

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA DIREZIONE PROVINCIALE I.N.P.S. DI VARESE E ORDINE DEI CONSULENTI DEL LAVORO DI VARESE E A.N.C.L. U.P. DI VARESE

Premesso:

Che in base ad una prassi consolidata i rapporti tra l'INPS direzione provinciale di Varese e l'ordine provinciale dei Consulenti del Lavoro e l'A.N.C.L.U.P. di Varese sono improntati da reciproca e fattiva collaborazione e che le parti convengono sulla sua valenza strategica nel pieno rispetto dei reciproci ruoli, in funzione della più alta qualità del servizio da fornire agli utenti;

che l'INPS recepisce il contenuto della Legge 11/01/1979 n. 12 e s.m.i. che riconosce ai professionisti, nello svolgimento delle loro funzioni, un ruolo sociale e dinamico nell'adempimento degli obblighi dei contribuenti;

Visto:

- Il protocollo di collaborazione operativa tra l'INPS e il Consiglio Nazionale dei Consulenti del Lavoro, sottoscritto in data 22 luglio 2004;
- L'accordo quadro sottoscritto in data 12 aprile 2011 dall'INPS Direzione Regionale Lombardia e gli ordini professionali (Commercialisti e Consulenti del Lavoro) e le associazioni dei consulenti del lavoro;
- La circolare INPS n. 28 del 28/02/2011 "Soggetti abilitati alla cura degli adempimenti in materia di lavoro, previdenza e assistenza sociale dei lavoratori dipendenti, ivi compresa la trasmissione telematica della documentazione previdenziale.

Preso atto

Di quanto previsto dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 "nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. nonché dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Della nuova organizzazione elaborata con determinazione 140/2008 e con le circolari n. 102 del 12/8/2009, n. 129 del 1/10/2010, n. 48 del 11/3/2011, n. 113 del 30/08/2011, n. 31 del 25/2/2013 e n. 36 del 28/3/2014 che hanno descritto dettagliatamente il modello organizzativo delle sedi di produzione e, in particolare, la circolare 36 del 28/3/2014 con la quale sono state istituite 2 agenzie all'interno della sede provinciale, "agenzia prestazioni e servizi individuali" e "agenzia flussi contributivi" (in sostituzione rispettivamente della "agenzia interna" e della "unità di coordinamento operativo area flussi"), che assicurano entrambe il servizio di informazione al pubblico garantendo il presidio di tutti i canali di accesso, fisici e telematici.

Dell'evoluzione del nuovo assetto organizzativo e funzionale del servizio di informazione e consulenza dell'Istituto secondo le citate circolari che hanno descritto dettagliatamente l'architettura e le modalità operative del nuovo servizio di informazione e consulenza.

Che nel circuito cittadini-imprese-intermediari l'offerta di servizi dell'Istituto avviene attraverso diversi canali di comunicazione che le attuali tecnologie rendono facilmente accessibili a tutti (internet, email, SMS, ecc.), in logica multicanale.

Che, in tale ambito, sono stati realizzati, tra l'altro, i servizi "Nuova Agenda Appuntamenti" e "Comunicazione Bidirezionale".

Tutto ciò premesso:

L'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale, Direzione Provinciale di Varese, con sede in Varese via Volta n. 5 nella persona della dr.ssa Nunzia Minerva, in qualità di direttore provinciale

e

L'Ordine dei Consulenti del lavoro di Varese

con sede in Varese, via Bernascone n. 14, nella persona del presidente pro-tempore dr.ssa Vera Lucia Stigliano.

e L'A.N.C.L. U.P. di Varese

con sede in Varese via Bernascone n. 14, nella persona del presidente pro-tempore rag. Ferdinando Butto .

