



**ORDINE DEI CONSULENTI DEL LAVORO
CONSIGLIO PROVINCIALE DI
NAPOLI**

NOTIZIE DALL'ORDINE N.34/2011

Napoli, 14 Luglio 2011

LO SCORSO 7 LUGLIO E' STATO SOTTOSCRITTO IL NUOVO PROTOCOLLO D'INTESA CON L'INPS DI NAPOLI CHE ANDRA' IN VIGORE DAL PROSSIMO 18 LUGLIO 2011. L'ISTITUTO E' ALLE PRESE CON UNA RIORGANIZZAZIONE STRUTTURALE. SOLTANTO IL RISPETTO DEGLI ACCORDI PRESI CI CONSENTIRA' DI SUPERARE QUESTA FASE CHE TANTE DIFFICOLTA' CI STA PROCURANDO. SONO ANCHE INIZIATE LE ATTIVITA' INTERLOCUTORIE CON LE SEDI PERIFERICHE. L'8 LUGLIO LA NS. COMMISSIONE HA INCONTRATO I RESPONSABILI DELLA SEDE DI CASTELLAMMARE.

Dopo l'ultimatum lanciato lo scorso 17 giugno, la nostra commissione consiliare composta dai colleghi Francesco Duraccio, Francesco Capaccio e Pasquale Assisi ha completato gli incontri, svoltisi in due diverse occasioni, con i vertici provinciali dell'Inps.

E' stata l'occasione per esternare *de visu*, cosa che avevamo già fatto con varie comunicazioni ufficiali oltre che a mezzo di precedenti numeri di questa rubrica, tutta la nostra insoddisfazione all'inspiegabile blackout che ha colpito la macchina organizzativa dell'INPS. Protocolli disattesi, canale e-mail totalmente bloccato, accessi in sede caotici e disorganizzati, un vero e proprio Tsunami. **Ma la cosa che più ci ha lasciato l'amaro in bocca è stata l'assenza totale di dialogo con la ns. categoria sia a livello locale che a livello nazionale.** Avevamo appreso, e ve ne avevamo dato

comunicazione, della “RIORGANIZZAZIONE” che stava per interessare l'intero Istituto ma mai avremmo immaginato che avrebbe avuto conseguenze così gravi per tutti noi addetti ai lavori al punto da generare una così forte reazione da parte della categoria in tutto il territorio nazionale culminata poi nella lettera di protesta del ns. Consiglio Nazionale al Presidente dell'Inps Mastrapasqua.

Ora, dopo un primo incontro tenutosi lo scorso 9 giugno a Roma ed i primi segnali di distensione, si è avviata una fase di approfondimento che vedrà a breve, sempre a livello nazionale, confrontarsi, in un apposito tavolo tecnico, i ns. rappresentanti regionali con i rappresentanti regionali dell'INPS. Tale incontro, e gli altri che eventualmente seguiranno, avranno la finalità di individuare delle soluzioni univoche ed uniformi da attuarsi su tutto il territorio nazionale.

Noi, nelle more che il tavolo nazionale si componga, di concerto con la Direzione Metropolitana dell'Inps di Napoli, **abbiamo provato a individuare una possibile modalità di attenuazione della problematica che proporremo come contributo di idee anche a livello nazionale.**

Gli accordi raggiunti sono stati formalizzati con la sottoscrizione in data 7.7.2011 dell'allegato protocollo d'intesa che entrerà in vigore il prossimo lunedì 18 luglio.

Prima però di comunicarvi quanto convenuto è **assolutamente necessario illustrare in cosa consiste la “RIORGANIZZAZIONE”** che tanto ci sta facendo pensare. **Quanto segue è frutto di un lavoro svolto in sinergia tra la ns. commissione addetta ai rapporti con l'Inps provinciale ed il dott. Antonello Lilla (Direttore Vicario della Direzione Metropolitana di Napoli e coordinatore di tutte le agenzie e filiali provinciali)** a cui va il ns. sentito ringraziamento per averci fatto orientare in questa nuova e complessa ripartizione di competenze e di funzioni che l'Inps sta subendo e che, per

diretta constatazione, ci permettiamo di dire sta patendo, in considerazione delle difficoltà che gli stessi funzionari dell'Inps ci hanno rappresentato.

