



Istituto Nazionale Previdenza Sociale  
Direzione regionale Emilia Romagna



Coordinamento Ordini  
dei Dottori Commercialisti  
e degli Esperti Contabili  
dell'Emilia Romagna

## Protocollo d'intesa

**per la collaborazione e la gestione dei rapporti tra le Sedi Inps ed i Dottori commercialisti ed Esperti contabili dell'Emilia Romagna**

**L'Inps e il CODER Area Lavoro** (Coordinamento Regionale Emilia Romagna - Commercialisti Area Lavoro), firmatari del presente Accordo

### **considerati**

- l'esigenza di realizzare soluzioni idonee ad agevolare l'accesso dei Professionisti e delle aziende ai servizi pubblici ed alle informazioni di loro interesse in possesso delle PP.AA.;
- l'interesse dell'Inps a favorire e rendere più fluida la relazione con gli iscritti e le relative Rappresentanze, per la gestione di problematiche del processo di riscossione della contribuzione obbligatoria e di quella normata dalla contrattazione collettiva di lavoro;
- quanto disposto dal D.Lgs. 196/2003, in materia di tutela e riservatezza dei dati personali;

### **preso atto**

che l'Inps dispone di un sistema informativo completamente automatizzato per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali, tra i quali assume valenza strategica la capacità di fornire i relativi servizi nel punto più fruibile dai propri utenti;

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'AB' with a flourish above it.

## convengono quanto segue

### OBIETTIVI

- sviluppo di canali di comunicazione riservati per gli Ordini professionali e i loro iscritti, al fine di rendere più agevoli i contatti e più rapide le risposte, nello svolgimento dei relativi compiti;
- sviluppo della metodologia telematica, attraverso la promozione verso gli iscritti dell'uso corretto di canali di comunicazione concordati, nelle more della piena implementazione della cd. Comunicazione Bidirezionale in tutte le tipologie dei Cassetti previdenziali;
- progressivo passaggio verso un sistema di *customer care* che veda l'esclusività della gestione per appuntamento dell'utenza specializzata;
- collaborazione per la realizzazione di attività formative e informative, volte ad un reciproco approccio di miglioramento delle relazioni e delle attività istituzionali.

A tal fine, Inps e Coder concordano i seguenti

### IMPEGNI

- rispetto di quanto previsto nell'allegato 1, avente ad oggetto il nuovo "Sistema dei Canali di Presentazione delle Domande di Servizio, Comunicazione elettronica e Confronto Diretto";
- l'impegno da parte del CODER a favorire presso i professionisti e le aziende la diffusione del contenuto dell'allegato 1, con l'obiettivo di assicurare alle stesse un nuovo sistema che razionalizza e semplifica i rapporti comunicativi con le strutture, riducendo i tempi di risposta;
- l'impegno della DR Inps a fungere da interfaccia del CODER per la soluzione delle problematiche normative;
- l'organizzazione di eventi formativi/informativi in collaborazione tra le parti;
- l'impegno reciproco a promuovere la sottoscrizione di protocolli locali in ambito provinciale attuativi del protocollo regionale.

### MODALITA'

#### PRESENTAZIONE DOMANDE DI SERVIZIO

Considerato che, ai sensi della L. 122/2010, l'INPS ha telematizzato in via ESCLUSIVA una serie di domande di servizio (circ. 169/10, 110/11, 48/12, vari messaggi di aggiornamento), rilasciando



apposite procedure di trasmissione e gestione, **la presentazione di tali domande è possibile solo in via telematica accedendo al sito [www.inps.it](http://www.inps.it) - servizi online.**

Le domande di servizio residuali non telematizzate andranno presentate dai contribuenti o dai loro intermediari, tramite PEC, agli indirizzi PEC delle Direzioni provinciali (in base alla competenza territoriale del contribuente/azienda).

Le parti concordano che **in caso di invio con e-mail non certificata l'istanza NON sarà gestita in quanto priva di protocollo.**

### COMUNICAZIONE BIDIREZIONALE

Lo strumento della comunicazione bidirezionale è lo strumento esclusivo di comunicazione elettronica con INPS per le Aziende con dipendenti, per **le Aziende Agricole, per lavoratori autonomi agricoli, per le Aziende dello Sport e dello Spettacolo, per artigiani e commercianti, per committenti e professionisti iscritti alla gestione separata e per i datori di lavoro domestico.**

In generale nel cassetto previdenziale è possibile navigare per la ricerca di informazioni, effettuando un'indagine in successione di singoli elementi di interesse, raccogliendo così tutte le caratteristiche aziendali rinvenibili nei vari archivi disponibili.

