



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Area di Torino



Consulenti del Lavoro

Consiglio Provinciale dell'Ordine di Torino

DIREZIONE INPS DI AREA METROPOLITANA DI TORINO
CONSIGLIO PROVINCIALE DELL'ORDINE DEI CONSULENTI DEL LAVORO

PREMESSO

che i rapporti tra la direzione di area metropolitana INPS di Torino e l'Ordine provinciale dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro di Torino sono improntati da reciproca e fattiva collaborazione, le parti convengono sulla valenza strategica di tale collaborazione, sulla base di pari dignità e nel pieno rispetto dei reciproci ruoli in funzione della più alta qualità dei servizi;

RITENUTO

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

PRESO ATTO

di quanto previsto dalla legge n. 241/1990 e s.m.i. in materia di procedimento amministrativo ed accesso ai documenti amministrativi, nonché dal D. Lgs. n. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali;

CONSIDERATO

che è sempre stato intento comune dei sottoscrittori condurre una costante e attenta vigilanza istituzionale tesa a debellare fenomeni di abusivismo professionale nei confronti di soggetti non legittimati dalla legge n. 12/1979 anche in riferimento all'attività dei CED (centri elaborazione dati);

RITENUTO

che è interesse comune individuare soluzioni per rendere efficiente l'attività amministrativa perseguendo, anche attraverso forme di cooperazione, economie di gestione, oltre ad offrire trasparenza ed accessibilità nei servizi ai cittadini;

VALUTATO

che, alla luce delle recenti innovazioni normative ed organizzative, si avverte da parte di entrambi i sottoscrittori la necessità inderogabile di promuovere e favorire l'utilizzo di più efficaci modalità comunicative quali il "cassetto



bidirezionale" e l'"agenda appuntamenti" che l'Istituto mette a disposizione degli intermediari professionisti per migliorare i tempi dei servizi;

RICONOSCIUTO

un ruolo essenziale alla formazione ed alla informazione di tutti gli operatori per la corretta osservanza delle norme e dei relativi adempimenti attuativi;

SI CONVIENE E SI STIPULA

quanto segue.

- **REPRESSIONE DELL'ABUSIVISMO**

Le parti danno atto che costituisce interesse dell'Istituto e degli utenti lo svolgimento della professione unicamente a mezzo dei soggetti legittimati ai sensi della legge n.12, 11 gennaio 1979.

A tal fine, per contrastare i fenomeni di abusivismo professionale, l'accesso dei Consulti del Lavoro presso le strutture di produzione dell'Istituto, avverrà esclusivamente previa presentazione dello specifico tesserino di riconoscimento rilasciato dall'Ordine, mentre l'accesso dei collaboratori avverrà previa presentazione di apposita delega del Consulente accompagnata da fotocopia del suo tesserino di riconoscimento.

I funzionari dell'Istituto provvederanno a verificare il rispetto delle disposizioni di cui sopra provvedendo alle eventuali segnalazioni nel caso di riscontrata irregolarità; segnaleranno, altresì, ogni altra ipotesi di violazione di norme di etica professionale, nell'intento di collaborare alla correttezza dei reciproci rapporti.

- **AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE**

Le parti riconoscono l'importanza fondamentale del ruolo della formazione di tutti gli operatori per il corretto e funzionale svolgimento degli adempimenti lavorativi. A tale scopo organizzeranno seminari periodici di aggiornamento e/o di approfondimento sia su materie oggetto di novità legislative che su nuove procedure, al fine di:





INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Area di Torino



Consulenti del Lavoro

Consiglio Provinciale dell'Ordine di Torino

- 1) costituire un costante punto di riferimento per una azione di verifica del livello di comprensione e consenso delle politiche aziendali nei confronti di clienti, quali le aziende, particolarmente interessati ai fenomeni socio-economici, per analizzare concretamente i momenti di crisi del servizio erogato;
- 2) prevenire difficoltà attuative in occasione di nuove disposizioni legislative o normative, ovvero di cambiamenti organizzativi delle Sedi, esaminando in comune e definendo ipotesi di intervento o soluzioni operative ferma restando comunque la continuità dell'azione amministrativa;
- 3) esaminare le problematiche di applicazione della normativa nel contesto socio-economico del territorio al fine di garantire una configurazione unitaria dei processi dell'Istituto in tutta la rete di servizio delle Sedi. I consulenti segnaleranno tempestivamente e sistematicamente dopo avere periodicamente inviato formulari agli iscritti, eventualmente concordati con l'Istituto, le disomogeneità e le disfunzioni rilevate, sia sul piano attuativo che interpretativo;
- 4) realizzare comuni campagne di informazione finalizzate a ricordare particolari adempimenti o scadenze, concordando su modi e tempi di gestione - nel rispetto della ricordata necessaria continuità dell'azione amministrativa - in occasione di iniziative o eventi di notevole impatto e dimensione per le aziende - quali, ad esempio: invio degli estratti conto alle Aziende ed ai Lavoratori, introduzione di nuovi servizi, con specifica attenzione a quelli telematici - al fine di ottimizzare i flussi in uscita ed in entrata ed elevare la qualità delle informazioni;
- 5) individuare congiuntamente i reciproci impegni nei confronti di specifici piani di servizio che coinvolgono l'attività rivolta ai soggetti contribuenti e ai destinatari delle prestazioni;
- 6) promuovere la reciproca immagine a livello provinciale anche con l'eventuale costituzione di un comune sito internet collaborando per la più ampia e reciproca partecipazione a convegni, seminari ed eventi mediatici, quali occasioni per accrescere la cultura di integrazione dei servizi dell'Istituto con la realtà esterna;

7) concordare linee reciproche di intervento formativo per ottimizzare la crescita comune che favorisca l'interscambio di professionalità. A tal fine si definiranno d'intesa, anche con il concorso della direzione regionale INPS per il Piemonte, moduli e sessioni formative, seminari ed incontri, per gli operatori degli Studi di Consulenza.

• **TAVOLO REGIONALE CONGIUNTO E REALTÀ TORINESE**

Le parti riconoscono che il Tavolo di lavoro congiunto costituito presso la direzione regionale INPS per il Piemonte rappresenta una modalità di approfondimento delle criticità connesse con le modalità di introduzione dell'amministrazione digitale dei diritti previdenziali. Con la partecipazione a tale tavolo saranno definiti, in logica di condivisione, regole e strumenti per:

- snellire e razionalizzare le attività, evitando ridondanze e reiterazione di operazioni;
- pervenire alla condivisione del linguaggio descrittivo e delle operazioni e dei significati logico-simbolici impiegati nelle procedure on line;
- individuare ed organizzare percorsi di formazione congiunta;
- costruire percorsi e strumenti di superamento delle difficoltà e delle carenze procedurali;
- elaborare proposte condivise di implementazione e perfezionamento delle procedure.

Il Tavolo regionale, che lavora su un orizzonte di ampio respiro, con ricadute operative differite, non esaurisce le problematiche specifiche e pressanti relative alla situazione torinese.

Pertanto, anche per conseguire risultati di miglioramento legati alle contingenze locali e per anticipare soluzioni che potranno essere ulteriormente evolute sulla base delle risultanze del Tavolo regionale, l'Ordine dei Consulenti del lavoro e l'INPS di Torino mantengono in attività la Commissione mista, mirata a verificare ed intervenire sulla realtà della provincia di Torino.

• **CONTENZIOSO**

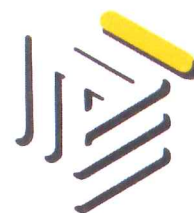
Le parti si impegnano a contenere al massimo il contenzioso giudiziario in materia contributiva, attivando a tale scopo anche consultazioni preventive di fenomeni che potrebbero formare oggetto di contenzioso seriale e riconoscendo l'importanza del ricorso allo strumento dell'autotutela.



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Area di Torino



Consulenti del Lavoro

Consiglio Provinciale dell'Ordine di Torino

- **TEMPO REALE**

Le parti ritengono necessario rafforzare la sinergia tra l'INPS e i Professionisti al fine di favorire la corretta e completa compilazione di ogni richiesta da presentarsi all'Istituto per consentirne la lavorazione in tempo reale.