Bisogna innanzitutto premettere che le sedi SAP (sedi autonome di produzione es. Pozzuoli, Nola etc.) non sono più tali ma dipendono gerarchicamente da una sola grande sede, la **“DIREZIONE METROPOLITANA”**, che coincide con la sede provinciale di Napoli.

Bisogna poi evidenziare che non esiste più l'area Aziende e che le funzioni da essa precedentemente assolve sono ora svolte dalle due seguenti aree: la prima si chiama **“SERVIZI AL SOGGETTO CONTRIBUENTE”** e l'altra **“FLUSSI ASSICURATIVI E CONTRIBUTIVI DEI CONTI INDIVIDUALI ED AZIENDALI”**, più semplicemente **“FLUSSI”**.

Le due aree di nuova istituzione hanno un **unico “front-office” (id: attività di interazione con il pubblico)**, nel senso che è presente nelle varie sedi e dipende totalmente dai responsabili delle varie agenzie (o filiali, alcune infatti come Nola e Castellammare vengono chiamate filiali ma è solo una differenza terminologica) **ma si differenziano per il “back-office” (lavorazione delle pratiche) in quanto quello relativo all'area “FLUSSI” dipende solo ed esclusivamente dalla DIREZIONE METROPOLITANA, senza alcuna competenza da parte dei responsabili delle Agenzie locali.**

Prospetto di ripartizione prodotti ex-area aziende

SERVIZI AL SOGGETTO CONTRIBUENTE

Tali attività fanno capo al responsabile delle AGENZIE COMPLESSE (sedi locali), e consistono in attività prettamente di sportello per la **consegna e ritiro di documentazione e/o di semplice interlocuzione per le seguenti fattispecie:**

- Iscrizione aziende;
- Variazione codici autorizzazione o anagrafiche;
- DURC (Sollecito, presentazione documenti, richieste di ristampa);
- Dilazioni;

- Cassa Integrazione;
- Richieste PIN.

FLUSSI ASSICURATIVI E CONTRIBUTIVI DEI CONTI INDIVIDUALI ED AZIENDALI o più semplicemente "FLUSSI"

Rappresentano le attività più complesse a cui attende l'Istituto e, pur essendo, ovviamente, svolte presso ogni sede, dipendono direttamente dalla Direzione Metropolitana. A loro volta le attività dei "FLUSSI" si suddividono nelle seguenti sotto aree:

ACCERTAMENTO

- Sistemazione fascicolo elettronico;
- Note di rettifica;
- Verbali ispettivi;
- Regolarizzazioni;
- Denunce lavoratori.

GESTIONE DEL CREDITO

- Gestione cartelle esattoriali e avvisi di addebito;
- Illeciti penali;
- Rimborsi;
- Compensazioni.

VERIFICHE AMMINISTRATIVE

- Confronto monti retributivi;
- Indebiti per CIG respinte (procedura PEGASO);
- Grandi aziende e navi.

ANAGRAFICA E FLUSSI

- Flussi UNIEMENS
- SA/RETT e SA/VIG;
- Ricicli;
- Gestione separata.

Fatta la necessaria premessa illustrativa della nuova funzionalità dell'Istituto passiamo ora ad illustrare **l'accordo raggiunto in data 7 luglio 2011 con la DIREZIONE METROPOLITANA DI NAPOLI** che, in considerazione della posizione di subordinazione assunta dalle sedi ex subprovinciali (oggi Agenzie o Filiali), **è valido per tutta la Provincia di Napoli** .

Ovviamente saremo disponibili ad eventuali aggiustamenti se, a livello locale, si dovessero rendere necessari per una ottimale gestione dei rapporti tra la ns. categoria e l'Istituto e fatte salve, in ogni caso, le linee guida concordate con la Direzione Metropolitana.

