

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale Siena

Siena, 23 giugno 2012

Protocollo n. 46134 del 23/06/2012

Ai Presidenti degli Ordini Professionali

Consulenti del Lavoro e Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili

Dr. Paolo Stufetti e Dr. Giancarlo D'Avanzo

Siena

Al Presidente dell'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili

Dr. Giancarlo Vittori

Montepulciano

Oggetto: Vademecum collaborazione INPS-Ordini Professionali

Il progredito quadro tecnologico-organizzativo consente oggi una più proficua ed intensa sinergia per rispondere al meglio alle aspettative degli utenti e per offrire il servizio richiesto mediante l'utilizzo di diversi canali di comunicazione. Questi cambiamenti impongono la revisione delle modalità di comunicazione fra l'Istituto e gli intermediari istituzionali privilegiati fra i quali gli ordini professionali dei Consulenti del Lavoro e dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili.



Allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'attività dell'Istituto e agevolare l'operato degli iscritti agli Ordini citati attraverso una interlocuzione costante, qualificata e rapida, si riportano di seguito le linee guida, concordate con i Presidenti degli ordini professionali della provincia di Siena, dr. Paolo Stufetti e dr. Giancarlo D'Avanzo e con il Presidente dell'ordine professionale di Montepulciano dr. Giancarlo Vittori, che disciplinano a partire dal 2 luglio 2012 a livello territoriale i rapporti di collaborazione e comunicazione in attesa di eventuali protocolli nazionali operativi:

- **COMUNICAZIONE BIDIREZIONALE PER AZIENDE DM:** è il canale esclusivo per: 1) la trattazione ordinaria delle singole pratiche con scambio di informazioni in tempo reale, invio della documentazione scansionata utile per la definizione delle richieste; 2) la prenotazione degli appuntamenti mediante la funzione "contatti- nuova richiesta" da riservare solo per la risoluzione dei casi più complessi ( gli appuntamenti potranno essere prenotati selezionando un giorno ed un orario tra quelli messi a disposizione dalla procedura).
- **AGENDA APPUNTAMENTI:** attraverso l'apposita funzione presente nel cassetto previdenziale aziende DM, è possibile prenotare un accesso in sede limitatamente alle situazioni complesse che non trovano soluzione attraverso gli altri canali di comunicazione e per le quali è necessaria una consulenza specifica. Al fine di consentire una preventiva istruttoria della situazione da risolvere, dovrà essere indicata in modo dettagliato



la problematica e le anomalie presenti.

- **CONSULENZA PER SOGGETTI CONTRIBUENTI DIVERSI DALLE AZIENDE DM**: in attesa del rilascio di apposita procedura e/o funzione all'interno di quelle già esistenti, la richiesta di un appuntamento per la sola gestione delle situazioni complesse che non trovano soluzione attraverso gli altri canali di comunicazione può essere effettuata tramite le e-mail istituzionali differenziate a seconda dell'oggetto della problematica oppure al numero telefonico di seguito indicato.
- **CASSETTO PREVIDENZIALE ARTIGIANI/COMMERCANTI**: è il canale esclusivo per la consultazione di tutte le informazioni inerenti la posizione previdenziale del soggetto ( posizione debitoria/creditoria, situazione assicurativa, elenco dei versamenti effettuati, calcolo importo e codeline per i versamenti; cartelle esattoriali, avvisi bonari e di addebito emessi). E' necessario ritirare per ogni soggetto autonomo il PIN personale e, dopo l'autenticazione con detto PIN, inserire mediante la funzione della delega, i dati del professionista delegato allo svolgimento degli adempimenti sopracitati. Dopo tale operazione ogni intermediario potrà accedere con le proprie credenziali alla posizione del lavoratore autonomo che ha dato la delega. I modelli per la richiesta del PIN potranno essere consegnati alla reception unitamente al documento d'identità del richiedente e alla delega al ritiro del PIN stesso data al professionista. Al momento la comunicazione bidirezionale non è ancora attiva.