Concordano

Art. 1

(Consultazioni)

L'INPS e l'Ordine dei Consulenti del lavoro e l'ANCL UP di Varese, nella consapevolezza della reciproca utilità nell'intensificare le prassi di comunicazione, attiveranno incontri periodici, per la preventiva consultazione su problematiche di comune interesse, onde arrivare a soluzioni condivise che consentano di semplificare o ridurre le difficoltà riscontrate.

Si concordano quindi incontri periodici, con cadenza bimestrale, tra l'Istituto e i rappresentanti degli Ordini, appositamente designati, per la preventiva consultazione su materie, di carattere generale o specifico.

In caso di necessità od urgenza, le parti potranno richiedere la convocazione di specifici incontri.

Art. 2

(Collaborazione sistematica per l'ottimizzazione delle informazioni)

Le parti, nell'ambito delle rispettive competenze, concordano di realizzare una collaborazione sistematica per l'ottimizzazione delle informazioni collegate a problematiche contributive, provvedimenti legislativi e novità organizzative e procedurali.

Il rapporto di collaborazione si svilupperà facendo ricorso alle rispettive risorse umane e strumentali, esperienze e professionalità secondo le modalità indicate all'art. 3.

Art. 3 (Modalità)

Per quanto riguarda i rapporti INPS Ordine dei Consulenti e ANCL, la collaborazione si estrinsecherà in logica multicanale, e, in particolare, utilizzando le procedure:

- Comunicazione Bidirezionale da fascicolo elettronico aziende
- Nuova Agenda Appuntamenti

Per le gestioni autonomi-domestici-liberi professionisti-agricoli-lavoro occasionale accessorio verranno utilizzate le caselle istituzionali:

gestionecredito.varese@inps.it

anagraficaflussi.varese@inps.it

verificaamministrativa.varese@inps.it

Art. 4 (Fascicolo Elettronico Aziende, Comunicazione Bidirezionale, DURC)

Tale progetto informatico ha l'obiettivo complessivo della realizzazione tra le aziende, gli intermediari istituzionali e l'Istituto di una modalità strutturata di comunicazione, finalizzata alla storizzazione delle comunicazioni, alla diminuzione dei tempi di risposta e dell'impiego di risorse. In particolare, l'utilizzo del canale telematico, e segnatamente la nuova funzione "comunicazione Bidirezionale", porta ad una più efficace assistenza e consulenza specialistica e un miglioramento complessivo della qualità dei servizi.

I professionisti intermediari, per organizzare il dialogo con l'INPS, s'impegnano ad utilizzare pienamente l'applicazione "Cassetto Previdenziale Aziende" e Fascicolo Elettronico Aziende, anche con riguardo alle ultime funzionalità aggiunte che riguardano le aree "Comunicazioni" e "Agenda Appuntamenti", ed a eliminare le richieste di servizio improprie legate alla fornitura di informazioni già reperibili telematicamente dal sito Internet dell'Istituto.

E, infatti,

- a) Nell'area "Contatti" gli stessi intermediari istituzionali, potranno:
 - Inviare alla sede di competenza una richiesta o una comunicazione generica, tramite un apposito link presente nel menù del Cassetto Previdenziale; in questo caso la richiesta comporta l'apertura di un nuovo quesito di back-office di tipo generico/informativo;
 - Inviare alla sede di competenza una richiesta o una comunicazione specifica, relativa ad un ben definito ambito tra quelli presenti nella procedura Cassetto Previdenziale (Regolarità Contributiva, UNIMENS trasmessi, F24, ecc.), e solo in casi residuali laddove non fosse presente nel menù la voce inerente l'argomento richiesto, si potrà utilizzare la dicitura "non specificato" che comporterà comunque un allungamento dei tempi di risposta.
 - Allegare alla richiesta della documentazione a supporto in formato pdf. Tale funzione consente di caricare fino ad un massimo di tre files che saranno allegati al quesito sotto forma di file compresso;
 - Visualizzare lo stato della propria richiesta (aperta, in carico, chiusa) coerentemente con lo stato del rispettivo quesito di back-office;
 - Visualizzare gli eventuali commenti inseriti dagli operatori di sede al momento della modifica dello stato del quesito e l'esito finale;