Il Cassetto previdenziale aziende, a titolo esemplificativo, permette di accedere a:

- dati anagrafici sintetici;
- dati anagrafici di dettaglio:
  - aziende collegate;
  - aziende con lo stesso codice fiscale;
  - posizione di riferimento (azienda madre);
  - soggetti collegati;
  - posizioni lavoratori autonomi;
  - lista interruzioni;
  - ragioni sociali pregresse;
  - dipendenze;
- dati complementari:
  - crediti/inadempienze;

  
Handwritten signature and initials, possibly 'AB'.

- presenza domande CIG e CIGS;
- note di rettifica;
- E-mens trasmessi;
- confronto DM10-01M;
- committente 10%;
- riepilogo ispezioni di vigilanza;
- iscrizione a ruolo;
- dilazioni su cartella;
- domande di dilazione;
- fondi interprofessionali;
- posta ibrida;
- dati Infocamere;
- stampa del fascicolo completo.

È inoltre possibile verificare la **regolarità contributiva**.

Nella procedura Cassetto previdenziale aziende è presente il servizio denominato "**Comunicazione bidirezionale**", avente come principale obiettivo la **realizzazione**, tra le aziende, gli intermediari istituzionali e l'Istituto, **di una modalità strutturata di comunicazione**, finalizzata alla storizzazione delle comunicazioni e alla diminuzione dei tempi di risposta e dell'impiego di risorse, facilitando la relazione con l'Istituto e con le strutture presenti nel territorio.

Le funzionalità del Cassetto previdenziale aziende riguardano le seguenti aree: "**Comunicazioni**" e "**Agenda appuntamenti**".

Nell'area "**Comunicazioni**" le aziende, direttamente o per il tramite dei loro intermediari istituzionali, possono:

- inviare alla sede di competenza una richiesta o una comunicazione generica, tramite un apposito link. In questo caso la richiesta comporta l'apertura di un nuovo quesito di back-office di tipo generico-Informativo;
- inviare alla sede di competenza una richiesta o una comunicazione specifica, relativa a un ben definito ambito tra quelli presenti (regolarità contributiva, DM trasmessi, F24, agevolazioni contributive, ecc.);
- allegare la documentazione a supporto alla richiesta. Tale funzione consente di caricare fino a un massimo di tre file che saranno allegati al quesito sotto forma di file compresso;



- visualizzare lo stato della propria richiesta (aperta, in carico o chiusa) coerentemente con lo stato del rispettivo quesito di back-office;
- visualizzare gli eventuali commenti inseriti dagli operatori di sede al momento della modifica dello stato del quesito e l'esito finale;
- accedere allo storico delle proprie richieste ricercandole tramite opportuni parametri (matricola, oggetto della richiesta, stato della richiesta, data apertura e data ultimo aggiornamento) e visualizzarne il dettaglio;
- creare richieste concatenate in risposta a richieste precedentemente inviate;
- ricevere comunicazioni in tempo reale, tramite email e SMS, della protocollazione e smistamento alla sede di competenza e della successiva chiusura del quesito di back-office.

L'applicazione è integrata col sistema che gestisce le **deleghe aziendali**. Ogni intermediario delegato potrà visualizzare le pratiche di tutte le aziende clienti.

I tempi di risposta ai cassetti bidirezionali sono quelli stabiliti dalla Direzione Generale INPS.

#### CONFRONTO DIRETTO CON FUNZIONARI INPS - AGENDA APPUNTAMENTI

All'interno del cassetto previdenziale è prevista un'area "**Agenda appuntamenti**" in cui gli intermediari istituzionali potranno espletare le seguenti attività: prenotare un appuntamento presso la sede di competenza della matricola aziendale, selezionando un giorno e un orario tra quelli messi a disposizione dalla procedura e inviando un'eventuale documentazione a supporto, in modo da ridurre i tempi necessari all'appuntamento; ricevere un promemoria tramite email e SMS degli appuntamenti pianificati.

All'interno del Cassetto previdenziale è presente il link "**Contatti**" con le informazioni di contatto. **L' Agenda Appuntamenti** è lo strumento da utilizzare in via ordinaria per le questioni che necessitano di un confronto diretto con un funzionario INPS e presuppongono una questione nuova, complessa, irrisolta, tale da poter essere affrontata solo di persona.

