INPS Direzione Regionale Lombardia

Consiglio Regionale della Lombardia

Consulenti del Lavoro
Consigli Provinciali dell'Ordine dei Consulenti del lavoro della Lombardia
CONSULTA REGIONALE

PROTOCOLLO QUADRO

tra
INPS Direzione Regionale Lombardia

e
Consulta Ordine dei Consulenti del Lavoro Lombardia

ANCL Regione Lombardia

PREMESSO

che da sempre i rapporti tra la l'INPS e i Consulenti del Lavoro sono improntati alla reciproca e fattiva collaborazione, INPS e Ordine dei Consulenti del Lavoro convengono sulla valenza strategica di tale collaborazione, sulla base della pari dignità e nel pieno rispetto dei reciproci ruoli, in funzione della più alta qualità del servizio da fornire agli utenti;

VISTO

il Protocollo d'intesa regionale firmato il 9 novembre 2021 dalla Direzione regionale Lombardia con la Consulta Ordine dei Consulenti del Lavoro Lombardia e ANCL Regione Lombardia, e delle linee di indirizzo in esso contenute;

TENUTO CONTO

delle profonde modificazioni che si sono determinate nell'ordinamento interno e nell'attuale quadro di riferimento normativo, organizzativo e operativo dell'Ente riguardo alla telematizzazione dei servizi e delle informazioni della Pubblica Amministrazione ed alla digitalizzazione dei processi di lavoro;

CONDIVISA

la necessità di rinnovare una reciproca collaborazione tecnico-operativa e renderla adeguata ai bisogni attuali della collettività, improntata alla comune cultura del servizio e rispondente ai valori della tempestività, reattività, proattività e dell'accuratezza delle prestazioni erogate a richiesta dai cittadini;

CONSIDERATE

le profonde trasformazioni che hanno caratterizzato la vita del Paese e le metodologie e gli strumenti del fare servizio da parte della Pubblica Amministrazione, al fine di garantire efficacia nello svolgimento dei compiti istituzionali ed efficienza nell'approntamento flessibile di tutte le risorse a disposizione, in un contesto operativo di costante presidio della legittimità dei comportamenti e di rigoroso controllo del rispetto delle norme di legge;

CONSIDERATO

che è sempre stato intento comune dei sottoscrittori condurre una costante e attenta vigilanza istituzionale tesa a debellare fenomeni di abusivismo professionale nei confronti di soggetti non legittimati dalla legge n. 12/1979 anche in riferimento all'operatività dei CED;

CONSIDERATO

quanto previsto dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e successive modificazioni e integrazioni nonché del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali";

RILEVATO

che l'INPS recepisce il contenuto della legge 11/01/1979 n. 12, della direttiva CEE n. 84/253 e del Decreto Legislativo del 27/01/1992 n. 88, che riconoscono ai professionisti, nello svolgimento delle loro funzioni, un ruolo sociale e dinamico nell'adempimento degli obblighi dei contribuenti;

VALUTATO

che, alla luce delle continue innovazioni normative, organizzative e tecnologiche si avverte da parte di entrambi i sottoscrittori la necessità di integrare con nuove modalità comunicative, oltre ai canali attualmente in uso, la possibilità di interfacciarsi con l'Istituto;

RICONOSCIUTO

un ruolo essenziale alla formazione e informazione di tutti gli operatori per la corretta osservanza delle norme e delle disposizioni;

CONSIDERATO INFINE

il consolidamento negli indirizzi dell'Istituto per la Previdenza Sociale del valore della co-partecipazione dei soggetti intermediari, che si traduce, nel mantenimento di prerogative e obblighi dei rispettivi ruoli, nella ricerca di spazi di confronto e di condivisione per un comune agire e progettare la presenza e lo svolgimento delle politiche previdenziali ed assistenziali nel territorio di competenza;

SI CONVIENE E STIPULA

quanto segue:

Le Parti si impegnano ad improntare i rapporti ed i comportamenti alla massima collaborazione, correttezza, buona fede e trasparenza.

Al fine di favorire la possibilità di realizzare **momenti formativi comuni**, le parti si impegnano a scambiarsi le informazioni relative alle rispettive iniziative formative. A tale scopo, si rendono disponibili a mettere a disposizione – per iniziative intraprese su proposta di entrambe - le professionalità e le conoscenze necessarie per l'analisi congiunta di materie oggetto di innovazione legislativa o regolamentare e per adempimenti di ordine amministrativo-procedurale.

Le parti si impegnano reciprocamente a mantenere il Tavolo tecnico regionale di analisi e confronto, attivando incontri entro una settimana dalla richiesta, su proposta e/o richiesta di uno di esse. I rappresentanti regionali dei Consulenti del Lavoro cureranno la verbalizzazione degli incontri e la diffusione ai propri iscritti delle soluzioni individuate così come l'Istituto ne farà oggetto di comunicazione alle proprie sedi in ambito regionale.

****

Al fine di conseguire una migliore efficacia ed una maggiore efficienza nello svolgimento degli adempimenti e nella tenuta delle posizioni contributive, la trasmissione di quesiti o segnalazioni riguardanti questioni normative o tecniche di carattere generale sarà effettuata scrivendo alla casella direzione.lombardia@inps.it.

Al contempo, quanto alle modalità di interlocuzione su istanze di servizio presentate alle Sedi provinciali di competenza e alle comunicazioni ad esse inerenti, viene definito il quadro del "**sistema di comunicazione garantito**", a cui dare specifica applicazione nei protocolli di intesa da sottoscriversi poi a livello provinciale, disciplinato come a seguire:

1 Presentazione istanze di servizio.

Il sistema ordinario di presentazione delle istanze di servizio è tramite procedura telematica dedicata.