- **MAIL ISTITUZIONALI:** sono utilizzate per le richieste di servizio o di consulenza e per la richiesta di prenotazione di appuntamenti, per i soggetti contribuenti diversi dalle aziende DM. Nel campo "oggetto" delle e-mail deve essere indicata la matricola aziendale e/o il codice fiscale e la problematica oggetto della comunicazione, in modo da consentire al personale dell'Istituto una lavorazione più rapida e mirata. Le risposte saranno fornite in un lasso di tempo ragionevole e, quando possibile, a fornire soluzioni alle problematiche esposte con provvedimenti di carattere definitivo. L'elenco delle mail istituzionali è allegato al presente vademecum.
- **PEC:** [direzione.provinciale.siena@postacert.inps.gov.it](mailto:direzione.provinciale.siena@postacert.inps.gov.it) può essere utilizzata per segnalazioni urgenti connesse a situazioni particolari (ad esempio richiesta di sgravio in caso di imminenti procedure esecutive da parte dell'agente della riscossione, solleciti motivati di istanze presentate etc);
- **ACCESSI IN SEDE:** sono limitati alla consegna della documentazione cartacea e/o al ritiro dei voucher già prenotati. Tali attività saranno svolte presso la reception.
- **NUMERO DEDICATI ALLE RISPOSTE TELEFONICHE:** nei giorni dal lunedì al giovedì dalle ore 11.00 alle ore 12.00 il numero telefonico 0577 291300 potrà essere contattato per quesiti urgenti e necessari a risolvere questioni a ciclo chiuso e/o per prenotare un appuntamento



per una consulenza relativa ad un soggetto contribuente non DM.

- **DURC**: prima di presentare la richiesta o al momento della stessa deve essere verificata la situazione contributiva mediante i cassetti previdenziali DM/ARTCOM in modo da attivare tempestivamente la soluzione delle anomalie presenti. L'Istituto se al momento dell'istruttoria rileva la presenza di situazioni ostative, le comunica all'intermediario che deve provvedere entro quattro giorni alla sistemazione/giustificazione. Trascorso tale termine il DURC sarà respinto.
- **ISTANZE**: le istanze devono essere inviate correttamente e corredate della eventuale documentazione cartacea necessaria. Se al momento dell'istruttoria si rilevano anomalie e/o mancanze, l'Istituto contatta il professionista che deve provvedere entro quattro giorni alla sistemazione/giustificazione/integrazione. Trascorso tale termine le istanze saranno respinte.
- **NOTE INFORMATIVE**: l'INPS si impegna a informare tempestivamente gli ordini professionali su tutte le iniziative o progetti avviati che riguardino i soggetti contribuenti, con note tecniche ed illustrative utili come supporto qualificato per lo svolgimento corretto di quanto previsto dai provvedimenti emessi, sia per la contestazione degli stessi e la conseguente tempestiva e proficua valutazione da parte della sede.



- **FORMAZIONE**: saranno organizzati seminari, incontri aperti agli operatori degli studi per la diffusione delle conoscenze specifiche.
- **UTILIZZO DELLE MODALITA' TELEMATICHE**: sarà privilegiato il canale telematico per l'invio delle istanze anche durante il periodo transitorio dove è consentito ancora il canale cartaceo. Le istanze dovranno essere compilate correttamente indicando tutti i dati richiesti anche se la mancanza degli stessi non risulta bloccante in modo da agevolare l'Istituto nella gestione delle stesse riducendone i tempi di lavorazione e soddisfacendo le attese dell'utente.

In considerazione del ruolo di intermediari istituzionali e del rapporto privilegiato che la Direzione INPS di Siena intende consolidare è fondamentale la collaborazione dei Consulenti del Lavoro e dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili che dovranno attenersi al corretto utilizzo dei canali, strumenti e nuove applicazioni introdotti per il presidio efficiente ed efficace delle loro istanze. L'impegno dell'INPS sarà indirizzato nell'erogazione di servizi sempre più improntati a criteri di qualità e tempestività.

Periodicamente sarà effettuato il monitoraggio sul rispetto di quanto previsto in modo da poter apportare le azioni correttive utili a migliorare l'operatività dell'Istituto e dei professionisti e a soddisfare le attese degli utenti.

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale Siena

Certa di una proficua collaborazione e rimanendo a disposizione di eventuali ulteriori chiarimenti, porgo cordiali saluti.

Lucia Terrosi

Direttore provinciale

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lucia Terrosi', written over the printed name.