

PROTOCOLLO D'INTESA TRA
DIREZIONE PROVINCIALE I.N.P.S. DI SALERNO E
ORDINE DEI CONSULENTI DEL LAVORO DELLA PROVINCIA DI SALERNO

Il giorno 27 ottobre 2011, presso la sede della Direzione INPS Provinciale di Salerno, si sono riuniti:

Per l'I.N.P.S.:

Gabriella ZACCARIA - Direttore Sede Provinciale
Carmen IANIA - Dirigente di Coordinamento Agenzie 2
Pierluigi VIOLANTE - Dirigente di Coordinamento Agenzie 1
Angela SANTOPIETRO - Dirigente Area Flussi Sede Provinciale
Maria Ida MANCINI - Responsabile Coordinamento Operativo Flussi
Maria Cristina LAZETERA - Responsabile Agenzia Interna Sede Provinciale
Gennaro QUATRANO - Responsabile Agenzia Complessa Battipaglia
Arturo SPINELLI - Responsabile Agenzia Complessa Nocera Inferiore

e

Per l'Ordine dei Consulenti del Lavoro:

Alberico CAPALDO - Presidente Ordine dei Consulenti del lavoro della Provincia di Salerno
Carlo ZINNO - Vicepresidente Tesoriere Ordine dei Consulenti del lavoro della Provincia di Salerno
Giovanni CUOMO - Consigliere Ordine dei Consulenti del lavoro della Provincia di Salerno
Francesco BORRIELLO - Delegato Area di Battipaglia Ordine dei Consulenti del lavoro della Provincia di Salerno
Giovanna CICALESE - Delegato Area di Nocera Inferiore Ordine dei Consulenti del lavoro della Provincia di Salerno

per concordare e sottoscrivere il presente protocollo d'intesa.

PREMESSO CHE

- L'Inps ha in corso la riorganizzazione delle proprie strutture elaborata con determinazione 140/2008 e descritta con circolare 102/2009;
- In data 8 giugno 2010 è stato sottoscritto l'accordo quadro tra la Direzione Regionale INPS per la Campania, gli Ordini dei Consulenti del lavoro della Regione Campania e l'ANCL;
- 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, e che, in tale ambito, è stato realizzato il

servizio Nuova Agenda Appuntamenti e il servizio denominato "Comunicazione Bidirezionale".

CONSIDERATO 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, mediante la legge 11/1/1979 n. 12, come Categoria libero-professionale con relativo Albo provinciale degli iscritti tenuto da ciascun Consiglio Provinciale;
- Il Consiglio dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro della Provincia di Salerno ha la rappresentanza istituzionale di tutti gli iscritti nel rispettivo Albo provinciale;
- L'INPS è la più importante Azienda di erogazione di prestazioni previdenziali ed assistenziali, ex art. 38, 2° comma della Costituzione, per tutte le tipologie di lavoratori assicurati, in ciò avvalendosi di fonti di dati provenienti dalle imprese e dagli stessi lavoratori attraverso gli adempimenti curati, in gran parte, dai Consulenti del Lavoro che forniscono, poi, una serie di dati utili ad una corretta e tempestiva erogazione delle prestazioni suddette;
- I Consulenti del Lavoro, da anni, hanno dimostrato propensione all'uso della telematica quale metodologia di celerità, precisione, riduzione al massimo di margini di errori, costi e dei tempi nell'acquisizione e registrazione di dati, fornitura in real-time di informazioni necessarie ad una corretta erogazione di prestazioni, così promuovendosi partners essenziali per la predisposizione di tutto quanto occorrente alla finalizzazione dei compiti istituzionali dell'INPS;
- i rapporti fra la Categoria dei Consulenti del lavoro e INPS si svolgono, per lo più, attraverso le attività di "front-office" con reciproco dispendio di tempo, costi e risorse umane;
- È intento degli enti sopra rappresentati semplificare lo svolgimento delle attività degli iscritti nei confronti dell'INPS pervenendo ad un'interlocuzione continua, costante, qualificata e rapida, che eviti ricadute sui tempi e sui costi di lavoro, in direzione della certezza del diritto e delle obbligazioni a carico dei soggetti del rapporto previdenziale;
- L'INPS, da parte sua, è riconosciuto, nell'ambito della Pubblica Amministrazione, fra le Aziende più attive ed avanzate in materia tecnologica attesa la vastità delle prestazioni gestite nonché la molteplicità dei requisiti e presupposti per la loro erogazione;
- La Categoria dei Consulenti del Lavoro ha in dotazione, dal 29/11/2009, un indirizzo di PEC (Posta Elettronica Certificata) istituzionale e di indubbio riconoscimento di provenienza in virtù del suffisso @consulentidellavoropec.it;
- Il Consiglio dell'Ordine della Provincia di Salerno ha istituito un unico documento di riconoscimento del Consulente del Lavoro iscritto nell'Albo ed attestante, la legittimazione, ex lege 12/79, allo svolgimento di tutti gli adempimenti del rapporto di lavoro, giuridico previdenziale e d'imposta: il D.U.I. (Documento Unico di Iscrizione), che costituisce il certificato di ruolo con firma digitale;
- È intento comune delle Parti sopra costituite di individuare, attraverso il presente Protocollo, le caratteristiche delle azioni da realizzarsi sul territorio con riferimento agli obiettivi generali individuati dal citato Accordo quadro regionale 8 giugno 2010: 1) la messa a sistema di servizi telematici rivolti alla categoria dei Consulenti del Lavoro per la