Le residuali domande di servizio non ancora telematizzate andranno presentate agli indirizzi di posta elettronica certificata (**PEC**) sottoindicati, in funzione della competenza territoriale o per materia (in presenza di Poli specialistici);

direzione.provinciale.nomesede@postacert.inps.gov.it;
.....;
.....;
.....;

2 Comunicazione elettronica.

2.1. Il sistema di **Comunicazione Bidirezionale 2.0**, ubicato all'interno del **Cassetto Previdenziale del Contribuente,** rappresenta lo strumento esclusivo di comunicazione tra INPS e Consulenti del Lavoro, con l'unica eccezione per le problematiche attinenti ai Professionisti iscritti alla Gestione Separata, per le quali è ancora attivo il Cassetto loro dedicato.
Tramite il sistema di Comunicazione bidirezionale si inviano:

- comunicazioni;
- richieste informazioni e chiarimenti;
- documenti a corredo della domanda;
- solleciti.

Ogni comunicazione inviata fuori dal sistema di Comunicazione Bidirezionale non avrà seguito, incluse PEC inviate al di fuori dei casi di cui al punto 1.

2.2. Tempi crescenti di risposta – livello crescente di responsabilità.

A) Il sistema di **Comunicazione Bidirezionale 2.0** garantisce tempi di risposta nel rispetto della tempistica prevista dai Protocolli nazionali. I tempi di risposta saranno brevi e certi quanto maggiormente chiara sarà la formulazione delle richieste e la completezza dei riferimenti, quali – in primis - l'individuazione corretta dell'oggetto della trattazione;
B) nella denegata ipotesi che la risposta non venga fornita entro 5 giorni lavorativi, ovvero che la medesima sia ritenuta non esaustiva, il Consulente del Lavoro scriverà, allegando l'originaria interlocuzione, in funzione della competenza per territorio o materia, alla casella di posta elettronica del funzionario INPS apicale, a:

- nome.cognome@inps.it (Responsabile Agenzia "Flussi" della Direzione provinciale di...) esponendo le proprie ragioni. Sarà onere dei funzionari destinatari della nota prendere in carico la questione e risolvere il problema.

C) Nelle ipotesi di ulteriore carattere non satisfattivo dell'interlocuzione, trascorsi altri 5 giorni lavorativi, il Consulente del Lavoro interesserà **il Direttore Provinciale** competente per territorio/materia scrivendo dettagliatamente a nome.cognome@inps.it, per ciascuna direzione provinciale e le sue eventuali articolazioni territoriali.

D) Le comunicazioni ai livelli superiori non potranno essere prese in carico in difetto dei dati analitici atti ad individuare la questione in trattazione, sia di natura soggettiva, sia di natura oggettiva.

E) L'intero processo di relazione avrà una durata non superiore ai 15 giorni lavorativi dalla data di presentazione della prima istanza.

F) I Consulenti del Lavoro si impegnano a corredare le richieste di interlocuzione con istanze chiare, precise e accompagnate da ogni informazione utile alla definizione della questione.

3 Confronto diretto con un funzionario Inps

3.1 Le questioni che necessitano di un confronto diretto con personale dell'Istituto presuppongono una materia nuova, complessa e che richiede particolari approfondimenti tali da implicare un confronto di persona per la loro risoluzione.

L'appuntamento dovrà essere acceso tramite **Agenda Appuntamenti** integrata nel Cassetto previdenziale.

Nella fase di prenotazione, ed ai fini della esaustiva preparazione del confronto, i Consulenti del Lavoro si impegnano ad indicare:

- ogni utile estremo che consenta l'immediata identificazione dell'utente cui si riferisce l'appuntamento comprensivo del codice fiscale;
- la tipologia di gestione previdenziale correlata all'associato interessato;
- l'oggetto della richiesta di appuntamento;
- la problematica motivo di approfondimento.

In caso di appuntamenti non rispettati, ovvero non gestiti con la trattazione o l'approfondimento, anche preventivo, della questione nelle modalità qui previste, in una cornice di reciprocità, la circostanza sarà segnalata ai livelli superiori di responsabilità così come descritti al punto 2.2, interpellando prima i soggetti di cui alla lett. B) e, in caso di risposta mancata/non esaustiva, al Direttore provinciale (lett. C).

3.2 Le istanze consulenziali caratterizzate da connotati del tutto rari ed eccezionali, che richiedano urgenza *extra* – Agenda, potranno essere segnalate direttamente alle caselle mail dei Responsabili di cui alla lett. B) del punto 2.2, in base alla competenza territoriale e funzionale.

****

Il presente accordo ha **validità** di tre anni, si rinnova tacitamente e può essere modificato decorsi sei mesi dalla sua sottoscrizione su richiesta delle Parti, ovvero in presenza di accordi o intese sottoscritti centralmente che ne prevedano un'integrazione o modifica.

Le Parti si impegnano a verificare gli esiti del presente accordo al termine del primo periodo di validità.

Le Parti si impegnano, qualora necessario, ad aggiornare con la massima tempestività, in caso di variazioni, l'elenco degli indirizzi di posta elettronica indispensabili all'operatività del presente accordo.

Per tutto quanto non espressamente previsto e disciplinato nel presente Protocollo, si fa rinvio alle disposizioni vigenti in materia.

La presente intesa è efficace dalla sottoscrizione.

Milano, 16 luglio 2026

Per l'INPS

Antonio Maria Di Marco Pizzongolo
Direttore Regionale Lombardia

Per i Consulenti del Lavoro
Coordinatore della Consulta dei Presidenti degli ordini della Lombardia
Potito di Nunzio

Presidente ANCL Regione Lombardia
Andrea Fortuna