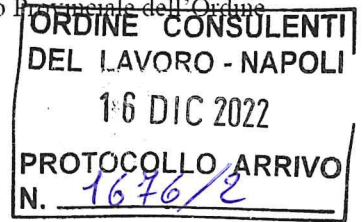




Istituto Nazionale Previdenza Sociale  
Direzione del Coordinamento Metropolitano di Napoli



Consulenti del Lavoro  
Consiglio Provinciale dell'Ordine  
di Napoli



### Accordo programmatico per

iniziative finalizzate al miglioramento dell'interazione tra Consulenti del lavoro e INPS  
nell'ambito metropolitano di Napoli

tra

la Direzione del Coordinamento metropolitano di Napoli

e

il Consiglio Provinciale dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro di Napoli

#### PREMESSA

I Consulenti del Lavoro e l'INPS sono strettamente interconnessi nella filiera di implementazione del conto assicurativo individuale del lavoratore e nella gestione del conto aziendale. Ciò pone la necessità di lavorare all'ottimizzazione complessiva del processo: la qualità nello svolgimento di ogni singola fase di attività è essenziale per l'efficacia e la semplicità di svolgimento delle fasi successive e, soprattutto, per la prevenzione e la riduzione di anomalie, scarti, rilavorazioni. Si tratta di "lavorare meglio per lavorare meno": non è uno slogan ma una condizione necessaria per perseguire obiettivi di efficacia per ambo le parti, che dipendono reciprocamente l'una dall'altra.

Il CPO di Napoli ha sempre rappresentato dei malfunzionamenti delle sedi INPS ricadenti nell'area di coordinamento metropolitano di Napoli, interessando, come noto, sia la Direzione Generale che il Consiglio di Amministrazione evidenziando l'abnormità di giacenza di istanza nei cassetti bidirezionali, archivi "sporchi", richieste DURC inevase nei termini, avvisi di irregolarità non corrispondenti alla realtà per mancato riscontro alle contestazioni precedenti inoltrate dai consulenti del lavoro, agenda appuntamenti infunzionale.

I predetti malfunzionamenti hanno indotto i Consulenti del Lavoro di Napoli ad attivare, con riferimento alla medesima problematica, più canali determinando, in alcuni casi, un intasamento delle sedi.

La Filiale Metropolitana di Napoli deve, peraltro, fronteggiare un carico di lavoro proporzionalmente più elevato rispetto alla media nazionale ed alle sedi benchmark (volumi DURC da emettere, istanze di dilazione, note di rettifica, anomalie f24, VIG da Uniemens ecc.) con un organico numericamente non adeguato.

Le implementazioni informatiche del cassetto bidirezionale, apportate dall'Istituto nel corso dell'ultimo periodo (Evidenze 2.0, Cruscotto CIG e Fondi), non risultano, da evidenze statistiche dell'Istituto, adeguatamente utilizzate prima dell'inoltro della richiesta del DURC e, comunque, quale strumento per prevenire il consolidamento di inadempienze con riverberi sulla situazione contributiva.

Il volume complessivo di operatori addetti all'interazione con aziende e intermediari è pari a 68. Essi interagiscono con un numero di professionisti e di aziende che è pari a molte volte tale numero. Ciò comporta un regime di costante saturazione della capacità produttiva. Capacità che può essere incrementata attraverso interventi di sussidiarietà produttiva (peraltro già adottati), ma solo in una misura limitata. Nuovi innesti di personale, dopo anni di blocco del turnover e di uscite cospicue per "Quota 100", si avranno non prima dell'anno prossimo. La capacità produttiva è perciò rigida e non aumentabile nel breve termine.



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Direzione del Coordinamento Metropolitano di Napoli



Consulti del Lavoro

▼ Consiglio Provinciale dell'Ordine di Napoli

## LE CRITICITA' ATTUALI

- La sede di Napoli deve fronteggiare un carico di lavoro proporzionalmente più elevato rispetto alla media nazionale e alle sedi benchmark, in rapporto al numero di aziende attive, a causa di una serie di fattori:
  - Un più elevato volume di **DURC** richiesti
  - Un più elevato volume di **DURC** con esito **irregolare**
  - Un più elevato volume di richieste di **dilazione**
  - Un più elevato volume di **denunce DM errate**
  - Un più elevato volume di **note di rettifica**
  - Un più elevato numero di **deleghe anomale** per azienda (errata compilazione F24)
  - Un più elevato numero di **versamenti non contabilizzabili in automatico** (versamenti inad. 0500) per errato importo o errato periodo
  - Un minor numero di **VIG da Uniemens**

Si tratta di carichi di lavoro aggiuntivi che possono essere ridotti ricercando una maggiore correttezza dei flussi informativi a monte, attraverso idonee iniziative di informazione-formazione e un costante confronto/aggiornamento.