A tal proposito la ns. commissione consiliare addetta ai rapporti con la sede di Castellammare ha già incontrato l'8 luglio scorso i responsabili della sede i quali si sono dichiarati disponibili, dopo un primo monitoraggio circa il funzionamento del protocollo sottoscritto con la Direzione Metropolitana, ad apportare, agli accordi presi in sede provinciale, i necessari accorgimenti al fine di migliorare soprattutto le condizioni di accesso alla sede e le modalità di interlocuzione a distanza.

L'accordo raggiunto con la Direzione Metropolitana è, ovviamente, perfezionabile ma riteniamo che al momento possa considerarsi soddisfacente, al punto che sia noi che l'Inps, a mezzo dei rispettivi rappresentanti regionali, lo presenteremo al tavolo tecnico nazionale, come contributo di idee.

UTILIZZO DELLA POSTA ELETTRONICA

Sarà data **priorità assoluta** alle comunicazioni inviate a mezzo e-mail esclusivamente a mezzo l'indirizzo di Posta Elettronica Certificata avente il suffisso **@consulentidellavoropec.it** - associata al DUI (Documento Unico di Iscrizione costituente documento di identità, firma elettronica digitale dell'iscritto, certificato di ruolo dell'iscritto). **Tale canale sarà utilizzato per qualsiasi problematica a prescindere da quale sia l'area ("Servizi al Soggetto Contribuente" o "Flussi") di competenza.**

Le comunicazioni a mezzo e-mail dovranno essere inviate esclusivamente ai seguenti indirizzi di posta elettronica, i messaggi trasmessi ad altri indirizzi, o con altre modalità (es. call center etc.) saranno ignorati:

DIREZIONE METROPOLITANA DI NAPOLI: aziende.napoli@inps.it

AGENZIA COMPLESSA DI SOCCAVO: aziende.soccavo@inps.it

AGENZIA COMPLESSA DI POZZUOLI: aziende.pozzuoli@inps.it

AGENZIA COMPLESSA DI CAMALDOLI: aziende.vomero@inps.it

FILIALE DI NOLA: aziende.nola@inps.it

FILIALE DI CASTELLAMMARE DI ST.: aziende.castellammare@inps.it

L'inps si impegna affinché detti indirizzi e-mail vengano presidiati ogni giorno da un funzionario garantendo così un efficace riscontro delle richieste.

L'INPS si impegna a dare riscontro alle richieste entro e non oltre 5 giorni lavorativi e, laddove non sia possibile la risoluzione della problematica per via telematica, il funzionario addetto provvederà, di concerto con il consulente del lavoro (sempre a mezzo e-mail), a fissare un appuntamento in sede.

ACCESSI ALLA SEDE

Costituendo l'utilizzo dell'e-mail il canale primario di interlocuzione con l'Istituto, l'accesso alla sede dovrà essere limitato esclusivamente a quelle casistiche per le quali sia il canale informatico (www.inps.it) che quello della posta elettronica, non possano garantire un corretto riscontro. Tuttavia, in considerazione dei disagi patiti da tutti i colleghi nell'ultimo periodo, la Direzione Metropolitana **si è impegnata, non appena possibile, ad istituire un Punto Cliente esclusivamente dedicato ai Consulenti del Lavoro.**

Fino a nuova comunicazione l'accesso alla sede avverrà soltanto con le seguenti modalità:

- 1) per le attività di **“Servizi al Soggetto Contribuente”** (Iscrizione aziende; Variazione codici autorizzazione o anagrafiche; DURC; Dilazioni; Cassa Integrazione; Richieste PIN), quindi le attività di consegna documentazione e/o semplice interlocuzione, **mediante libero accesso con le modalità e negli orari previsti da ciascuna sede, senza necessità di concordare appuntamenti;**
- 2) per le attività **“FLUSSI”** (quindi la stragrande maggioranza dei casi) **esclusivamente tramite appuntamento** da prenotare a mezzo il sito www.inps.it od il call center che gestisce l'agenda appuntamenti. **L'appuntamento avrà la durata di mezz'ora e potrà essere utilizzata anche per trattare più pratiche** (indicando nelle note i riferimenti delle eventuali altre pratiche da trattare);
- 3) **per tutte le altre attività e problematiche di maggiore complessità, la cui lavorazione comporta la necessità di accesso alla sede, tramite appuntamento da prendere con il funzionario durante l'attività interlocutoria a mezzo e-mail.** Tali incontri di norma si terranno di pomeriggio e senza limiti di durata.