- Accedere allo storico delle proprie richieste ricercandole tramite opportuni parametri (matricola, oggetto della richiesta, stato della richiesta, data apertura e data ultimo aggiornamento) e visualizzarne il dettaglio, inoltre saranno visualizzabili su Cassetto Previdenziale anche le comunicazioni inviate dal consulente tramite fax "inbound" e le comunicazioni "outbound" ricevute tramite Contact Center;
- Creare richieste concatenate in risposta a richieste precedentemente inviate.

Da parte sua, la sede INPS s'impegna a dare una risposta ai quesiti proposti con il cassetto bidirezionale, in particolare entro 5 gg. lavorativi, dalla richiesta sugli oggetti di seguito indicati: durc interno, uniemens trasmessi, dilazioni, inquadramento, L. 223/91, L. 407/90, durc, illeciti penali.

Per tutti gli altri quesiti la Sede INPS si impegna a fornire risposta nel più breve tempo possibile.

I consulenti si impegnano ad inviare le comunicazioni alla Sede INPS esclusivamente tramite cassetto bidirezionale, salvo i casi in cui ciò non sia tecnicamente possibile e in tal caso utilizzeranno gli indirizzi di posta istituzionale riportati nel presente accordo o sia necessario l'uso della PEC.

I consulenti si impegnano a non duplicare le richieste già inoltrate nel cassetto bidirezionale su altri canali istituzionali.

L'INPS non garantisce le risposte ai quesiti inoltrati in maniera difforme da quanto riportato nel presente accordo.

- b) Nel link "Agenda Appuntamenti" dell'area Contatti gli intermediari istituzionali potranno espletare le seguenti attività:
- prenotare un appuntamento presso la sede di competenza della matricola aziendale, selezionando un giorno e un orario tra quelli messi a disposizione dalla procedura inviando un'eventuale documentazione a supporto, ed esplicitando chiaramente il contenuto della richiesta, al fine di consentire all'Istituto una pre-istruttoria dell'appuntamento, garantendo la presenza di un funzionario competente nella materia specifica;

Analogamente, la Sede s'impegna ad accedere periodicamente al link "contatti" del Fascicolo Elettronico Aziende e:

- Visualizzare lo stato dei quesiti aperti da uno specifico consulente o relativi ad una specifica matricola aziendale;
- Lavorare i quesiti aperti e modificarne lo stato;
- Creare comunicazioni concatenate, ovvero nuove comunicazioni in risposta a quesiti già inviati in precedenza dai consulenti.
- Comunicare "proattivamente" con i consulenti/aziende tramite tutti i canali abilitati.

Le pratiche di richiesta di DURC in caso di regolarità sono definite in tempo reale, in caso di irregolarità viene inviato preavviso di accertamento negativo concedendo 15 giorni di tempo utile al professionista/imprenditore per sanare le situazioni debitorie.

I professionisti si impegnano, prima di richiedere il DURC, a verificare, la regolarità contributiva dell'azienda, utilizzando il "Cassetto previdenziale".

L'INPS si impegna, in caso d'urgenza, su esplicita richiesta del professionista, ad anticipare copia del Durc emesso e spedito.

Art.5 (Nuova Agenda Appuntamenti)

Le parti convengono di regolare gli accessi agli uffici interni della Sede, ai fini della consulenza, attraverso la procedura "Nuova Agenda Appuntamenti".

Il servizio Nuova Agenda Appuntamenti è esteso alla generalità degli utenti. Ai professionisti intermediari, per quanto riguarda la materia relativa ai soggetti contribuenti, è data la possibilità di accedere in via esclusiva per appuntamenti ai Punti d'incontro.

