



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

**NOTIZIE DALL'ORDINE N. 47/2011**

**Napoli 27 Ottobre 2011**

**IL 18 OTTOBRE E' STATO SIGLATO L'ACCORDO QUADRO TRA IL NS. CONSIGLIO DELL'ORDINE, L'ANCL - UNIONE PROVINCIALE E LA DIREZIONE METROPOLITANA INPS DI NAPOLI. L'ACCORDO E' VALIDO SU TUTTO IL TERRITORIO PROVINCIALE. SARA', POI, INTEGRATO DA UN DOCUMENTO TECNICO PER CIASCUNA SEDE TERRITORIALE CON CUI SARANNO STABILITE LE MODALITA' OPERATIVE PER DARE ATTUAZIONE PRATICA AGLI ACCORDI PRESI A LIVELLO PROVINCIALE.**

**NOI CE L'ABBIAMO MESSA TUTTA. ORA SOLTANTO IL RISPETTO DEGLI ACCORDI PRESI CI CONSENTIRA' DI SUPERARE QUESTA FASE DI ENORME DIFFICOLTA'.**

Questi ultimi mesi sono destinati ad essere ricordati come quelli più bui nei rapporti relazionali tra l'Inps e la ns. categoria.

I motivi li abbiamo più volte analizzati.

La radicale riorganizzazione sia strutturale che funzionale, il blocco del turn over, il processo di evoluzione tecnologica e la cd. Digitalizzazione.

Sta di fatto che mai, prima d'ora, abbiamo patito così tanti disagi nei rapporti con l'Istituto.

Da buoni dirigenti di categoria, però, invece di piangerci addosso e porci in una posizione di contrarietà e chiusura, con grande senso di responsabilità ***abbiamo offerto la ns. collaborazione nell'individuare unitamente ai vertici dell'Istituto una soluzione che ci traghettasse fuori da questa pessima situazione.***

**Noi non ci stancheremo mai di dirlo. Siamo assolutamente favorevoli ad un processo evolutivo che veda l'utilizzo della telematica quale strumento unico di interlocuzione per il disbrigo di tutti gli adempimenti nei confronti dell'Istituto. Pretendiamo soltanto CHE FUNZIONI !!!.**

Siamo consapevoli quindi che, a regime, il **“CASSETTO BIDIREZIONALE”** costituirà il **canale unico di interlocuzione tra i Consulenti del Lavoro e l'Inps** ma abbiamo bisogno, e siamo contenti che anche l'istituto lo abbia compreso, che, fintanto non funzionerà perfettamente, dovremo avere la possibilità di interloquire mediante canali alternativi che privilegino la ns. posizione di “Grandi Utenti”.

Questo è lo spirito che ci ha sospinti, **carichi di diplomazia e pazienza**, a sederci al tavolo delle trattative con l'intento di **assicurare con effetto immediato un efficiente livello di comunicazione tra i Consulenti e l'Istituto, nelle more del perfezionamento del cassetto bidirezionale.**

**Abbiamo, dunque, dopo un lungo confronto e numerosi incontri, sottoscritto il 18 Ottobre 2011 , insieme all'ANCL, un Accordo Quadro con la Direzione Metropolitana valido su tutto il territorio provinciale.**

**In tale documento sono state concordate le regole di comportamento a cui dovranno attenersi tutte le sedi ex SAP (oggi si chiamano AGENZIE O FILIALI), rimandando ad appositi documenti tecnici la concreta attuazione presso ciascuna sede territoriale.**

**In primis è stato concordato, in alternativa al cassetto bidirezionale, di utilizzare la posta elettronica, dando priorità assoluta**

**alle comunicazioni inviate esclusivamente tramite l'indirizzo di Posta Elettronica Certificata avente il suffisso @consulentidellavoropec.it - associata al DUI .**

