

PROTOCOLLO D'INTESA
TRA
INPS - DIREZIONE DI COORDINAMENTO METROPOLITANO DI ROMA
E
ORDINE DEI CONSULENTI DEL LAVORO (OCDL)
CONSIGLIO PROVINCIALE DI ROMA

Roma, 20 dicembre 2023

L'INPS – Direzione di Coordinamento metropolitano di Roma, rappresentato dal Direttore, Dott.ssa Nunzia Minerva

e

l'Ordine dei Consulenti del Lavoro (OCDL) –Consiglio Provinciale di Roma, Rappresentato dal Presidente, Dr. Adalberto BERTUCCI

PREMESSO

che le parti intendono condividere modalità di interlocuzione sempre più efficaci, nel comune intento di raggiungere più elevati livelli qualitativi del servizio e di assicurare la miglior soddisfazione dell'utenza tramite il rafforzamento della partnership già in essere - a beneficio di un'azione sinergica, pur sempre contraddistinta dalla necessaria distinzione dei ruoli;

SOTTOSCRIVONO

Il presente Protocollo d'intesa, con l'obiettivo di disciplinare in modo specifico alcuni aspetti concernenti i rapporti fra le parti.

Il Protocollo oggi sottoscritto, dalla data di decorrenza indicata all'art. 9, sostituisce integralmente tutti i precedenti sottoscritti a livello di area metropolitana, che pertanto devono intendersi non più operanti.

ART. 1 - UTILIZZO DELLE PROCEDURE

L'INPS si impegna a garantire, mettere a disposizione e mantenere le procedure per la presentazione delle domande telematiche di prestazioni e i Consulenti del Lavoro si impegnano a utilizzare in modo completo e corretto le medesime procedure.

L'INPS si impegna a formare e allineare, in modo uniforme per tutte le sedi, i propri funzionari in merito alle risposte da fornire ai Consulenti del Lavoro e i Consulenti del Lavoro si impegnano a evitare di utilizzare, per gli adempimenti di loro spettanza, canali diversi di trasmissione.

Le parti concordano a riguardo sull'opportunità di monitorare, in ciascun ambito di competenza, e in uno spirito di collaborazione, il corretto utilizzo delle procedure.

ART. 2 - PRIORITÀ DEL CANALE TELEMATICO

Le parti, di comune accordo, confermano il contatto telematico quale strumento generale e prioritario di interazione tra l'INPS e i Consulenti del Lavoro, da perfezionare mediante il corretto e puntuale utilizzo dei consueti canali di comunicazione:

- Comunicazione bidirezionale, accessibile dal sito www.INPS.it, dal link “Cassetto previdenziale – Fascicolo elettronico aziendale”, tramite le credenziali rilasciate dall'INPS ai professionisti;
- Agenda appuntamenti, da “Cassetto previdenziale aziendale”;
- Sito internet www.INPS.it, per la ricerca di circolari e messaggi INPS ed il prelievo di modulistica.

Solo in presenza di determinate condizioni sarà attivato, nei tempi e modi sotto specificati quanto previsto dal successivo art. 4.

ART. 3 – AGENDA APPUNTAMENTI

L'INPS si impegna a predisporre in modo puntuale un numero idoneo di Punti di consulenza tramite la procedura "Agenda appuntamenti"; i Consulenti del Lavoro si impegnano al corretto utilizzo della procedura stessa.

Le parti concordano sul mantenimento di un congruo numero di slot disponibili e **sulla garanzia che l'appuntamento sia sempre legato a necessità non risolubili tramite** la comunicazione bidirezionale.

Le parti concordano i seguenti tempi di gestione dell'appuntamento con il consulente INPS:

- 100% degli appuntamenti, possibili in ogni sede territoriale, da fissare decorsi 7 giorni lavorativi dalla richiesta relativa ad una problematica che sia risultata non risolubile attraverso la predetta comunicazione telematica o dalla mancata risposta alla medesima comunicazione entro il termine di cui all'allegato A, in caso di termini da 5 a 15 gg.
- 100% degli appuntamenti, possibili in ogni sede territoriale, da fissare decorsi 3 giorni lavorativi dalla richiesta relativa ad una problematica che sia risultata non risolubile attraverso la predetta comunicazione telematica o dalla mancata risposta alla medesima comunicazione entro il termine di cui all'allegato A, in caso di termini da 20 a 25 gg.

esempio: richiesta sistemazione nota rettifica inviata tramite cassetto il giorno 12.10.2023 – termini di cui allegato "A" - 25 giorni massimo per rispondere (entro 06/11/2023). In caso di mancata risposta entro 06/11/2023 si può procedere con richiesta di appuntamento e successivamente, in caso di incapienza su Agenda appuntamenti, contattare la casella istituzionale di cui al successivo art. 4.