celere definizione di pratiche amministrative afferenti la sfera delle attività loro riservate dalla legge n. 12/79; 2) il miglioramento dei servizi tradizionali attraverso l'istituzione di sportelli dedicati; 3) la lotta all'abusivismo professionale. Detti principi sono da realizzarsi mediante il perseguimento di determinati obiettivi specifici: riconoscimento del Consulente del Lavoro quale utente qualificato e privilegiato; uso della telematica come regola principale ed inderogabile; soluzione delle problematiche in real-time; accesso alle sedi esclusivamente mediante esibizione del D.U.I.; istituzione di sportelli dedicati; collaborazione in fase di emissione del D.U.R.C. e di attribuzione di codici di autorizzazione; riunioni periodiche istituzionalizzate fra i vertici delle Sedi istituite in ciascuna Provincia e le Commissioni designate dai singoli Consigli Provinciali dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro della Campania per la disamina di problematiche comuni con particolare riferimento all'abusivismo professionale ed all'organizzazione delle sedi laddove tale aspetto dovesse avere ripercussioni sull'operatività dei Consulenti del Lavoro.

Tutto ciò premesso e considerato, le parti convengono quanto segue.

Art.1

(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. 2.

Art. 2

(Modalità)

La collaborazione si estrinsecherà in logica multicanale, e, in particolare, utilizzando le procedure:

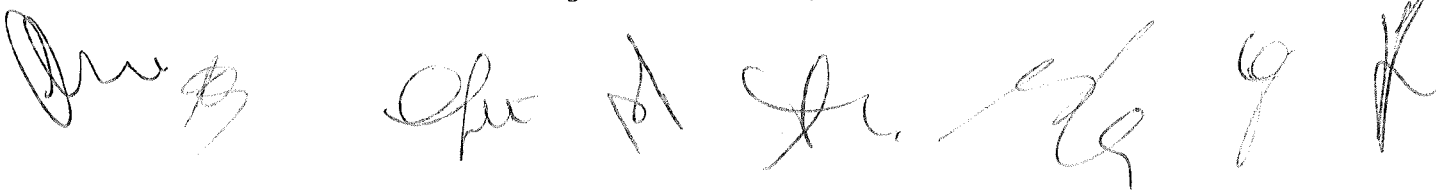
- Nuova Agenda Appuntamenti e Sportello dedicato
- Cassetto Previdenziale Aziendale e Fascicolo Elettronico Aziende
- Comunicazione Bidirezionale

Art. 3

(Nuova Agenda Appuntamenti e Sportello dedicato)

Le parti convengono di regolare gli accessi agli uffici interni della Sede, ai fini della consulenza, esclusivamente attraverso la procedura "Nuova Agenda Appuntamenti". Le funzionalità dell'applicativo (di decongestione e razionalizzazione degli accessi alle strutture della Sede) saranno descritte con apposite comunicazioni.