**Sono state, poi, previste modalità di accesso alle sedi dedicate ai Consulenti del Lavoro, previo appuntamento, nonché modalità di interlocuzione particolareggiata (SPORTELLO TELEMATICO HELP) per le casistiche più delicate che richiedono un riscontro più pronto.**

**La Direzione metropolitana si è impegnata ad un costante presidio sia del cassetto bidirezionale che delle caselle di posta elettronica, riscontrando le istanze che perverranno dai colleghi entro 5 giorni lavorativi. Dal canto loro tutti i colleghi presteranno attenzione ad utilizzare i due canali (cassetto bidirezionale e/o e-mail) alternativamente, nel senso che una volta deciso di utilizzare un canale per la trattazione di una determinata pratica non si dovrà contemporaneamente utilizzare anche l'altro. Ciò onde evitare inutili confusioni.**

**All'Accordo Quadro, poi, come detto, seguiranno tanti documenti tecnici per quante sono le agenzie o filiali. Con tali documenti saranno in effetti resi noti gli indirizzi e-mail (delle Sedi INPS AGENZIE O FILIALI) da utilizzare in alternativa al cassetto bidirezionale e le diverse modalità di accesso fisico alle sedi.**

**Dal 18 Ottobre, dunque, appena un attimo dopo la sottoscrizione dell'allegato ACCORDO QUADRO siamo in contatto con i coordinatori delle FILIALI ED AGENZIE e della stessa Sede Metropolitana allo scopo di sottoscrivere, nei tavoli tecnici, gli accordi di gestione con ciascuna di esse.**

Noi, cari colleghi, ce l'abbiamo messa tutta e crediamo che questa soluzione sia l'unica attualmente ipotizzabile, sempreché, ovviamente quanto pattuito venga rispettato.

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.**

**ED/FC/FD**

ALLEGATO: ACCORDO QUADRO

# ACCORDO QUADRO PROVINCIALE

TRA

INPS – DIREZIONE METROPOLITANA DI NAPOLI

E

ORDINE DEI CONSULENTI DEL LAVORO

CONSIGLIO PROVINCIALE DI NAPOLI

E

ASSOCIAZIONE NAZIONALE CONSULENTI DEL LAVORO

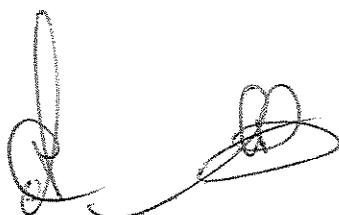
UNIONE PROVINCIALE DI NAPOLI

In data 18.10.2011, presso gli uffici della **Direzione Metropolitana dell'INPS di Napoli**, si svolge un incontro tra i Dirigenti della Sede, i Rappresentanti del Consiglio Provinciale dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro di Napoli e l'Associazione Nazionale Consulenti del Lavoro – Unione Provinciale di Napoli.

La riunione è finalizzata all'individuazione della migliore modalità di risoluzione delle problematiche connesse all'insoddisfacente funzionamento delle attività relazionali tra le sedi INPS territoriali ed i Consulenti del Lavoro, nella loro qualità di Grandi Utenti, derivanti dall'attuazione del processo di digitalizzazione ed evoluzione tecnologica che sta interessando l'INPS.

Nel riconoscere la centralità dello strumento del "Cassetto Bidirezionale", le Parti concordano, peraltro, modalità ulteriori di interazione che, nelle more del perfezionamento del predetto strumento, possano con effetto immediato assicurare comunque un efficiente livello di comunicazione tra i Consulenti e l'Istituto.