E' importante all'atto della prenotazione dell'appuntamento indicare, secondo lo schema illustrativo delle nuove funzioni dell'INPS, qual è l'area e/o la sotto area di interesse onde evitare di trovarsi poi di fronte un funzionario con una competenza diversa da quella che ci si attende.

SPORTELLO HELP

Limitato esclusivamente ai Consulenti del Lavoro per la trattazione di cartelle esattoriali o avvisi di addebito con azioni esecutive in corso (azioni cautelari – sequestri – ipoteche - pignoramento crediti presso terzi

ecc.), dei provvedimenti della magistratura in genere e dei casi di DURC negativo.

Soltanto in tali tassativi casi, **da segnalare nell'oggetto della e-mail (oggetto: Sportello Help)**, le Sedi si impegnano ad un pronto e tempestivo riscontro, **entro le 48 ore successive alla richiesta di intervento.**

ORARI DI APERTURA SPORTELLI SENZA PRENOTAZIONI

Le attività e gli accordi che precedono sono vevoli per tutte sedi facenti capo alla sede Metropolitana di Napoli, le uniche differenze riguardano soltanto le diverse modalità ed orari di funzionamento degli sportelli per i “**Servizi per il Soggetto contribuente**”, in quanto, come detto, per le attività “FLUSSI” gli accessi in sede sono possibili soltanto previo appuntamento.

Di seguito quindi illustriamo le modalità di funzionamento dei soli sportelli relativi alla sede di Napoli, riservandoci di comunicarVi quelli delle altre sedi con successive comunicazioni.

SPORTELLO	ATTIVITA' POSSIBILI	GIORNI
DURC	SOLLECITO PRESENT. DOC. RISTAMPA	LUN/VEN
PROTOCOLLO DOCUM.	PRESENTAZIONE DOCUMENTI	LUN/VEN
DILAZIONI DM	ISTANZE DI DILAZIONE	MART. e MERC.
ART. E COMM.	VARIE PRATICHE	LUN., MERC. e VEN.
GEST. SEPARATA AGRICOLI DOMESTICI	VARIE PRATICHE	MART. e GIOV.

Crediamo, cari colleghi, che questa soluzione sia la migliore attualmente ipotizzabile, ora sta anche a noi garantirne il successo, pertanto, Vi invitiamo

da oggi in avanti ad attenerVi agli accordi presi fintanto che non saranno maturi i tempi per concordare modalità diverse di interlocuzione con l'Istituto. Nel contempo, come sempre, Vi esortiamo a comunicarci eventuali difficoltà di relazione riscontrate nei rapporti con tutte le sedi della provincia e/o eventuali comportamenti difformi a quelli convenuti con la Direzione Metropolitana.

Ad maiora

IL PRESIDENTE
EDMONDO DURACCIO

(*) Rubrica contenente informazioni riservate ai soli iscritti all'Albo dei Consulenti del Lavoro di Napoli. Riproduzione, anche parziale, vietata. Redazione a cura della Commissione Comunicazione Istituzionale del CPO di Napoli.