In casi di eccezionale urgenza (quali ad esempio avvisi di addebito, dilazioni, durc irregolare), sarà possibile concordare per le vie brevi un appuntamento contattando il responsabile dell'agenzia flussi contributivi oppure scrivendo una mail sulla casella direzione.varese@inps.it. Si rammenta che la suddetta casella va utilizzata esclusivamente per gli appuntamenti di cui sopra o per comunicazioni istituzionali.

La Sede monitorerà che il canale informale sia utilizzato nei casi di urgenza.

Art.6 (Punti d'incontro area flussi contributivi)

Le disposizioni che descrivono il servizio "Comunicazione Bidirezionale" prevedono la possibilità di accedere ai Punti d'Incontro volti a semplificare il rapporto professionista-Istituto.

Tali Punti d'incontro attivati presso l'Agenzia Flussi di Varese (vi si accede da "Comunicazione Bidirezionale"), sono dedicati esclusivamente alle Aziende con dipendenti ed i loro intermediari. L'INPS s'impegna a presidiare i citati Punti di Incontro con funzionari che provvederanno alla definizione della richiesta.

Art.7 (Aziende senza dipendenti)

Aziende senza dipendenti (Artigiani, commercianti, gestione separata, domestici, ecc.)

Solo per questa tipologia di assicurati, in attesa della implementazione del canale "comunicazione bidirezionale" si concorda che:

i Consulenti potranno utilizzare per inviare quesiti e richiedere appuntamenti la casella di posta gestionecredito.varese@inps.it

o prenotarsi presso le strutture territoriali INPS inviando la richiesta alle caselle di posta istituzionale:

- Agenzia.luino@inps.it
- Agenzia.bustoarsizio@inps.it
- Agenzia.gallarate@inps.it
- Agenzia.tradate@inps.it

I consulenti si impegnano a trasmettere le richieste esplicitando chiaramente il contenuto, inserendo l'anagrafica completa e la matricola del soggetto, al fine di consentire all'Istituto una pre-istruttoria dell'appuntamento, garantendo la presenza di un funzionario competente nella materia specifica;

Art. 8



(Sportello veloce)

Al fine di agevolare la semplice consegna di atti e documenti che necessitano di ricevuta a mezzo protocollo informatico e non richiedono ulteriori adempimenti, la direzione INPS di Varese ha già attivato, una postazione dedicata alla ricezione di tale documentazione, attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

Art. 9 (Formazione)

In coerenza e nel quadro dell'obiettivo di miglioramento qualitativo dei servizi, le parti si impegnano ad organizzare, ove ritenuto opportuno, momenti formativi congiunti in materia previdenziale.

Art. 10 (Contenzioso)

Le parti concordano sull'esigenza di individuare e ridurre le cause che possano determinare contenzioso giudiziario in materia contributiva, attivando a tale fine anche consultazioni preventive aventi ad oggetto norme che potrebbero formare oggetto di contenzioso.

Art. 11 (Repressione dell'abusivismo professionale)

La direzione INPS di Varese, premesso che le relazioni con i cittadini utenti devono ispirarsi alla massima trasparenza e correttezza dei rapporti e delle procedure, ritiene di dover porre particolare attenzione al fenomeno dell'abusivismo nel settore della consulenza ed assistenza delle aziende ed indica come prioritario il proprio impegno per prevenire alla radice tale fenomeno. Pertanto, gli uffici INPS della direzione provinciale, in ordine allo svolgimento delle attività di assistenza e consulenza alle aziende, anche ai fini della repressione dell'abusivismo nella professione di Consulente del lavoro, adotteranno i seguenti criteri:

- I titolari delle aziende e legali rappresentanti dovranno esibire un documento di riconoscimento atto a comprovarne l'identità. I legali rappresentanti delle Ditte, oltre al documento di riconoscimento, dovranno esibire un atto dal quale risulti la titolarità della rappresentanza.
- I dipendenti delle aziende, potranno adempiere agli incarichi ricevuti dal datore di lavoro, concernenti attività meramente esecutive in materia contributiva, dietro esibizione di apposita lettera di accredito indicante l'attestazione del rapporto di dipendenza dall'azienda, rilasciata dal datore di lavoro, unitamente ad un valido documento di riconoscimento;
- I consulenti del lavoro esibiranno, a richiesta, il tesserino di riconoscimento rilasciato dall'Ordine di appartenenza, munito di fotografia. Anche i loro dipendenti e praticanti esibiranno, a richiesta, analogo tesserino oppure una lettera di accredito e un documento di riconoscimento. La lettera di accredito dovrà essere rinnovata dal Consulente con periodicità annuale.
- Gli altri professionisti, esibiranno, oltre al tesserino di riconoscimento rilasciato dall'Albo di appartenenza, copia della comunicazione effettuata alla DTL di Varese a norma dell'art. 1 comma 1 della Legge n. 12/79; i loro dipendenti e praticanti esibiranno, a richiesta, analogo tesserino oppure una lettera di accredito e un documento di riconoscimento. La lettera di accredito dovrà essere rinnovata dal professionista con periodicità annuale.

Art. 12
(Tutela della privacy)

L'INPS, l'Ordine Professionale dei Consulenti del Lavoro e l'A.N.C.L. di Varese:

- Si impegnano a mantenere riservate le notizie acquisite durante l'esecuzione del presente accordo, affinché non siano utilizzate per scopi diversi da quelli contenuti nel presente protocollo d'intesa.
- Assumono tutte le iniziative necessarie a garantire che il trattamento dei dati avvenga nel rigoroso rispetto del D.Lgs. 196/2003 attuando, in particolare, le necessarie iniziative a tutela per garantire la massima riservatezza della fruizione dei servizi resi da INPS.
- Si impegnano affinché i dati di natura riservata non vengano divulgati, comunicati, ceduti a terzi, né in alcun modo riprodotti, e conservati secondo le previsioni normative vigenti.

Art. 13
(Durata della convenzione)

La presente convenzione ha durata sperimentale fino al 30 aprile 2016, al termine del quale l'INPS, l'Ordine Professionale dei Consulenti del Lavoro e l'A.N.C.L. di Varese si impegnano ad effettuare una verifica congiunta, al fine di valutare l'opportunità di proseguire, modificare o interrompere la collaborazione. Tale valutazione e le conseguenti decisioni circa la prosecuzione o meno della collaborazione sono rimesse alla libera discrezionalità dei firmatari. A seguito di tale successiva valutazione, il presente protocollo potrà essere integrato o modificato in relazione a sopravvenute esigenze di carattere organizzativo o tecnologico. Resta salva da entrambe le parti la possibilità di chiedere una disdetta nel caso di sopravvenuta impossibilità all'adempimento o per nuove disposizioni normative.

Art. 14
(Pubblicità)

L'INPS, l'Ordine Professionale dei Consulenti del Lavoro e l'A.N.C.L. di Varese effettueranno un'adeguata pubblicizzazione del servizio attraverso i mezzi di comunicazione ritenuti più idonei.

ART. 15
(Verifica periodica)

Con cadenza trimestrale le parti concordano di riunirsi per verificare la qualità e l'efficacia del riscontro ai quesiti e il rispetto del corretto uso dei canali telematici. L'Istituto si impegna a presentare un report sui tempi medi di risposta e a monitorarne la qualità.

Art.16
(Controversie)

Per le controversie che dovessero insorgere tra l'INPS e l'Ordine Professionale dei Consulenti del Lavoro e l'A.N.C.L. di Varese, relativamente all'interpretazione ed esecuzione del presente protocollo d'intesa, è competente il Foro di Varese.

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale Varese

Varese, 14.04.2015



Per l'INPS

Per l'Ordine dei Consulenti del Lavoro

Per l'A.N.C.L. UP di Varese

Luigi Spina
Carlo Mario Glac

F. de Batt