



Consulenti del Lavoro
▼ **Consiglio Nazionale dell'Ordine**

Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 Roma
Tel. 06 549361 - Fax 06 5408282
e-mail consigli nazionale@consulentidellavoro.it
pec: consigli nazionale@consulentidellavoropec.it
C.F.: 80148330584



Roma, 29 marzo 2013
Prot. n. 0003475/U-38

Ai Signori Presidente dei
Consigli Provinciali dell'Ordine dei
Consulenti del Lavoro
LL.II.

Allegato: 1

e p.c. Ai Signori Consiglieri Nazionali e
Revisori dei Conti del Consiglio
Nazionale dell'Ordine dei Consulenti del
Lavoro
LL.II.

OGGETTO: SPORTELLO RECLAMI INPS.

Cari Colleghi,
dopo circa due mesi dall'istituzione dello sportello reclami INPS, abbiamo provveduto a elaborare una sintesi delle segnalazioni, che sono state sottoposte all'attenzione della Direzione Generale dell'Istituto il 20 marzo u.s..

Grazie alle centinaia di rilievi pervenuti, siamo riusciti a focalizzare i reali problemi che affliggono le sedi territoriali dell'Inps nei rapporti con la categoria.

In sintesi le macroaree dove, a nostro avviso, occorrerebbe intervenire da subito sono:

- 1) DURC
- 2) AGENDA APPUNTAMENTI, CONTATTI, ACCESSI ALLE SEDI
- 3) CASSETTO BIDIREZIONALE
- 4) FONDO DI TESORERIA T.F.R.
- 5) RICALCOLO INDENNITA' MALATTIA E MATERNITA'

In particolare, poi, sono stati forniti questi ulteriori spunti di osservazione:

Organizzazione interna delle sedi.

Con la nuova organizzazione i processi di produzione sono stati segmentati. Ciò comporta che una anomalia, quale nota di rettifica, insoluto, ecc, anche se risolta impone poi la conseguente lavorazione di ulteriori processi che in atto vengono attribuiti in capo a più persone (semafori, durc, recupero crediti, ecc).

Questo comporta che lo stesso processo o non si definisce proprio o si conclude dopo svariati interventi sulla stessa pratica.

Si chiede di intervenire per ripensare a una possibile riorganizzazione che recuperi ad unità i singoli processi. La stessa persona che prende in carico la pratica deve avere la responsabilità di completare tutti i processi dipendenti e conseguenti.



Agenda appuntamenti

Diverse sedi non sono in grado di rilasciare appuntamenti per mancanza di giorni disponibili, oppure con appuntamenti a 30 giorni. Tali tempi non sono compatibili con la necessità di disbrigo delle pratiche.

Sedi in particolare sofferenza

Si segnalano le sedi provinciali dove risultano le maggiori sofferenze in termini di definizione delle pratiche e nei rapporti con l'utenza: Catania, Caserta, Rimini, Foggia, Taranto.

Riscontro cassetto bidirezionale

Si riscontrano spesso mancate risposte, o inadeguate perché senza commento ("OK" e "KO", spesso è l'unica risposta) e comunque senza l'indicazione del funzionario responsabile.

Accesso alle sedi

La spinta sulla telematica, la chiusura di ogni rapporto di tipo telefonico, l'istituzione dei tornelli, la problematica gestione dell'agenda appuntamenti, l'eccessiva burocratizzazione nel rilascio dei pass, ha di fatto chiuso le sedi al contatto umano. Così si è perso il ruolo di utenza privilegiata che fino a qualche tempo fa aveva la categoria.

In proposito dobbiamo ricordare che la categoria si è dotata di un documento di riconoscimento denominato "DUI" che identifica non solo il collega iscritto al proprio ordine, ma è nello stesso tempo certificato di ruolo. Perché non prevedere una sorta di preaccreditamento dei consulenti iscritti, che in occasione dell'appuntamento presenteranno solo il DUI alla vigilanza?