Le difficoltà nel fronteggiare un carico di lavoro più elevato che altrove, creano difficoltà nel presidiare efficacemente i canali di comunicazione e in particolare il cassetto previdenziale aziende.

Ciò determina:

- ricadute negative ulteriori rispetto alla sistemazione delle anomalie;
- un moltiplicarsi esponenziale dei quesiti nei cassette per solleciti e l'utilizzo improprio di altri canali con le stesse finalità, con il risultato di creare ulteriori carichi di lavoro non sostenibili con le limitate forze disponibili.

Il risultato è il determinarsi di un circolo vizioso, che si autoalimenta, generando inevitabilmente incomprensioni, contrapposizione, difficoltà di relazione.

Si rende necessario ripristinare un clima di dialogo e di condivisione anche mediante percorsi formativi all'utilizzo degli anzidetti strumenti.

## LA PROSPETTIVA DI LAVORO COMUNE

L'uscita da un circolo vizioso come quello descritto, e l'avvio di una dinamica virtuosa, richiede innanzitutto il superamento di una visione improntata alla contrapposizione e alla sfiducia. Le dinamiche degli ultimi anni dimostrano che si tratta di una impostazione che non produce risultati utili a nessuna delle parti coinvolte. È necessario abbracciare una visione diversa, in cui si investa nel rapporto reciproco alla ricerca dell'ottimizzazione complessiva della filiera, attraverso azioni positive, mirate e calibrate, la cui efficacia viene monitorata costantemente in tavoli congiunti, basandosi sulle evidenze numeriche, in un percorso che perdura nel tempo senza mai venire meno, con periodicità molto serrata. La fiducia reciproca e lo sviluppo di credibilità richiedono tempo. Nella fase iniziale, richiedono un investimento fatto senza aspettarsi un rendimento immediato, e



Istituto Nazionale Previdenza Sociale  
Direzione del Coordinamento Metropolitano di Napoli



Consulenti del Lavoro  
▼ Consiglio Provinciale dell'Ordine  
di Napoli

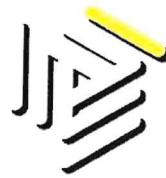
scommettendo in una visione diversa che pagherà ma solo nel divenire e progressivamente. Quando i primi risultati si paleseranno, andranno valorizzati e diffusi per rinforzare la visione sottesa e consolidare il diverso *modus operandi* che si propone.

## GLI IMPEGNI CHE LE PARTI CONGIUNTAMENTE SI ASSUMONO

1. L'INPS, si impegna a rispondere ai quesiti nel cassetto previdenziale, dando priorità a quelli correnti, nel termine previsto dalle vigenti disposizioni, così come da allegazione, al presente Protocollo, e a non accumulare giacenza di cassette inevasi. Ciò consentirà di "chiudere il cerchio" rispetto alla gestione delle anomalie e all'effettuazione delle sistemazioni necessarie per la gestione delle partite sottese (DURC, Note di rettifica, ecc.)
2. Il rispetto di tale impegno sarà oggetto di un apposito tavolo di monitoraggio mensile congiunto al quale parteciperanno i vertici della Direzione di Coordinamento Metropolitano, i vertici del Consiglio Provinciale dei Consulenti del Lavoro di Napoli e un rappresentante del Consiglio Nazionale dei Consulenti del lavoro, sulla base di report di monitoraggio dedicati messi a disposizione dalla direzione generale, che supporterà i lavori del tavolo.
3. L'INPS e il Consiglio Provinciale dei Consulenti del lavoro di Napoli organizzeranno congiuntamente sin da subito, tramite webinar validi ai fini della F.C.O., una serie di attività di aggiornamento/allineamento volte a favorire una più corretta ed efficace implementazione del conto aziendale e del conto individuale e una autonoma rilevazione e gestione delle anomalie con l'obiettivo di prevenire scarti e rilavorazioni, da un lato, e di ridurre indirettamente il flusso delle richieste nei cassette, dall'altro lato. La promozione di una più diffusa conoscenza degli strumenti messi a disposizione dei professionisti e delle aziende in questi ultimi anni (ad esempio Evidenze 2.0, Cruscotto CIG e Fondi, e di altri in corso di rilascio) è necessaria per favorirne un effettivo utilizzo, che il Consiglio Provinciale dei Consulenti del lavoro di Napoli si impegna a promuovere presso gli iscritti.
4. L'efficacia delle iniziative di formazione di cui al punto precedente sarà anch'essa oggetto di monitoraggio nell'ambito del tavolo mensile congiunto,
  - sotto il profilo del tasso di copertura rispetto alla platea potenzialmente interessata,
  - sotto il profilo dell'effettivo utilizzo degli strumenti e dell'impatto in termini di riduzione delle denunce errate, del volume di note di rettifica, di deleghe anomale, ecc.
5. Considerato quanto sopra rappresentato circa la maggiore incidenza percentuale delle richieste di DURC rispetto alle aziende attive a Napoli rispetto alla media nazionale, e soprattutto alla maggior incidenza di DURC con irregolarità, e del frequente conseguente innestarsi di richieste di dilazione o di pagamenti che inevitabilmente allungano i tempi di rilascio del documento, l'INPS e il Consiglio Provinciale dei Consulenti del Lavoro di Napoli promuovono la sperimentazione di una gestione anticipata e proattiva delle richieste di DURC, attraverso una