Se, sulla base delle informazioni indicate, la problematica potrà essere evasa in anticipo rispetto alla data fissata per l'appuntamento, l'esito sarà comunicato al richiedente, al numero di cellulare, indirizzo e-mail, o PEC comunicati, e l'appuntamento annullato.

In sede di accordi provinciali saranno stabiliti i tempi massimi di fissazione degli appuntamenti, che non potranno comunque essere superiori a 10 gg. dalla data di richiesta.

### **CONTATTI TELEFONICI E PROBLEMATICHE URGENTI**

L'INPS e il Coder si impegnano ad utilizzare il contatto telefonico solo in via residuale e per casi del tutto eccezionali, cioè quelli non gestibili con l'ordinaria tempistica del Cassetto bidirezionale e Agenda appuntamenti; a tal fine le sedi INPS a livello di accordi provinciali valuteranno se mettere a disposizione un **numero dedicato** ovvero una **mail istituzionale** per il contatto diretto con gli operatori; in caso di impossibilità a fornire una risposta immediata, un operatore INPS competente, sulla problematica esposta, ricontatterà il consulente entro la successiva giornata lavorativa.

Le sedi INPS monitoreranno l'utilizzo dei canali "urgenti" e segnaleranno eventuali "anomalie" ai referenti degli Ordini locali.

### **ASSISTENZA NORMATIVA DIREZIONI PROVINCIALI E DIREZIONE REGIONALE INPS**

**I quesiti** normativi dovranno essere **formulati dall'Ordine provinciale** (e non dai singoli professionisti) alla Direzione della Sede provinciale competente, utilizzando i canali che saranno concordati nei protocolli locali.

**Eventuali richieste di singoli professionisti non saranno gestite.**

La Direzione provinciale INPS si impegna a rispondere **entro 10 gg. lavorativi** dalla richiesta (salvo termini più ristretti stabiliti negli accordi locali).

Se la problematica non può trovare risposta in ambito provinciale, ma va demandata alla Direzione regionale, sarà cura della Direzione provinciale INPS informare l'Ordine provinciale della trasmissione del quesito alla Direzione regionale.

La Direzione regionale INPS si impegna a rispondere ai quesiti inoltrati dalle Direzioni provinciali INPS **entro 5 giorni lavorativi** dal ricevimento del quesito, salvo che il quesito comporti la necessità di interpellare la Direzione Generale INPS.



In caso di quesiti di interesse generale, che vanno oltre l'ambito provinciale, il Coder si impegna a valutarne la sottoposizione alla Direzione regionale che si impegna a rispondere entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo che il quesito comporti la necessità di interpellare la Direzione Generale INPS.

La casella di posta istituzionale da utilizzare per la proposizione dei quesiti del Coder è la seguente:

[RelazioniIstituzionali.EmiliaRomagna@inps.it](mailto:RelazioniIstituzionali.EmiliaRomagna@inps.it)

Alla medesima casella dovranno pervenire anche eventuali solleciti del CODER in caso di mancata risposta da parte delle Sedi provinciali INPS, indicando nell'oggetto della mail "Sollecito a precedente richiesta di ....".

#### ASSISTENZA TECNICA

La riorganizzazione del servizio di informazione e consulenza dell'INPS ha comportato la costituzione presso le Direzioni regionali di Gruppi di assistenza informatica (**GAI**) per l'utilizzo delle procedure di comunicazione/trasmisione telematica.

Eventuali problematiche informatiche potranno essere segnalate a cura del Coder alla casella di posta istituzionale dedicata:

[AssistenzaInformatica.EmiliaRomagna@inps.it](mailto:AssistenzaInformatica.EmiliaRomagna@inps.it)

#### FORMAZIONE E INFORMAZIONE

Al fine di ottimizzare i flussi di lavorazione, l'INPS e il Coder concordano sulla necessità di prevedere **iniziative di formazione** che consentano lo **scambio reciproco** di informazioni e conoscenza sulle prassi operative, sulle procedure utilizzate e per aggiornamento normativo.

L'INPS e il Coder inoltre riconoscono la necessità di un **aggiornamento congiunto** sull'applicazione e sugli effetti delle novità normative che coinvolgono l'attività di competenza dei soggetti intermediari.

Handwritten signature and initials, possibly 'AB', in the bottom right corner of the page.

In occasione degli incontri del tavolo tecnico regionale o provinciale saranno specificati gli argomenti da trattare.