Dopo ampia e pacata discussione le parti raggiungono il seguente accordo:



## PREMESSA

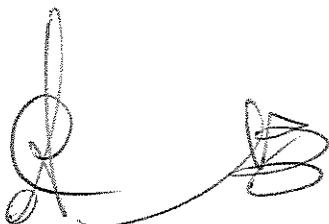
- Tenuto conto della costituzione della Direzione Metropolitana – a seguito della riorganizzazione strutturale dell'istituto - il presente “accordo quadro” assume valore per tutte le sedi territoriali della provincia di Napoli;
- Il presente accordo, quindi, sancisce delle regole di comportamento vevoli su tutto il territorio provinciale. In considerazione delle diverse dotazioni organiche e delle altre peculiarità che contraddistinguono le varie sedi territoriali, l'applicazione del presente accordo sarà assicurata mediante la redazione di appositi documenti tecnici da concordare in ciascuna sede che saranno sottoscritti – relativamente all'INPS - dal Direttore metropolitano e dal Dirigente competente;
- I documenti tecnici di cui al punto precedente, redatti sulla base del contenuto di cui al presente Accordo Quadro provinciale, saranno sottoscritti entro un mese dalla data odierna.

\*\*\*\*\*

### Presupposti

I Consulenti del Lavoro si impegnano ad utilizzare, per la medesima istanza, alternativamente soltanto uno dei canali di interlocuzione convenuti (prioritariamente Cassetto bidirezionale o, in subordine, e-mail).

L'INPS si impegna a presidiare il cassetto bidirezionale e gli indirizzi e-mail che, indicati nei documenti tecnici, saranno utilizzati dai consulenti del lavoro.



per le istanze per la cui presentazione sia ancora ammessa la modalità cartacea, la consegna di modulistica – come da circolare n° 113/2011 dell'Istituto paragrafo 2.1.), mediante libero accesso con le modalità e negli orari previsti da ciascuna sede, senza necessità di concordare appuntamenti;

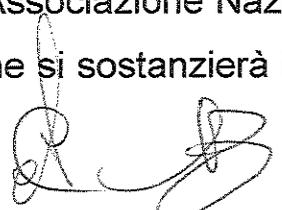
- 2) per le attività e problematiche di maggiore complessità che non hanno trovato soluzione con le modalità telematiche (cassetto bidirezionale o e-mail): tramite appuntamento, che il funzionario competente fisserà tramite lo strumento Agenda Appuntamenti, provvedendo a comunicare i termini dello stesso al Consulente del lavoro. Fermo restando la priorità del canale telematico, i Consulenti potranno, a loro volta, accedere alle sedi, su propria richiesta, attraverso lo strumento Agenda Appuntamenti da prenotare a mezzo del sito [www.inps.it](http://www.inps.it) o telefonando al call center (803.164) che gestisce l'agenda appuntamenti. Gli incontri si terranno presso postazioni esclusivamente dedicate ai Consulenti del Lavoro. Ai fini dell'efficacia dell'appuntamento sarà utile fornire il maggior numero di informazioni possibili sulla pratica (numero di matricola, mese di riferimento e problematiche verificatesi, etc.).



All'atto di ciascun accesso alla sede, il personale Inps è tenuto chiedere al Consulente del Lavoro l'esibizione del DUI (Documento Unico di Iscrizione) ovvero, in caso di collaboratore e/o praticante di studio, atto di delega corredato della fotocopia del DUI.

### **TAVOLO PERMANENTE**

Viene costituito, inoltre, con la sottoscrizione del presente accordo, un tavolo permanente di concertazione e confronto fra l'INPS – Direzione Metropolitana di Napoli ed il Consiglio Provinciale dell'Ordine di Napoli e l'Associazione Nazionale Consulenti del Lavoro Unione Provinciale di Napoli, che si sostanzierà in incontri periodici, con cadenza bimestrale, su tematiche



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.

L'eventuale mancato riscontro nei termini anzidetti dovrà essere segnalato, con una e-mail di sollecito, anche al responsabile direttamente all'indirizzo e-mail indicato nei documenti tecnici di cui al presente accordo quadro.