TFR e fondo di tesoreria

La richiesta di riemissione dell'emens per tutti i mesi e per tutti i lavoratori interessati per il 2007 e 2008, si rileva di problematica attuazione. Spesso, infatti, non potendo accedere ai dati dei propri programmi software, visto il lungo lasso di tempo, per aderire alla richiesta si dovrebbe accedere ai dati dal sito dell'INPS. Ciò comporterebbe una digitazione manuale di tutti gli emens corrispondenti con evidenti ricadute di tempo e, soprattutto, rischi nel mantenimento della fedeltà dei dati a suo tempo trasmessi.

Si ritiene che la trasmissione dei soli dati mancanti mediante la compilazione di un'apposita maschera implementata nel sito dell'istituto, possa essere lo strumento che compendi le opposte esigenze.

Reingegnerizzazione

Si segnala che diverse sedi lanciano messaggi di impossibilità ad annullare note di rettifica in quanto i relativi programmi sarebbero bloccati a livello nazionale per la reingegnerizzazione del Dm virtuale, addirittura fino all'estate del 2013 (sede di Biella).

L'uso della telematica è di grande aiuto, ma determina una dipendenza che non prevede alternative. Ciò imporrebbe che i software dell'istituto funzionino sempre e bene. Essendo ciò impossibile, sarebbe opportuno curare al meglio la comunicazione per permettere di preavvisare la categoria sui possibili disagi e sulle azioni correttive che si possono mettere in campo.

Ricalcolo indennità di malattia

Si segnala che alcune sedi richiedono per la verifica amministrativa, la copia dei certificati medici in possesso all'azienda. Anche in questo caso il forte lasso di tempo trascorso, impedisce spesso di reperire la certificazione che, peraltro, dovrebbe essere in originale in possesso dell'istituto.

Come detto, nella riunione del 20 marzo u.s le suddette osservazioni sono state poste all'attenzione della Direzione Generale dell'INPS.

Come di seguito riportato in questa fase abbiamo ottenuto delle risposte interlocutorie e solo su alcuni punti. E' stato comunque importante il riconoscimento unanime della Direzione



INPS sulla bontà dell'iniziativa. Si è compreso, quindi, come si sono volute avvicinare le problematiche delle sedi con le esigenze del livello centrale, sfruttando la rete operativa dei Consulenti del Lavoro, tradizionali intermediari dell'Istituto. Il fine, ovviamente, è quello di collaborare per trovare le soluzioni migliori per rendere il lavoro di entrambi più fluido e produttivo.

Queste sono le parziali risposte:

Reingegnerizzazione

La DG Inps ha fornito il messaggio interno n. 2614 dell'11.2.2013, in allegato, con cui ha inteso evitare che la reingegnerizzazione di alcuni sistemi dell'istituto possa influire negativamente sulle varie procedure, tra le quali il rilascio del Durc.

Secondo la DG INPS, in atto, le sedi sarebbero in condizione di operare nei vari casi, nonostante la reingegnerizzazione non sia completata.

Vi preghiamo segnalare eventuali disfunzioni che si dovessero imputare ancora a questa causale.

Organizzazione interna delle sedi.

Su questo punto è stato osservato come in effetti la circolare n. 113/2011, avesse già tentato di risolvere il problema di riportare ad unicità i processi di lavorazione, come si può ben evincere da questo stralcio della stessa circolare:

"Con le Circolari n. 102 del 12 Agosto 2009, n. 129 del 1 ° Ottobre 2010 e n. 48 dell'11 marzo 2011 è stato dettagliatamente descritto il modello organizzativo delle Sedi di produzione. L'applicazione delle disposizioni organizzative contenute nelle menzionate Circolari ha determinato forti innovazioni richiedenti costanti interventi di adeguamento funzionale ed al fine di meglio valutare le ricadute operative e gestionali del modello individuato, si è dato avvio ad una fase di sperimentazione dello stesso sull'intero territorio nazionale.

La sperimentazione in atto ed i continui feedback dal territorio hanno evidenziato le aree su cui intervenire in un'ottica di miglioramento continuo.