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 al Punto d'incontro Polifunzionale (V. art. 4) quale sportello consulenziale dedicato, che sarà tempestivamente attivato presso la sede provinciale INPS di Salerno e le Agenzia complesse di Battipaglia e di Nocera Inferiore dalle 8.30 alle 12.00 in almeno due giorni a settimana, da definire a cura delle singole sedi.



Al fine di contrastare i fenomeni di abusivismo professionale, la sede Provinciale INPS di Salerno e le Agenzie complesse di Battipaglia e di Nocera Inferiore si impegnano a verificare che l'accesso dei Consulenti del lavoro presso le stesse avvenga esclusivamente previa presentazione del D.U.I. ovvero di apposita ricevuta rilasciata dal Consiglio provinciale dell'Ordine, attestante l'avvenuta richiesta del D.U.I. da parte dell'iscritto: per i praticanti e i collaboratori, che peraltro non possono accedere al canale privilegiato degli appuntamenti, è necessaria l'esibizione di specifica delega corredata da una fotocopia del D.U.I. del Consulente delegante.

Art.4

(Cassetto Previdenziale Aziende, Fascicolo Elettronico Aziende, Comunicazione Bidirezionale, DURC)

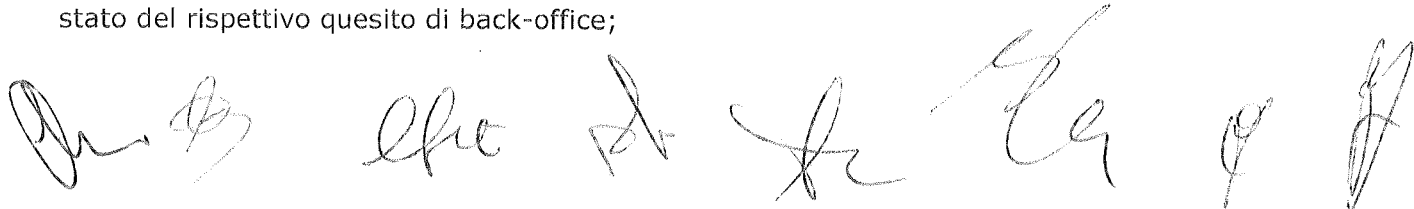
Il progetto informatico denominato "Cassetto Previdenziale Aziende" ha l'obiettivo complessivo della realizzazione tra le aziende, gli intermediari istituzionali e l'Istituto di una modalità strutturata di comunicazione, finalizzata alla storicizzazione delle comunicazioni nel fascicolo di ciascuna azienda, 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", che si affianca all'attuale modalità di lavorazione dei quesiti di back-office tramite le applicazioni "Back-Office Contact Center, porta a una più efficace assistenza e consulenza specialistica e un miglioramento complessivo della qualità dei servizi.

I Consulenti, per organizzare il dialogo con l'INPS, **s'impegnano a utilizzare pienamente l'applicazione "Cassetto Previdenziale Aziende"** con costante consultazione del Fascicolo Elettronico Aziende, con riguardo alle funzioni dell'area "Contatti" e ad eliminare le richieste di servizio improprie legate alla fornitura di informazioni già reperibili telematicamente dal sito Internet dell'Istituto.

I consulenti, inoltre, nell'ambito del rapporto di collaborazione **si impegnano a rispondere nel più breve tempo possibile** alle richieste presentate dalle U.O. delle Sedi mediante la funzionalità "contatti" presente nel Cassetto Bidirezionale e di cui hanno conoscenza mediante i canali di comunicazione da loro prescelti (fax, sms, posta elettronica), fornendo la documentazione o i chiarimenti richiesti, e **a porre in essere ogni adempimento** venga loro richiesto dalle sedi, con le medesime modalità, al fine di assicurare la sistemazione e la regolarizzazione della posizione contributiva dei soggetti assistiti.

Nell'area "Contatti" del Cassetto Previdenziale Aziende 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 oggetto tra quelli presenti nella procedura Cassetto Previdenziale (Regolarità Contributiva, DM trasmessi, F24, etc.);
- allegare alla richiesta della documentazione a supporto, tale funzione consente di caricare fino ad un massimo di tre files (formato PDF, JPG o TIFF) che saranno allegati al quesito;
- 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 ricevute tramite Contact Center;
- creare richieste concatenate in risposta a richieste precedentemente inviate.