### **SPORTELLO TELEMATICO HELP**

Dedicato esclusivamente ai Consulenti del Lavoro e limitato alla trattazione di cartelle esattoriali o avvisi di addebito con azioni esecutive in corso (azioni cautelari – sequestri – ipoteche - pignoramento crediti presso terzi, preavviso di irregolarità ecc.), dei provvedimenti della magistratura in genere e dei casi di DURC negativo.

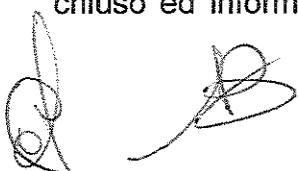
**Soltanto in tali tassativi casi**, da segnalare nell'oggetto della e-mail (oggetto: **Sportello Help/matricola...../causale.....**), le Sedi si impegnano ad un pronto e tempestivo riscontro, entro le **48 ore successive** alla richiesta di intervento.

### **ACCESSI FISICI ALLA SEDE**

Costituendo l'utilizzo del canale telematico (cassetto bidirezionale o posta elettronica) la primaria modalità di interlocuzione con l'Istituto, l'accesso fisico alla sede dovrà essere limitato **esclusivamente** a quelle casistiche per le quali non sia stato possibile con la predetta modalità telematica procedere ad un corretto riscontro.

In particolare, l'accesso alla sede avverrà con le seguenti modalità :

- 1) per le attività di **“Sportello veloce”** (per l'erogazione di servizi a ciclo chiuso ed informazioni per l'accesso ai servizi, la ricezione di documentazione e,



Le parti convengono che gli accessi alla sede rappresentano una ipotesi meramente residuale, le cui modalità dovranno avvenire esclusivamente secondo quanto disciplinato nel successivo paragrafo “ ACCESSI FISICI ALLA SEDE”

### UTILIZZO DEL CASSETTO BIDIREZIONALE

Tale strumento costituisce, già oggi, e costituirà a regime il canale primario di interlocuzione tra i Consulenti del Lavoro e l'Istituto.

Nelle more del perfezionamento procedurale, l'INPS si impegna comunque a dare riscontro alle istanze pervenute dai Consulenti del Lavoro nel termine di 5 giorni lavorativi.

I consulenti del lavoro nell'utilizzare tale strumento presteranno particolare attenzione nel selezionare correttamente per materia la “causale” ricorrente dall'apposito elenco.

### 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 può essere utilizzato a prescindere da quale sia l'area di competenza (“Servizi al Soggetto Contribuente” o “Flussi”).

Le comunicazioni a mezzo e-mail dovranno essere inviate esclusivamente agli indirizzi di posta elettronica individuati da ciascuna sede ed indicati nei documenti tecnici.

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

riguardanti le operatività dell'Istituto e dei Consulenti del Lavoro ed in un monitoraggio sul reciproco rispetto delle intese raggiunte, salvo i casi di disfunzione gravi che dovessero verificarsi nel frattempo e che saranno segnalati alla Direzione con apposita comunicazione.

Appositi tavoli tecnici si intendono istituiti presso le singole strutture territoriali di livello dirigenziale.

**Le parti si impegnano a rispettare e far rispettare il presente accordo ed a divulgarlo affinché ve ne sia la massima conoscenza.**

**Le parti concordano, inoltre, che qualsiasi variazione dovesse necessitare rispetto al presente accordo dovrà essere preventivamente concertata tra le parti.**

Letto, Confermato e Sottoscritto

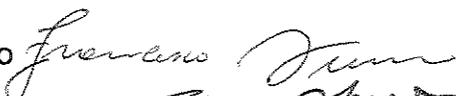
INPS DIREZIONE METROPOLITANA DI NAPOLI

Ciro Avallone (Direttore metropolitano)

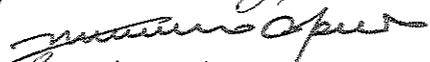


ORDINE DEI CONSULENTI DEL LAVORO DI NAPOLI

Francesco Duraccio



Francesco Capaccio



Pasquale Assisi



ANCL UP NAPOLI

Maurizio Buonocore