La Direzione regionale INPS, nei casi ritenuti rilevanti segnalerà tempestivamente, a integrazione delle comunicazioni istituzionalmente rese note dalla Direzione Generale INPS sul sito istituzionale, tutte le innovazioni, circolari e messaggi ritenuti di interesse diretto dei professionisti rappresentati dal Coder.

### **TAVOLO TECNICO REGIONALE**

Al fine di monitorare il rispetto degli impegni assunti, nonché approfondire particolari tematiche di carattere tecnico/normativo, sono previsti periodici incontri tra le parti con cadenza semestrale, fermo restando la possibilità di richiedere ulteriori incontri qualora una delle parti sottoscrittrici del presente accordo ne avverta la necessità specificandone il motivo.

Le parti si impegnano, in occasione dei suddetti incontri, a esaminare iniziative sviluppate sul territorio che facilitano i rapporti e migliorano il servizio complessivo offerto all'utenza esterna. Tali soluzioni migliorative saranno tradotte in direttive e istruzioni operative da applicarsi sull'intero territorio regionale.

Le parti concordano, inoltre, la segnalazione reciproca di comportamenti difformi a quanto stabilito nei citati incontri e nei tavoli tecnici impegnandosi a operare con immediatezza per rimuoverli.

### **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 "abusivismo".

A tal fine si concorda che sono abilitati a svolgere attività presso l'INPS:

- i professionisti muniti di tesserino rilasciato dall'ordine ;
- i dipendenti dello Studio limitatamente all'effettuazione dei compiti esecutivi inerenti l'attività professionale;

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials 'GAB' or similar, located in the bottom right corner of the page.

- i tirocinanti formalmente incardinati nello Studio ,sotto la diretta supervisione del professionista.

**Ai fini dell'accesso all'Inps, il titolare dello studio fornirà ai dipendenti ed ai tirocinanti una lettera di accredito redatta secondo il modello "Allegato 1".**

Inps e Coder, nel pieno rispetto della normativa in materia di tutela e riservatezza dei dati personali, si impegnano a scambiarsi reciprocamente le informazioni utili a contrastare ogni forma di abusivismo.

#### **PROTOCOLLI PROVINCIALI**

Il presente protocollo contiene le indicazioni e le linee di indirizzo per la sottoscrizione di protocolli provinciali che in nessun caso potranno stabilire termini superiori a quelli previsti dal Protocollo regionale.

#### **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; essi, assumono, inoltre, tutte le iniziative necessarie a garantire che il trattamento dei dati avvenga nel rigoroso rispetto del D. Lgs.196/2003 attuando, in particolare, le necessarie iniziative a tutela per garantire la massima riservatezza nella fruizione dei servizi resi da INPS.

#### **DURATA DELLA COLLABORAZIONE**

Il presente protocollo ha durata sperimentale di due anni dalla data di sottoscrizione, al termine del quale periodo INPS e CODER Area Lavoro (Coordinamento Regionale Emilia Romagna-Commercialisti- Area Lavoro) si impegnano ad effettuare una verifica congiunta, al fine di valutare l'opportunità di proseguire, modificare o interrompere la collaborazione. Tale valutazione e le



conseguenti decisioni circa la prosecuzione o meno della collaborazione sono rimesse alla libera discrezionalità dei soggetti firmatari.

A richiesta di una delle parti il presente protocollo potrà essere integrato o modificato in relazione a sopravvenute esigenze di carattere organizzativo o tecnologico.

Resta salva da entrambe le parti la possibilità di chiedere una disdetta nel caso di sopravvenuta impossibilità all'adempimento o per nuove disposizioni normative.

**PUBBLICITA'**

L'INPS e il CODER Area Lavoro (Coordinamento Regionale Emilia Romagna-Commercialisti- Area Lavoro) effettueranno un'adeguata pubblicizzazione del servizio attraverso i mezzi di comunicazione ritenuti più idonei.

