

LA VERIFICA DEL PROTOCOLLO D'INTESA TRA INPS E ORDINE DEI CONSULENTI DEL LAVORO

Nelle scorse settimane si sono tenuti vari incontri tra la Direzione provinciale dell'INPS e la Presidenza dell'Ordine dei Consulenti del lavoro e dell'Associazione Nazionale dei Consulenti del lavoro di Brescia, al fine tra l'altro di verificare l'applicazione del Protocollo di intesa sottoscritto in data 26/10/2012 tra Direzione Provinciale e Consiglio Provinciale dell'Ordine dei Consulenti.

Inps e Consulenti concordano sulla necessità di porre attenzione ad alcune criticità inerenti l'utilizzo dei canali di comunicazione istituzionali e di consulenza predisposti. L'attenzione agli aspetti di seguito evidenziati consentirà all'Inps e ai Consulenti di gestire al meglio i contatti, con reciproco vantaggio in termini di efficienza, di efficacia e tempestività delle risposte.

I VOLUMI DELLE COMUNICAZIONI E LE CRITICITA'

Cassetto Bidirezionale.

Nel periodo gennaio-maggio 2014 L'INPS di Brescia ha gestito e definito n° **18.851** comunicazioni inbound da cassetto bidirezionale ed inviato in outbound n° **9915** mail.

Delle comunicazioni bidirezionali ricevute:

- Il 6.33% risulta essere stato inviato con **oggetto "Non specificato"**, pur riscontrando che il contenuto della comunicazione fosse associabile ad oggetti presenti nel menù della bidirezionale.
- Più di un quinto (il 22%) delle comunicazioni inbound sono codificate con un **oggetto che non corrisponde al contenuto** della stessa.

Queste difettosità generano tempi di risposta del 32% più lunghi rispetto alle comunicazioni che riportano oggetti congruenti con il contenuto e senza l'utilizzo del generico "Non specificato" e generano inutile assorbimento di risorse che potrebbero essere meglio utilizzate, per esempio, per accorciare i tempi di risposta tramite cassetto. Occorre pertanto porre la massima attenzione alla corretta descrizione dell'oggetto.

Casella di posta elettronica istituzionale soggettocontribuente.brescia@inps.it.

La casella è dedicata esclusivamente alle problematiche dei soggetti autonomi, committenti senza matricola aziendale, datore di lavoro domestico, aziende agricole ed autonomi agricoli, in attesa della piena operatività del cassetto bidirezionale anche per queste categorie. Nel periodo gennaio-maggio 2014 si registra un volume di circa n° **3500** comunicazioni mensili inbound, con un volume definito di n° **17.540** mail con risposta.

Nell'attività di monitoraggio del flusso di comunicazione si è riscontrato l'inoltro di **quesiti generici o privi dell'identificazione del soggetto**, e l'utilizzo dei canali di comunicazione della **propria** posizione aziendale (matricola studio) per inoltrare richieste o quesiti relativi a soggetti terzi.

Utilizzo della PEC.

Contrariamente a quanto concordato nel Protocollo, la Posta elettronica certificata non è utilizzata esclusivamente in via residuale ed alternativa, ma viene inviata anche quando non vi è la necessità legale di notifica del contenuto, **bypassando** l'utilizzo della "comunicazione bidirezionale".

Occorre ricordare non è possibile presentare istanze telematizzate come allegati alle comunicazioni attraverso il cassetto bidirezionale e PEC, al posto dell'utilizzo dei canali di invio telematici che l'Istituto ha predisposto. Tali istanze (v. p.es. domande di CIGO etc...), in forma allegata, sono prive di valore e non possono essere gestite dalla Sede.

Ripetitività nell'utilizzo dei canali di comunicazione

Sovente una stessa richiesta viene inviata a tutti i canali di comunicazione sopra descritti, creando notevoli difficoltà nella gestione della richiesta ed uno spreco di tempo. Occorre assolutamente evitare che la stessa comunicazione sia inviata con cassetto bidirezionale, con PEC, e addirittura alla casella istituzionale relativa al soggetto contribuente.

Alcune regole da osservare

In relazione alle criticità sopra evidenziate, e affinché il servizio di risposta consulenziale crei un reale valore aggiunto, occorre ribadire, per tutti i canali, la necessità che le comunicazioni inserite siano puntuali e sintetiche, in modo da:

- 1) **individuare analiticamente il soggetto contribuente** (es. codice fiscale, matricola aziendale, posizione gestione pubblica etc.);
- 2) **determinare la gestione previdenziale associata al contribuente** (es. aziende con dipendenti, agricoli, autonomi, gestione separata, lavoratori domestici, gestione pubblica etc.);
- 3) **specificare l'oggetto della richiesta con i dati identificativi dell'atto** (es. numero cartella esattoriale, avviso bonario/addebito con periodo e cosa intende richiedere nel merito, ad esempio contestazione, pagamento già effettuato, errore nella notifica, richiesta di dilazione, situazione debitoria, verifica contributiva individuale, etc.).

