo nella comunicazione con l'Istituto, eliminando il rischio che le richieste non possano essere trattate per mancanza degli elementi necessari all'identificazione dell'Azienda e della relativa problematica;

TUTTO CIO' PREMESSO, LE PARTI CONVENGONO QUANTO SEGUE:

A) Il presente Protocollo d'intesa ha validità per i rapporti tra i Consulenti del lavoro iscritti al Consiglio provinciale dell'Ordine di Verona e le sedi INPS di Verona;

B) Le parti stabiliscono di attivare interventi finalizzati al miglioramento dei servizi, utilizzando i canali di comunicazione: i canali telematici previsti dal portale www.inps.it, specificamente quello della comunicazione bidirezionale; gli indirizzi e-mail distinti per unità organizzativa/Linea di prodotto servizio, per tutti i prodotti



non compresi nella comunicazione bidirezionale; i numeri verdi dedicati, per informazioni di carattere generale;

C) L'Inps verifica la possibilità di realizzare, limitatamente alla gestione Artigiani/Commercianti/Gestione Separata/Agricoltura/Colf e Badanti, per i prodotti per i quali non è prevista la comunicazione bidirezionale tramite cassetto previdenziale, **un format**, accessibile dal sito internet dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro, attraverso il quale generare e-mail a contenuto standard che verranno inviate alla casella e-mail dell'unità organizzativa competente, con possibilità di allegare documenti a sostegno della pratica;

D) Il Consiglio provinciale dell'Ordine dei Consulenti si impegna a sensibilizzare i propri iscritti all'utilizzo dei suddetti canali informatici per tutte le comunicazioni intercorrenti con la sede INPS di Verona relative al rapporto giuridico previdenziale, con particolare riferimento ai prodotti indicati all'allegato protocollo, di cui fanno parte integrante;

E) In particolare, il Consiglio si impegna a promuovere l'utilizzo del cassetto previdenziale aziendale come strumento privilegiato di comunicazione per il dominio aziende con dipendenti;

F) L'INPS si impegna a garantire il rispetto della tempistica nella trattazione delle pratiche, sempre che la documentazione a supporto delle richieste inoltrate sia adeguata e tempestivamente fornita; a questo proposito l'Inps si impegna a comunicare all'Ordine, con cadenza periodica, il monitoraggio dei quesiti di *back-office* aperti tramite cassetto previdenziale, permettendo così alle parti di effettuare controlli e promuovere interventi volti al miglioramento del sistema di comunicazione e di risposta nella gestione delle attività di lavoro;

G) L'Inps si impegna, oltre ai normali contatti di sportello, ad aprire punti di incontro attivi su appuntamento; infatti, per la trattazione di casistiche particolari e specifiche situazioni, non altrimenti risolvibili mediante gli altri canali di comunicazione di cui al primo punto, è possibile richiedere un appuntamento presso la Sede a mezzo posta elettronica o mediante cassetto previdenziale;

H) In particolare per quanto riguarda le problematiche relative al rilascio del DURC, si valuta di istituire un apposito sportello, con accesso riservato esclusivamente ai Consulenti del Lavoro muniti di apposito tesserino di riconoscimento, con un'apertura nella mattina del mercoledì, da definire con l'avvio dello sportello a partire da metà settembre 2011, per permettere ai Consulenti del Lavoro di risolvere tempestivamente questioni relative alla carenza di documentazione e/o necessaria di delucidazioni; per accelerare l'evasione della pratica DURC senza aggravio di spese da parte dell'Ente volta ad istruire ricerche e/o attendere documentazione. Si sottolinea che tale sportello è di accesso esclusivo per i Consulenti del Lavoro.

I) Le parti concordano inoltre sulla opportunità di organizzare eventi formativi utilizzando relatori specifici su temi di interesse, di attualità nonché sull'evolversi della normativa in materia INPS.

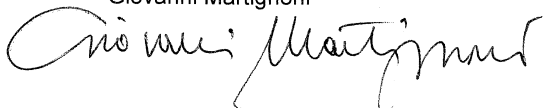
Le parti si impegnano a rivedere il presente Protocollo di Intesa, sulla scorta dell'analisi degli effetti derivanti dall'applicazione delle nuove modalità di comunicazione.

Gli allegati al presente Protocollo di Intesa ne costituiscono parte integrante.

Il presente protocollo è firmato in Verona, presso la sede provinciale dell'INPS, in data 06 luglio 2011.

INPS DI VERONA

Il Direttore
Giovanni Martignoni



ORDINE DEI CONSULENTI DEL LAVORO

Consiglio Provinciale di Verona
Il Presidente
Alfonsino Albarello