ALLEGATO

ED/FD



ACCORDO

TRA

INPS – DIREZIONE METROPOLITANA DI NAPOLI

E

**ORDINE DEI CONSULENTI DEL LAVORO –CONSIGLIO
PROVINCIALE DI NAPOLI**

In data 7/7/2011, in Napoli, nei locali della Direzione Metropolitana INPS, si è svolto, preceduto da altri incontri ed interlocuzioni preliminari, un incontro tra la Direzione Metropolitana INPS di NAPOLI e i Rappresentanti del Consiglio Provinciale dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro di Napoli

Motivo dell'incontro è l'individuazione di nuove modalità operative nella gestione dei rapporti tra la categoria dei Consulenti del Lavoro e l'Inps, che possano, in attesa della diramazione di ulteriori e diverse indicazioni a livello centrale, sopperire alle difficoltà causate dalla "riorganizzazione" tecnica, strutturale e funzionale che sta interessando l'Istituto.

Ciò anche a seguito dell' incontro tenutosi lo scorso 9 giugno a Roma, tra il vertici nazionali dell'Istituto e quelli dei Consulenti del Lavoro ed al successivo messaggio INPS 24 giugno 2011, n. 13375 con cui la Direzione Generale dell'Istituto ha invitato tutte le sedi periferiche a ripristinare i rapporti e gli accessi privilegiati per i Consulenti del Lavoro.

Four handwritten signatures are present on the right side of the page. From top to bottom: a blue signature, a blue signature, a black signature, and a black signature.

Dopo ampia discussione si è raggiunto il seguente accordo:

Premessa

Il presente accordo, in considerazione della posizione di subordinazione che a seguito della riforma assumono le ex sedi sub-provinciali(oggi Agenzie o Filiali) rispetto alla DIREZIONE METROPOLITANA DI NAPOLI, è valido per tutta la Provincia di Napoli .

Le parti si dichiarano, fin d'ora, disponibili ad eventuali aggiustamenti a livello locale ferme restando le linee guida di cui al presente accordo.

UTILIZZO DELLA POSTA ELETTRONICA

Sarà data **priorità assoluta** alle comunicazioni inviate a mezzo e-mail esclusivamente tramite l'indirizzo di Posta Elettronica Certificata avente il suffisso **@consulentidellavoropec.it** - associata al DUI (Documento Unico di Iscrizione costituente documento di identità, firma elettronica digitale dell'iscritto, certificato di ruolo dell'iscritto). **Tale canale sarà utilizzato per qualsiasi problematica a prescindere da quale sia l'area ("Servizi al Soggetto Contribuente" o "Area Flussi") di competenza.**

Le comunicazioni a mezzo e-mail dovranno essere inviate esclusivamente ai seguenti indirizzi di posta elettronica

DIREZIONE METROPOLITANA DI NAPOLI : aziende.napoli@inps.it

AGENZIA COMPLESSA DI SOCCAVO: aziende.soccavo@inps.it

AGENZIA COMPLESSA DI POZZUOLI: aziende.pozzuoli@inps.it

AGENZIA COMPLESSA DI CAMALDOLI: aziende.vomero@inps.it

FILIALE DI NOLA: aziende.nola@inps.it

FILIALE DI CASTELLAMMARE DI ST.: aziende.castellammare@inps.it

L'Inps si impegna affinché detti indirizzi e-mail vengano presidiati ogni giorno da un funzionario garantendo così un efficace riscontro delle richieste e **a dare riscontro alle richieste entro e non oltre 5 giorni lavorativi**.

Laddove non sia possibile la soluzione per via telematica, il funzionario addetto provvederà, di concerto con il consulente del lavoro (sempre a mezzo e-mail), a fissare un appuntamento in sede.

ACCESSI ALLA SEDE

Nelle more dell'Istituzione di un punto cliente dedicato esclusivamente ai Consulenti del lavoro, si conviene che **l'utilizzo dell'e-mail è il canale primario di interlocuzione con l'Istituto.**

L'accesso alla sede dovrà essere limitato esclusivamente a quelle casistiche per le quali il canale informatico non possa dare un riscontro esaustivo.