Nell'area "Agenda Appuntamenti" gli intermediari istituzionali potranno 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, in modo da ridurre i tempi necessari all'appuntamento.

Il Consiglio dell'Ordine dei Consulenti si impegna a sensibilizzare i propri iscritti all'utilizzo **esclusivo dei suddetti canali informatici** per tutte le comunicazioni intercorrenti con la sede INPS di Salerno e con l'Agenzie complesse relative al rapporto giuridico previdenziale, e a fornire almeno trimestralmente l'elenco aggiornato degli iscritti con indicazione della Casella di Posta Elettronica Certificata di ciascuno.

Le sedi s'impegnano a accedere periodicamente al link "Contatti" del Fascicolo Elettronico Aziende e:

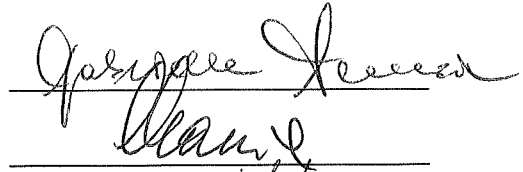
- visualizzare lo stato dei quesiti aperti da uno specifico consulente o relativi ad una specifica matricola aziendale;
- lavorare i quesiti aperti e modificarne lo stato;
- creare comunicazioni concatenate, ovvero nuove comunicazioni in risposta a quesiti già inviati in precedenza dai consulenti;
- evadere le richieste nel tempo massimo di 10 giorni;
- segnalare prontamente al professionista motivi ostativi al rilascio positivo di DURC allo scopo di una regolarizzazione che consenta la rimozione di tali cause ostantive.

Con la sottoscrizione del presente Protocollo d'intesa viene costituito un Tavolo tecnico permanente di concertazione e confronto tra le parti stipulanti, che attiverà incontri periodici su tematiche riguardanti l'operatività delle attività dell'Istituto e le possibilità di cooperazione con i Consulenti.

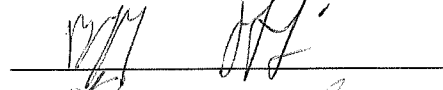
Le parti riconoscono, infine, un ruolo essenziale alla formazione e informazione di tutti gli operatori per la corretta osservanza delle norme e dei relativi adempimenti attuativi. A tale scopo le parti ravvisano l'opportunità di organizzare corsi di formazione, aggiornamento, seminari sia sulle materie oggetto d'innovazione legislativa o regolamentare, sia per gli adempimenti di ordine amministrativo-procedurale. Tali iniziative potranno essere intraprese su impulso di entrambe le parti.

Per la Direzione Provinciale Inps Salerno

Gabriella ZACCARIA



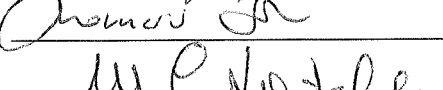
Carmen IANIA



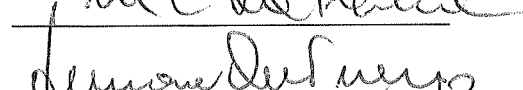
Pierluigi VIOLANTE



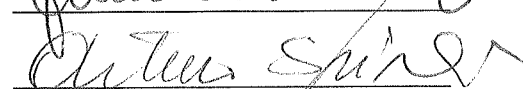
Angela SANTOPIETRO



Maria Ida MANCINI



Maria Cristina LAZETERA



Gennaro QUATRANO



Arturo SPINELLI

Per l'Ordine Professionale:

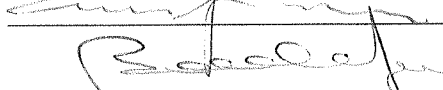
Alberico CAPALDO



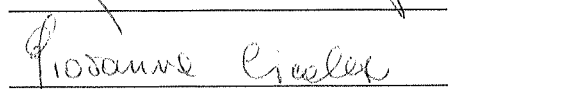
Carlo ZINNO




Giovanni CUOMO



Francesco BORRIELLO



Giovanna CICALESSE



Salerno, 27 ottobre 2011