Eventuali richieste di appuntamento veloce dovranno essere inoltrate alla casella di posta elettronica di riferimento della sede/agenzia competente istituita ai sensi **dell'art. 4** sempre previo esperimento della procedura sopra delineata in caso di problematica **che non sia risultata risolubile** tramite canale telematico. Resta inteso che in nessun caso sarà consentito l'utilizzo dell'appuntamento per la consegna e/o l'integrazione di documentazione, per le quali i Consulenti del Lavoro si impegnano a fare esclusivo ricorso alla comunicazione bidirezionale.

E' inoltre prevista, nell'ambito dell'interlocuzione avviata dal Consiglio Nazionale con la Presidenza e il Consiglio di Amministrazione dell'INPS, una nuova modalità di gestione degli appuntamenti tra i Consulenti del Lavoro e i funzionari delle sedi provinciali dell'Istituto.

Gli appuntamenti - sempre tramite "AGENDA APPUNTAMENTI" - potranno essere gestiti ove necessario attraverso un collegamento remoto in videochiamata, con l'obiettivo di rispondere al meglio alle esigenze di comunicazione con l'utenza.

Le sedi INPS effettueranno un monitoraggio costante del livello di accessibilità e saturazione dell'agenda appuntamenti. L'OCDL, tramite i Consulenti del Lavoro, verificherà i tempi di gestione degli appuntamenti.

A titolo esemplificativo si riepiloga la procedura da seguire:

- 1) Richiesta del Consulente del Lavoro tramite cassetto previdenziale.
- 2) Qualora decorrano i termini previsti dall'allegato A senza aver avuto risposte o senza aver trovato risoluzione alla problematica si procede alla richiesta di appuntamento.
- 3) Richiesta appuntamento.
- 4) In caso di mancata risoluzione della problematica a seguito dell'attivazione **dell'iter descritto** nei punti precedenti, si potrà far ricorso alla casella dedicata di cui al successivo art. 4

ART. 4 – CASELLA DI CONTATTO

È comune valutazione delle parti che l'instaurazione di un nuovo sistema di interscambio comunicativo fra INPS e Consulenti del Lavoro, basato sull'immediata riconoscibilità e stabilità dell'interlocutore istituzionale, possa costituire un fattore di miglioramento in termini di facilità di contatto e tempestività di riscontro.

A tal fine l'INPS - Direzione di Coordinamento metropolitano di Roma si impegna a istituire, presso tutte le Filiali e Agenzie complesse dell'area metropolitana, e in via sperimentale, una casella di posta dedicata, da denominare [protocollointermediari.denominazionefiliale\(agenziacomplexa\)@inps.it](mailto:protocollointermediari.denominazionefiliale(agenziacomplexa)@inps.it) (esempio: protocollointermediari.romaflaminio@inps.it) alla quale rivolgersi esclusivamente nel caso in cui la problematica che si presenta non sia stata presa in carico con gli ordinari canali di comunicazione (Cassetto bidirezionale e Agenda appuntamenti), ovvero qualora gli strumenti informativi a disposizione non forniscano una risposta adeguata al problema.

Il Consulente del Lavoro si impegna a veicolare tutte le richieste concernenti esigenze e problematiche di qualsiasi natura (solleciti; richieste di chiarimenti-etc.) a detta casella **solo laddove le stesse non siano state definite con i canali prioritari di cui all'art. 2 ed entro i termini di cui all'allegato A**, utilizzando lo schema di contatto di cui all'allegato B, **e con esclusione di ogni altro canale alternativo**".

Le parti concordano, infatti, nel ritenere che l'inoltro contemporaneo dei medesimi contenuti attraverso una molteplicità di canali sia causa di un aggravamento gestionale che ostacola, anziché agevolare, la tempestiva e corretta evasione da parte dell'ufficio competente.

Inoltre, nella formulazione della richiesta il Consulente del Lavoro dovrà aver preventivamente identificato in maniera puntuale il tipo di problema, tramite la consultazione telematica delle diverse sezioni nell'area INPS dell'azienda, non potendosi considerare valide richieste generiche o non riferibili a specifiche problematiche (ad es. "sblocco DURC").

Laddove siano rispettate le condizioni di cui all'art. 1 e ai precedenti capoversi, l'INPS si impegna a dare seguito alle richieste secondo le tempistiche di cui all'allegato A del presente protocollo.

La DCM Roma comunicherà all'Ordine gli indirizzi delle caselle di posta riferiti a ciascuna singola struttura, che ne curerà il presidio.

ART. 5 – INFORMAZIONE PREVENTIVA E FORMAZIONE CONTINUA

Le parti condividono il valore strategico dell'aggiornamento professionale continuo dei rispettivi dipendenti, iscritti e collaboratori.