L'accesso alla sede avverrà con le seguenti modalità :

- 1) per le attività di **"Servizi al Soggetto Contribuente"** (Iscrizione aziende; Variazione codici autorizzazione o anagrafiche; DURC; Dilazioni; Cassa Integrazione; Richieste PIN, attività di consegna documentazione e/o semplice interlocuzione) **mediante libero accesso con le modalità e negli orari previsti da ciascuna sede, senza necessità di concordare appuntamenti;**
- 2) per le attività dell'"**AREA FLUSSI**" (sistemazione fascicolo elettronico, note di rettifica, verbali ispettivi, regolarizzazioni, gestione cartelle e avvisi di addebito, illeciti penali, rimborsi, compensazioni, indebiti per CIG respinte, confronto monti retributivi, flussi UNIEMENS, ricicli e gestione separata) **esclusivamente tramite appuntamento** da prenotare a mezzo il sito www.inps.it od il call-center che gestisce l'agenda appuntamenti. **L'appuntamento avrà la durata di mezz'ora e potrà essere utilizzata anche per trattare più pratiche** (indicando nelle note i riferimenti delle eventuali altre pratiche da trattare);
- 3) **per tutte le altre attività e problematiche di maggiore complessità, la cui lavorazione comporta la necessità di accesso alla sede, tramite appuntamento da prendere con i responsabili delle unità organizzative e/o con il Dirigente a mezzo e-mail.** Tali incontri di norma si terranno di pomeriggio e senza limiti di durata.



E' importante all'atto della prenotazione dell'appuntamento indicare, qual è l'area e/o la sotto area di interesse onde evitare di trovarsi poi di fronte un funzionario con una competenza diversa da quella che si ci attende.

SPORTELLO HELP

Limitato esclusivamente ai consulenti del lavoro per la gestione di cartelle esattoriali o avvisi di addebito con azioni esecutive in corso (azioni cautelari - sequestri - ipoteche - pignoramento crediti presso terzi ecc.), dei provvedimenti della magistratura in genere e dei casi di DURC negativo.

Soltanto in tali tassativi casi, **da segnalare nell'oggetto della e-mail(oggetto: Sportello Help)**, le Sedi si impegnano a dare pronto e tempestivo riscontro **entro le 48 ore successive alla richiesta di intervento.**

ORARI DI APERTURA SPORTELLI SENZA PRENOTAZIONI

Come premesso, le attività e gli accordi che precedono sono valedoli per tutte sedi facenti capo alla sede Metropolitana di Napoli, le uniche differenze riguardano soltanto le diverse modalità ed orari di funzionamento degli sportelli per i **"Servizi per il Soggetto contribuente"**, in quanto, come detto, per le attività dell' **"AREA FLUSSI"** gli accessi in sede sono possibili soltanto previo appuntamento.

The image shows several handwritten signatures in black and blue ink, located in the bottom right corner of the page. There are approximately five distinct signatures, some appearing to be initials or full names written in a cursive style.

Di seguito quindi, si specificano le modalità di funzionamento dei soli sportelli relativi alla sede di Napoli.

SPORTELLO	ATTIVITA' POSSIBILI	GIORNI
DURC	SOLLECITO PRESENT. DOC. RISTAMPA	LUN/VEN
PROTOCOLLO DOCUM.	PRESENTAZIONE DOCUMENTI	LUN/VEN
DILAZIONI DM	ISTANZE DI DILAZIONE	MART. e MERC.
ART. E COMM.	VARIE PRATICHE	LUN., MERC. e VEN.
GEST. SEPARATA AGRICOLI DOMESTICI	VARIE PRATICHE	MART. e GIOV.

Il presente accordo entrerà in vigore in data 18/7/2011. Le parti si impegnano a incontrarsi entro il 30/9/2011 per un'analisi congiunta del funzionamento di quanto convenuto e l'adozione degli eventuali correttivi.

Letto, Confermato e Sottoscritto.

INPS DIREZIONE METROPOLITANA DI NAPOLI

Ciro Avallone (Direttore metropolitano)

Antonello Lilla (Direttore vicario)

ORDINE CONSULENTI DEL LAVORO DI NAPOLI

Francesco Duraccio

Francesco Capaccio

Pasquale Assisi