Gli interventi di cui alla presente circolare incidono tanto sul sistema dei Servizi quanto su quello dei Flussi, puntando ai seguenti obiettivi:

ricompattazione delle attività, in logica di unicità del flusso di processo produttivo;

potenziamento delle Linee di prodotto servizio;

strutturazione del servizio di consulenza, affidato al coordinamento del Responsabile di Agenzia Interna e al Responsabile di Agenzia Complessa,

semplificazione ed efficientamento dell'area del controllo dei flussi contributivi, in funzione dello sviluppo della compliance e del costante aggiornamento dei conti individuali ed aziendali....

Le implementazioni al modello, riportate nella presente circolare, infatti, focalizzano ancora di più la nuova organizzazione sulla centralità delle relazioni con l'utente cittadino/azienda, per rispondere al meglio alle manifestate esigenze di avere:

prossimità del servizio;

semplicità organizzativa;

facilità di orientamento;

disponibilità e competenza degli operatori;

gestione integrale della problematica rappresentata, senza frammentazioni burocratiche.

un potenziamento delle attività presidiate e garantite dalla Linea di prodotto servizio Soggetto contribuente secondo logiche che superino la frammentazione delle attività e



dei prodotti, soprattutto attraverso il costante presidio del Cassetto bidirezionale e dell'Agenda appuntamenti;

*l'organizzazione di **ciascuna linea di prodotto/servizio** in maniera da garantire sia la soddisfazione delle richieste di rapida evasione o a ciclo chiuso, sia di corrispondere alle richieste più complesse, comprese quelle a carattere consulenziale, con personale che, adeguato a soddisfarle, **prenda in carico complessivamente la richiesta di servizio e la chiuda integralmente nei tempi predefiniti, attraverso l'utilizzo di tutti gli applicativi gestionali.** Tutte le attività della linea di prodotto/servizio sono poste sotto la diretta responsabilità del titolare della linea stessa, il quale ne garantisce coordinamento, presidio e risposte nei tempi soglia definiti."*

Alla luce di ciò, ci sembra opportuno che negli incontri con le sedi provinciali, sia messo sul tavolo della discussione l'organizzazione dei processi che, come visto, su disposizione della stessa DG INPS, devono essere ricondotti ad unità.

Anche in questo caso dateci riscontro su eventuali resistenze o osservazioni.

TFR e fondo di tesoreria

Le differenze richieste sono dovute a due fattori:

- la mancanza della scelta;
- difformità sulle basi di calcolo.

Per quanto riguarda la difformità sulle basi di calcolo, le sedi hanno avuto istruzione, per il 1° semestre 2007, di operare verifiche interne che non coinvolgeranno le aziende, a meno di differenze particolarmente rilevanti.

Dal secondo semestre 2007 in poi, in caso di accertate differenze nelle basi imponibili, servirebbe inviare nuovamente gli emens dell'epoca.

Tale soluzione, è stato fatto notare, appare molto complessa per gli studi e foriera di possibili errori per le posizioni individuali dei lavoratori.

Si è chiesto, pertanto, di creare un format ad hoc dove inserire soltanto i dati che interessano, lasciando poi all'Inps il compito di aggiornare gli emens.

L'Istituto si è dichiarato disponibile a collaborare, ma prima di avviare tale sperimentazione ritiene sia opportuno che si proceda ad inviare le scelte del TFR.

La maggior parte degli errori, infatti, pare che derivi dalla mancata o errata indicazione della scelta di destinazione del TFR.

La modifica si può effettuare (con riflesso per il passato) anche nell'Uniemens corrente. Non è necessario intervenire negli Emens. Naturalmente bisogna indicare l'anno di riferimento (2007). Se la scelta TFR è cambiata non vi è problema, in quanto l'ultima trasmessa si collocherà nella giusta sequenza temporale e varrà fino al mese precedente alla scelta temporalmente successiva anche se precedentemente inviata.