Istituto Nazionale Previdenza Sociale  
Direzione del Coordinamento Metropolitano di Napoli



Consulti del Lavoro  
▼ Consiglio Provinciale dell'Ordine  
di Napoli

gestione delle anomalie della posizione e delle variazioni nel quadro delle inadempienze quando il precedente DURC positivo sia prossimo a scadenza ma non ancora scaduto.

6. Il Consiglio Provinciale dei Consulti del Lavoro di Napoli si impegna a promuovere il rispetto di alcune **regole di interazione con l'INPS attraverso i canali digitali**, essenziali al fine di deflazionare il numero di richieste e di renderlo compatibile con le forze disponibili. In particolare:
  - non dare seguito a solleciti nel cassetto previdenziale prima che sia decorso il tempo limite previsto per la risposta con quello specifico oggetto;
  - non inviare in parallelo comunicazioni via PEC o altri canali quando è stato inviato un quesito nel cassetto;
  - utilizzare l'oggetto corretto in relazione al contenuto del quesito;
  - inviare un solo quesito per problematica;
  - rispondere al preavviso di irregolarità attraverso la casella istituzionale ivi indicata e **NON attraverso un cassetto** (le risposte fornite nel cassetto non saranno prese in considerazione e verranno chiuse con invito a indirizzare la richiesta unicamente nella casella istituzionale),
7. INPS e Consiglio Provinciale dei Consulti del Lavoro di Napoli si impegnano **a monitorare mensilmente, nell'ambito del tavolo congiunto, il rispetto delle regole di interazione di cui al punto 6**, dando luogo, se del caso, sulla base degli esiti, ad ulteriori iniziative congiunte di sensibilizzazione e di promozione.
8. Al fine di consentire la **gestione di situazioni di effettiva e conclamata urgenza**, e rispecchianti precisi requisiti, INPS e Consiglio Provinciale dei Consulti del Lavoro di Napoli si impegnano a collaborare **nell'utilizzo di una casella di posta dedicata presso il Consiglio Provinciale dell'Ordine**, ove sarà possibile inviare una segnalazione **attraverso un format analitico** predisposto dall'INPS entro 10 giorni dalla sottoscrizione del presente Protocollo. Il format sarà strutturato in modo assicurare la **presenza delle informazioni necessarie** e da consentire di **verificare l'effettività dell'urgenza**. Il Consiglio Provinciale lo veicolerà all'INPS attraverso canali di *back office* che ne assicureranno la presa in carico e l'Istituto entro 5 giorni procederà all'incontro con il Consulente del lavoro. L'efficacia di questa soluzione organizzativa sarà oggetto di monitoraggio mensile al tavolo congiunto.

#### RISERVATEZZA

Le parti nell'effettuare il trattamento dei dati personali sono tenute, nell'ambito delle rispettive competenze, all'osservanza delle disposizioni contenute nel Regolamento UE 679/2016 (cosiddetto GDPR).



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Direzione del Coordinamento Metropolitano di Napoli



Consulti del Lavoro

▼ Consiglio Provinciale dell'Ordine di Napoli

### DURATA DELL'ACCORDO

Il presente Accordo ha durata di un anno a decorrere dal **primo dicembre 2022** ed è rinnovato per un uguale periodo salvo disdetta scritta, da comunicare entro tre mesi prima della scadenza. Resta salva da entrambe le parti, la possibilità di chiedere una disdetta nel caso di sopravvenuta impossibilità all'adempimento anche in relazione ad eventuali nuove disposizioni normative.

### PUBBLICITÀ

L'INPS e l'Ordine dei Consulti del Lavoro promuovono un'adeguata pubblicità dei contenuti del presente Accordo, attraverso i mezzi di comunicazione ritenuti più idonei.

Il Direttore del Coordinamento Metropolitano  
INPS di Napoli

Vincenzo Damato

Il Presidente del Consiglio Provinciale  
dell'Ordine dei Consulti del Lavoro di Napoli

Edmondo Duraccio

Il presente accordo viene sottoscritto presso la direzione generale INPS alla presenza del Presidente del Consiglio Nazionale dell'Ordine dei Consulti del lavoro, dott. avv. Rosario De Luca, del Direttore Generale INPS, dott. Vincenzo Caridi, e del Direttore Generale Vicario INPS, dott. Antonio Pone.

Roma, 15 dicembre 2022.