Per tale ragione l'Ordine e la DCM Roma promuovono, disgiuntamente e congiuntamente, strumenti di formazione e informazione continua, anche allo scopo di ridurre il ricorso al contatto con la sede ai soli casi di effettiva necessità.

A tal fine, si conviene che gli obblighi assunti nel presente protocollo sono condizionati alla preventiva consultazione di tutti gli strumenti conoscitivi generali messi a disposizione dalle parti (a titolo di esempio: vademecum, newsletter, pagina web dei quesiti indicizzati, network di referenti).

ART. 6 – TAVOLO TECNICO

Le parti confermano l'operatività del Tavolo Tecnico già attivo, e le sue finalità di ottimizzazione dei flussi informativi, di condivisione di conoscenze e buone prassi operative.

Il Tavolo si riunirà ordinariamente con cadenza bimestrale, il secondo mercoledì dei mesi dispari nell'anno solare.

L'attivazione del Tavolo Tecnico potrà comunque avvenire a semplice richiesta di una delle parti firmatarie, preferibilmente tramite videoconferenza Teams.

Il Tavolo Tecnico, opererà secondo la composizione ritenuta di volta in volta più opportuna, invitando gli iscritti e dirigenti/funzionari INPS dell'ambito territoriale di Roma **previamente** individuati.

ART. 7 - FORMAZIONE E SINERGIE PER INIZIATIVE SPECIFICHE

Le parti concordano sulla necessità di mantenere costante lo scambio di informazioni anche al fine della predisposizione di interventi di formazione mirati e della cura di iniziative specifiche, indirizzate in modo massivo agli utenti (ad es. incontri tematici e iniziative formative comuni).

ART. 8 - CONTRASTO ALL'ABUSIVISMO

In considerazione dell'importanza di garantire il pieno rispetto delle normative e della legalità l'INPS si impegna a verificare le credenziali dei soggetti abilitati per evitare il fenomeno dell'abusivismo.

Per contrastare eventuali fenomeni di abusivismo, si concorda che ciascun utente non professionista non possa - senza eccezione alcuna - utilizzare, per chiedere informazioni al front end, più di tre deleghe in un anno. Le sedi avranno cura di registrare, secondo le modalità ritenute più opportune e funzionali, il ricorso a tale prassi e di segnalare alle autorità competenti, per le necessarie verifiche, eventuali comportamenti ritenuti anomali e reiterati.

Al fine di garantire la riconoscibilità delle caselle di posta elettronica riconducibili ai singoli Consulenti del Lavoro, le richieste dovranno indicare sempre il numero di iscrizione all'Ordine di appartenenza.

Non potranno essere prese in considerazione richieste, pur provenienti da professionisti iscritti, in assenza di delega esplicita registrata sui sistemi INPS.

ART. 9 - ATTUAZIONE E MONITORAGGIO

Tenuto conto delle esigenze formative e organizzative legate all'attuazione del nuovo modello di relazioni, l'entrata in vigore delle previsioni del presente accordo è fissata alla data del 15 gennaio 2024; fino a tale data, resta in vigore quanto previsto dal Protocollo d'Intesa sottoscritto in data 22 novembre 2017.

Dal giorno della sua entrata in vigore, il presente protocollo trova applicazione in tutte le sedi ricadenti nel territorio dell'area metropolitana di Roma e prevale su quanto previsto nei precedenti accordi vigenti fra le parti a livello locale.

Il protocollo d'intesa ha durata di tre anni, e potrà essere integrato o modificato in relazione a sopravvenute esigenze di carattere organizzativo o tecnologico.

Art. 10 PUNTO CLIENTE ASSISTITO PRESSO LA SEDE DELL'ODCL – CONSIGLIO PROVINCIALE DI ROMA

L'INPS conferma un proprio "Punto cliente assistito per Consulenti del lavoro presso la sede del CPO di Roma", per gestire problematiche di particolare rilievo e che non hanno trovato soluzione nell'utilizzo dei canali e dei servizi di cui ai precedenti articoli, e sarà gestito, in base alle richieste pervenute e vagliate dall'Ordine, con periodicità quindicinale, in modalità remota tramite e-mail o, in caso si renda necessario, tramite piattaforma Teams.

Art. 11 TUTELA DELLA PRIVACY

I sottoscrittori del presente protocollo 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.

L'INPS E l'ODCL – Consiglio Provinciale di Roma – assumono tutte le iniziative necessarie a garantire che il trattamento dei dati avvenga nel rigoroso rispetto della normativa privacy vigente, attuando, in particolare, le necessarie azioni di tutela per garantire la riservatezza dell'interlocutore per l'INPS - Direzione di Coordinamento metropolitano di Roma.

Il Direttore di Coordinamento metropolitano
Nunzia Minerva

il Presidente
Adalberto Bertucci