Bologna,

04 LUG. 2019

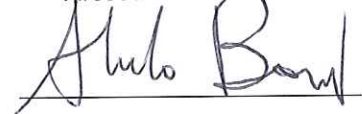
Il Direttore regionale INPS

Michele Salomone



Il Presidente CODER

Alessandro Bonazzi



**ATTESTAZIONE DEL PROFESSIONISTA**

**rilasciata al collaboratore di studio  
per l'accesso alle sedi territoriali degli Enti Previdenziali e Assistenziali**

Io sottoscritto/a dott./rag. \_\_\_\_\_, nato a  
\_\_\_\_\_ (\_\_\_) il \_\_\_\_\_, C.F.  
\_\_\_\_\_, con ufficio ubicato in \_\_\_\_\_ (\_\_\_)  
Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_, iscritto all'Ordine dei Dottori Commercialisti e  
degli Esperti Contabili di \_\_\_\_\_ al n. \_\_\_\_\_ dal \_\_\_\_\_

*SONO AD ATTESTARE CHE*

il sig./rag./dott. / la sig.ra/rag./dott.ssa \_\_\_\_\_,  
nato/a a \_\_\_\_\_ (\_\_\_) il \_\_\_\_\_, C.F.  
\_\_\_\_\_, documento di identità \_\_\_\_\_ n.  
\_\_\_\_\_ rilasciato da \_\_\_\_\_ con validità fino al  
\_\_\_\_\_

svolge la sua attività in qualità di collaboratore del mio studio ed è dal sottoscritto autorizzato/a a rappresentarmi nei rapporti con gli Enti Previdenziali e Assistenziali per il periodo dal / / al / / per la gestione delle pratiche riguardanti tutti i clienti dello studio.

\_\_\_\_\_, li

Dott./Rag. \_\_\_\_\_

Timbro e firma



Classe	Oggetto	Tempi soglia di definizione
<b>UNIEMENS</b>		
	Confronto DM10 - Emens	15
	Note rettifica	25
	Regolarizzazione (DM-VIG)	25
	Regolarizzazione (DM-VIG) - Invio documentazione	25
	Scoperture contributive	15
	UniEmens trasmessi	10
<b>Denunce individuali</b>		
	770/SA	15
	Emens	15
<b>Posizione aziendale</b>		
	Esodi lavoratori prossimi a pensione ( l. 92/2012)	5
	Estratto conto	10
	Inquadramento	10
	Variazione Dati Aziendali	10
<b>Fondi Interprof.</b>		
	Adesione	15
	Vicende societarie (fusioni, scorpori, etc.)	15
<b>Assunzioni agevolate e sgravi</b>		
	Altre agevolazioni	10
	Apprendistato	10
	Bonus occupazionale Garanzia Giovani	10
	Durc interno (regolarità contributiva)	15
	Esonero contributivo biennale legge n. 208/2015	10
	Esonero contributivo triennale legge n. 190/2014	10
	Incentivo assunzione donne e giovani - DM 05.10.2012	10

	L. 223/1991 (assunzione iscritti nelle liste di mobilità)	10
	L. 407/1990 (assunzione di disoccupati di lunga durata)	10
	L.92/2012 art.2,c. 10bis (assunzione di beneficiari di ASpI)	10
Versamenti (F24)		
	Compensazione F24	15
	Pagamenti F24	15
	Rimborsi/compensazioni DMP/RTP/DMVpassivi	15
CIGO- CIGS - Solidarietà		
	CIGO - CIGS - Solidarietà	15
	Requisito occupazionale Cigo	15
Durc (Documento di regolarità contributiva)		5
Recupero del credito		
	Avvisi bonari	15
	Avvisi di addebito	15
	Cartelle di pagamento	15
	Dilazione amministrativa	5
	Dilazioni su Cartella	5
	Riduzioni sanzioni civili	25
Illeciti Penali		15
Contenzioso amm.vo		10
Ispez. di Vigilanza		15
Verifica Amministrativa		
	Confronto dei Monti Retributivi (CMR)	15
	Controllo quadro D modello DM 10 (CASCO)	15
	Controllo versamenti TFR	15
	Recupero contributo addizionale CIG (Giasone)	15
	Regolarizzazione per reiezione CIG in edilizia (Pegaso)	15
	Tutoraggio aziende Uniemens (TUTOR)	15

Non Specificato		<b>ELIMINATO</b>
Oggetti precedenti		
	Assunzioni agevolate e sgravi	
	Esposizioni debitorie accertate	
	Fondi interprof.	
	Gestione separata	
	Posta Ibrida	
	Regolarità contributiva	
	Transazioni previdenziali	
Certificazioni		
	Certificazioni di distacco	<b>10</b>
Certificazioni di malattia		
	Surroghe	<b>10</b>
	Visite mediche di controllo	<b>10</b>
Servizi Settore Sport e Spettacolo		
	Richiesta Variazione Agibilità	<b>5</b>