- **COMUNICAZIONE (CANALI TELEMATICI – AGENDA APPUNTAMENTI – FRONT-OFFICE)**

AZIENDE CON DIPENDENTI

I Consulenti del Lavoro avranno cura di utilizzare le specifiche procedure on-line messe a disposizione dall'Istituto (iscrizioni e variazioni on-line; gestione deleghe, dilazioni, domande di CIGO E CIGS, sgravi per avvisi di addebito e cartelle esattoriali, Di.Res.Co., Sgravi per contrattazione di II° livello ecc.) per l'invio delle relative istanze.

In mancanza di procedure specifiche o per chiarimenti o verifiche su istanze presentate attraverso le procedure specifiche, avranno cura di utilizzare il CASSETTO BIDIREZIONALE selezionando l'"oggetto" appropriato. Ogni istanza presentata attraverso il cassetto bidirezionale sarà sottoscritta dallo studio. In maniera analoga un funzionario dell'Istituto sottoscriverà sia il cassetto di risposta sia il cassetto c.d. outbound (in uscita verso l'esterno).

L'INPS si impegna a riscontrare le richieste pervenute tramite il cassetto bidirezionale entro 10 giorni dalla trasmissione.

Al fine di consolidare il miglior uso del CASSETTO BIDIREZIONALE, nei primi dodici mesi di applicazione del presente protocollo, istanze o richieste di chiarimenti presentate dai professionisti attraverso altri canali verranno gestite da parte dell'Istituto, comunicando che l'istanza deve essere presentata attraverso la specifica procedura on-line o il CASSETTO BIDIREZIONALE. Verranno inoltre prese in considerazione dall'istituto le richieste presentate dai professionisti attraverso altri canali quando si tratta di solleciti a CASSETTI BIDIREZIONALI non riscontrati nel termine di 10 giorni.

L'Istituto si impegna, per il periodo dal 01/09/2013 al 30/06/2014 a riservare, presso la Direzione Metropolitana di Via XX Settembre e presso ciascuna delle Agenzie Complesse di Collegno – Ivrea – Moncalieri – Pinerolo e Torino Nord, una specifica utenza telefonica utilizzabile dai soli iscritti all'Ordine Provinciale di Torino per la disamina di situazioni complesse o urgenti in materia

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Area di Torino



Consulti del Lavoro

Consiglio Provinciale dell'Ordine di Torino

di "aziende" e "gestione separata" che saranno meglio specificate in un promemoria che sarà concordato tra le parti e diffuso agli iscritti insieme alle utenze riservate. Questo Ordine Provinciale, sulla base delle segnalazioni pervenute dagli iscritti, comunicherà all'Istituto le anomalie riscontrate, mentre l'Istituto, dopo un periodo di monitoraggio, segnalerà all'Ordine l'eventuale utilizzo non conforme dello strumento.

L'Istituto si impegna altresì ad utilizzare in modalità OUTBOUND ed in modo esclusivo il cassetto bidirezionale per chiedere documentazione o sistemazione/correzioni/ ritrasmissione di modelli contributivi errati. I professionisti si impegnano a prestare la massima attenzione a tali richieste ed a dare riscontro agli stessi con lo stesso canale entro 30 giorni.

Le parti si impegnano ad organizzare seminari congiunti, di tipo tecnico, per approfondire le presenti tematiche.

ARTIGIANI E COMMERCianti

I Consulti del Lavoro, in attesa che venga rilasciato il cassetto Bidirezionale anche per gli iscritti alle gestioni di cui è caso, avranno cura di utilizzare, in via preferenziale per la trasmissione delle istanze i seguenti canali:

- il portale istituzionale (www.inps.it), per tutte le funzionalità previste per la presentazione delle domande (dilazioni e sgravi, COMUNICA);
- la PEC, per la presentazione di altre istanze non telematizzate;
- le caselle di posta istituzionale degli uffici in tutti gli altri casi.

L'Istituto si impegna a riscontrare tali istanze entro 15 giorni dalla ricezione.

DURC

L'Istituto si impegna a rilasciare il DURC nel termine di 30 giorni.

In considerazione delle prassi adottate da molti committenti, sia pubblici che privati, che rifiutano di effettuare i pagamenti a fronte di emissione di DURC con il cosiddetto "silenzio-assenso", l'Istituto si impegna a gestire prioritariamente, previa segnalazione, le eventuali successive richieste di DURC da parte della stessa azienda.