Casella di posta elettronica istituzionale sostegnoreddito.brescia@inps.it. Nell'attività di monitoraggio del flusso di comunicazione si è riscontrato anche qui l'inoltro di **quesiti generici o privi dell'identificazione del soggetto** in esame: tale limite genera criticità nella risposta e non permette di evidenziare situazioni particolari che nel campo delle prestazioni a sostegno del reddito sono estremamente frequenti.

Si evidenzia che quesiti relativi a persone fisiche titolari di prestazioni a sostegno del reddito, per le cui il Consulente sia stato parte attiva, sono considerabili solo se il Consulente esplicita di aver seguito, per esempio, l'accesso alla mobilità o l'iter della cassa integrazione dell'azienda presso la quale il lavoratore era attivo.

L'ATTIVITA' DI CONSULENZA SU APPUNTAMENTO

L'attività di consulenza è gestita attraverso gli appuntamenti fissati direttamente dai professionisti attraverso l'applicativo "**Agenda Appuntamenti**" come "**Punto di consulenza polifunzionale aziende**".

Nei primi mesi dell'anno il **34.15% degli appuntamenti fissati non ha avuto luogo**, in quanto la "problematica è stata risolta prima dell'appuntamento". Tale percentuale si discosta notevolmente da quella registrata sugli altri due punti di consulenza aperti al soggetto contribuente, percentuali che sono del 18.04% e 20.04%. Inoltre l'incidenza delle tipologie "Cancellato, Disdetto prima dell'appuntamento, Appuntamento non rispettato, Disdetto su iniziativa della sede," degli appuntamenti è del 26.83% rispetto alla media del 18% degli altri due punti di erogazione consulenziale. E' forte quindi la sensazione che le stesse problematiche, ove più correttamente segnalate tramite cassetto bidirezionale o meglio specificate, sarebbero state ugualmente risolte senza necessità di prenotare un appuntamento e quindi consentendo una contrazione dei tempi di risposta o di consulenza.

Spesso le note inserite per la richiesta di consulenza su appuntamento sono scarse e prive di indicazioni.

Ciò crea criticità nell'istruttoria degli stessi, in quanto si ha necessità di un'ulteriore contatto telefonico o a mezzo mail al fine di reperire tutti gli elementi sufficienti ad erogare una risposta consulenziale completa ed esaustiva. Occorre inserire note che consentano di :

- individuare analiticamente il soggetto contribuente
- specificare la gestione previdenziale associata allo stesso,
- specificare l'oggetto della richiesta con i dati identificativi dell'atto o del provvedimento:

CANALI DI COMUNICAZIONE DISPONIBILI PER I CONSULENTI DEL LAVORO

Di seguito si riassume uno schema dei canali di comunicazione, disponibili per i Consulenti del lavoro ai sensi del Protocollo di collaborazione del 26/10/2012, con le casistiche di riferimento

ARGOMENTO	CANALE DI CONTATTO	REFERENTE
Normativa	Comunicazione bidirezionale (o casella soggettocontribuente.brescia@inps.it, nei casi sopra specificati)	Unità organizzativa competente
Informazione/ aggiornamento stato pratica	Comunicazione bidirezionale (o casella soggettocontribuente.brescia@inps.it, nei casi sopra specificati)	Unità organizzativa competente
Verifica/Contestazione atto o provvedimento ricevuto da INPS	Comunicazione bidirezionale (o casella soggettocontribuente.brescia@inps.it, nei casi sopra specificati); come secondo livello di contatto, l'appuntamento tramite cassetto aziendale/contact center/sportello fisico	Unità organizzativa competente
Pratica/caso aziendale di maggiore complessità	Appuntamento tramite cassetto aziendale/contact center/sportello fisico	Responsabile di Unità Organizzativa o Linea di Prodotto/Servizio
Pratica/caso aziendale di urgente soluzione od estrema complessità	Appuntamento tramite contatto con Ordine o Associazione	Responsabile di Unità Organizzativa o Linea di Prodotto/Servizio

In riferimento alla possibilità di contatto diretto dei Consulenti con la sede Inps, al fine di richiedere un appuntamento da parte del professionista, per situazioni particolarmente complesse, che - seppur preventivamente rappresentate attraverso i canali di comunicazione istituzionali - non abbiano avuto una risposta completa ed esaustiva oppure nel caso la stessa rivesta carattere di particolare urgenza, si concorda in questa sede, formalizzando una prassi già seguita, che il singolo Consulente, possa fissare un appuntamento, richiedendo l'intervento dell'Ordine, indirizzando apposita richiesta all'indirizzo mail dell'Ordine stesso: cpo.brescia@consulentidellavoro.it .

Brescia, 28 luglio 2014

Alessandro Casile

Direttore provinciale Inps di Brescia

Alberto Pelizzari

Presidente Ordine dei Consulenti del lavoro di Brescia