Per i cessati si può indicare una denuncia vuota con identificati i dati del soggetto più la scelta di destinazione della scelta del TFR. Qualche problema c'è per le correzioni nel caso di aziende cessate. Ci diranno in seguito.

Alla luce di ciò, si invitano i colleghi per il momento a verificare la congruità sulle scelte di destinazione del TFR e provvedere all'inoltro con l'Uniemens del mese in corso. Tra un paio di mesi faremo un'ulteriore verifica con l'Inps per monitorare quante posizioni resteranno in piedi e valutare il tipo di collaborazione successiva con l'Istituto.

Ricalcolo indennità di malattia

L'Istituto ha confermato che gli accertamenti devono avvenire in prima battuta utilizzando i certificati già in possesso dell'Inps e possono essere richiesti unicamente quelli mancanti ed in ogni caso ritenendo valida e sufficiente l'invio di una copia a mezzo e-mail.



Fin qui tutte le risposte ottenute, per le altre segnalazioni dello sportello reclami si fa riserva di ulteriori comunicazioni, non appena avremo il relativo feedback.

Per concludere alcune interessanti notizie di carattere operativo.

CUD PENSIONATI

Com'è noto, grazie anche alla forte pressione del Consiglio Nazionale, è stata estesa anche ai consulenti del lavoro, in quanto abilitati ENTRATEL, la stampa dei CUD dei pensionati.

Il percorso da seguire è il seguente: da servizi per Aziende e Consulenti si passa alla scelta Duplicato CUD e ci si identifica con il proprio codice fiscale e PIN dispositivo.

ATTENZIONE: si precisa che la condizione necessaria per la stampa è che lo stesso soggetto sia in possesso sia del PIN dispositivo rilasciato dall'INPS che dell'abilitazione ENTRATEL.

Voucher

Sul sito dell'Inps è stata istituita una sezione informativa su come utilizzare i voucher nella quale sono presenti anche gli indirizzi e-mail ai quali si possono formulare quesiti specifici o richieste di consulenza (lavorooccasionale.regione@inps.it, dove regione sta per il nome della stessa, es. lavorooccasionale.sicilia@inps.it). A breve sarà emanata una Circolare che riepiloga tutta la normativa, alla luce delle novità della legge Fornero. Sul sito dell'Inps è inoltre possibile la visibilità, in base al CF dei prestatori occasionali, del livello di reddito raggiunto da ciascuno. E' sempre comunque necessario richiedere l'autocertificazione del prestatore per i redditi complessivi, in quanto i dati esposti sul sito INPS, potrebbero non essere aggiornati.

Agevolazioni contributive per lavoratori assunti dalle liste di mobilità ex legge 236/1993

Fermo restando che non è possibile fruire delle agevolazioni per le assunzioni effettuate nel 2013, l'Inps non ha ancora preso definitiva posizione sulla possibilità di continuare a fruire delle stesse agevolazioni per le assunzioni effettuate in anni precedenti, per le proroghe e le trasformazioni.

Pagamento avviso di addebito

Ad oggi non è ancora presente la procedura per lo sgravio dell'avviso di addebito pagato.

Si verifica spesso che l'avviso di addebito venga pagato in F24, anziché all'esattoria. In mancanza dello sgravio, occorre procedere nel seguente modo:

- 1) pagare integralmente l'avviso, comprensivo delle sanzioni e poi richiedere la sospensione. Successivamente appena la procedura lo permetterà, verrà effettuato lo sgravio;
- 2) se il pagamento è stato parziale (per es. solo le ritenute previdenziali) e si intende dilazionare la differenza, la relativa richiesta andrà effettuata all'esattoria ma per l'intero debito, comprensivo della parte già pagata. Appena ricevuto lo sgravio, l'esattoria effettuerà il calcolo per riposizionare la rata all'effettivo importo.

L'Istituto ci ha assicurato che la procedura per lo sgravio dell'avviso è di prossima emanazione.

Cordiali saluti.

VS/cz

IL VICE PRESIDENTE
(Vincenzo Silvestri)