Nell'ipotesi in cui emergano esigenze istruttorie o di regolarizzazione, l'Istituto si impegna ad informare l'azienda concedendo i 15 giorni di sospensione previsti dalla normativa.

ALTRE GESTIONI

I Consulenti del Lavoro avranno cura di utilizzare per la trasmissione delle istanze i seguenti canali:

- il portale istituzionale (www.inps.it), per tutte le funzionalità previste per la presentazione delle domande (dilazioni gestione separata; iscrizioni, variazioni, cessazioni e compilazioni bollettini gestione lavoratori domestici);
- la PEC, per la presentazione di altre istanze non telematizzate;
- le caselle di posta istituzionale degli uffici in tutti gli altri casi.

I Consulenti, per una semplificazione della comunicazione, avranno cura di inserire i loro dati (e-mail, PEC, telefono, fax) nelle istanze da loro presentate, indipendentemente dal canale utilizzato.

Analogo impegno viene assunto dall'Istituto per quanto riguarda le richieste che saranno avanzate ai consulenti, in particolare a fornire l'oggetto appropriato dal Cassetto Bidirezionale.

Per la soluzione dei procedimenti e delle istanze complesse, i Consulenti del Lavoro si impegnano ad utilizzare la procedura AGENDA APPUNTAMENTI, messa a disposizione da tutte le strutture di produzione dell'Istituto ed attivabile attraverso l'apposita funzione del Cassetto Bidirezionale o attraverso il Contact Center nazionale. L'Istituto s'impegna a riscontrare la richiesta di appuntamento entro 48 ore e fissarlo entro i successivi 10 giorni o minor periodo tenuto conto dell'urgenza della richiesta.

L'Istituto si impegna a creare un canale di comunicazione continuo con l'Ordine dei Consulenti del Lavoro per l'invio di informazioni ed aggiornamenti riguardanti gli assetti organizzativi interni, l'istituzione di modulistica personalizzata, la realizzazione di nuove procedure operative e tutto ciò che comunque possa contribuire a migliorare il rapporto tra l'INPS ed i professionisti.

L'Ordine dei Consulenti del Lavoro si impegna a fornire ogni utile informazione sulla propria attività istituzionale e dei propri iscritti che abbia rilevanza per l'Istituto.

• **FLUSSI CONTRIBUTIVI**

Tenuto conto delle necessità rappresentate dall'Istituto di recuperare i dati mancanti ed errati nei conti aziendali ed individuali, per consentire un costante aggiornamento degli stessi, con particolare riferimento a quelli connessi ai modelli DM10-2, SA/770 e 770/PC, EMENS, UNIMENS, l'Ordine dei Consulenti si adopererà per sensibilizzare i propri iscritti a **controllare mensilmente** l'esito dei dati inviati (controllo errori e anomalie) e a fornire le dichiarazioni mancanti e/o correggere quelle errate.

A tal fine l'Istituto:

- predisporrà un manuale operativo sugli errori più frequenti che verrà reso disponibile per i consulenti;
- fornirà periodicamente ad ogni singolo consulente l'elenco delle aziende gestite per le quali risultano flussi errati al fine di ottenerne la sistemazione;
- segnalerà singoli errori o flussi mancanti per il tramite del CASSETTO BIDIREZIONALE
- segnalerà al Consiglio dell'Ordine i casi di reiterato mancato riscontro alle richieste di sistemazione.

Le parti si impegnano altresì ad organizzare seminari in cui, oltre all'illustrazione del manuale operativo, saranno esaminate tutte le problematiche tecniche connesse ai flussi contributivi

• **DIVULGAZIONE DEL PROTOCOLLO**

Le parti si impegnano a dare la massima diffusione al presente protocollo.

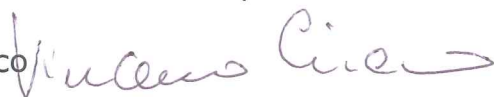
• **DURATA**

Il presente protocollo ha durata di dodici mesi dalla data della sottoscrizione e si rinnoverà tacitamente, fatta salva per le parti la facoltà di recesso.

Torino, 02/07/2013

Per la Direzione di area metropolitana INPS di Torino

Vincenzo Ciriaco



Per l'Ordine dei Consulenti del Lavoro di Torino

Cristoforo Re

