

Consulti del Lavoro
Consiglio Provinciale
dell'Ordine di Milano



A.N.C.L.
Sindacato Unitario
U.P. di Milano

**Allegato n. 1 al Protocollo sottoscritto
tra
INPS - Filiale metropolitana di Milano
e
Ordine Provinciale Consulenti del lavoro
e**

Associazione nazionale Consulenti del Lavoro - U.P. di Milano

Sistema dei canali di presentazione delle domande di servizio, comunicazione elettronica e confronto diretto

Con il presente accordo si dà regolamentazione, a livello metropolitano milanese, dei canali di comunicazione attivati e presidiati, dei tempi di risposta garantiti, a patto che vengano rispettate le seguenti regole di utilizzo:

- Presentazione domande di servizio
- Comunicazione elettronica
- Confronto diretto: agenda appuntamenti sede
- Tavoli tecnici
- Impegno ad effettuare segnalazioni

Aspetti operativi e di comunicazione

PRESENTAZIONE DOMANDE DI SERVIZIO

1.1 Domande Telematizzate -> www.inps.it

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 -> Servizi online-> procedure dedicate (Elenco di tutti i servizi oppure Per tipologia utente):

- Domande di iscrizione, variazione e cancellazione Lavoratori domestici
- Domande di rimborso contributi Lavoratori domestici
- Domande di dilazione e riduzione sanzioni civili
- Domande di sospensione e sgravio di cartelle di pagamento
- Domande di sospensione, annullamento e avvenuto pagamento di avviso di addebito
- Sospensione e sgravio per calamità naturali aziende agricole
- Cessione crediti da parte di Enti Morali
- Ricorsi amministrativi
- Accentramento contributivo
- Agevolazioni contributive L. 191/2009
- Differimenti contributivi
- Riduzione contributiva nel settore dell'edilizia, prevista dall'art. 29 del D. L. 244/1995
- Domande di cassa integrazione
- Agevolazione disabili - richiesta di sgravio

(per l'elenco completo degli adempimenti, e per gli aggiornamenti, si fa rinvio alla home page www.inps.it, nella sezione "servizi on line").

1.2 Domande non Telematizzate -> Posta Elettronica Certificata (PEC)

Le domande di servizio non telematizzate (ad es. regolarità contributiva per i liberi professionisti, intervento sostitutivo) andranno presentate dai contribuenti o dai loro intermediari, tramite PEC ai seguenti indirizzi (in base alla competenza territoriale del contribuente/azienda):

direzione.provinciale.milano@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.milano centro@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.milano nord@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.milano sud@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.milano est@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.milano sestosan giovanni@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.legnano@postacert.inps.gov.it

Evitare l'invio da e-mail non certificata perché l'istanza NON sarà gestita.

2. COMUNICAZIONE ELETTRONICA

La comunicazione elettronica rappresenta lo strumento esclusivo di comunicazione con l'INPS, Direzione provinciale area metropolitana di Milano e le sue Agenzie per:

- Comunicazioni
- Invio documentazione
- Richieste di informazioni e chiarimenti che devono essere formulate in modo puntuale e articolato, prevedendo la soluzione prospettata dal Consulente del Lavoro.

La comunicazione elettronica è così articolata:

- Comunicazione bidirezionale per Aziende con dipendenti
- Comunicazione bidirezionale per Committenti della Gestione Separata
- Comunicazione bidirezionale per Liberi Professionisti
- Comunicazione bidirezionale per Artigiani/Commercianti
- Comunicazione bidirezionale Lavoratori Domestici

Laddove la comunicazione riguardi argomenti non previsti nel titolario delle Comunicazioni bidirezionali si potrà, in via assolutamente residuale, utilizzare le seguenti caselle di posta certificata, in funzione della competenza territoriale INPS:

direzione.provinciale.milano@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.milanocentro@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.milanonord@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.milanosud@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.milanoest@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.milanosestosangiovanni@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.legnano@postacert.inps.gov.it

L'uso improprio delle causali NON SPECIFICATO e ALTRO non consentiranno di garantire la risposta

Inoltre, fino al completamento del rilascio delle funzioni di telematizzazione per la comunicazione bidirezionale relativamente alle gestioni previdenziali di seguito indicate, si potranno utilizzare le caselle di seguito indicate:

Gestione dipendenti pubblici: direzione.provinciale.milano@postacert.inps.gov.it

Gestione agricoltori: DatoriLavoroAgricoli.Milano@inps.it

Gestione lavoratori dello spettacolo e dello sport: Direzione.milano@inps.it

Nel campo OGGETTO delle e-mail andranno SEMPRE e IN OGNI CASO indicati:

- il codice fiscale del contribuente;
- la gestione previdenziale associata al contribuente (es. lavoratori domestici);
- il sintetico contenuto della richiesta (es. sollecito rimborso, contestazione avviso bonario, ecc.).

Per comunicazioni/regolarizzazioni afferenti al DURC si stabilisce di utilizzare esclusivamente la casella di posta elettronica istituzionale:

preavisodiaccertamento.nomesede@inps.it indicando nell'oggetto il codice fiscale del richiedente per tutte le gestioni contributive (azienda, lavoratore autonomo).

3) CASSETTI PREVIDENZIALI

Tempi garantiti di risposta - livello crescente di responsabilità.

A) Il sistema consentirà il rispetto di un tempo massimo per la risposta/presa in carico pari a sette giorni lavorativi. Per cassette aventi ad oggetto DURC la Filiale si impegna a garantire un tempo di risposta di cinque giorni lavorativi.

Per garantire effettività e sostenibilità all'impegno che la Filiale prende, è fondamentale il rispetto dell'utilizzo dei canali di comunicazione istituzionali, esponendo con la massima chiarezza i quesiti che si pongono, completi dei riferimenti analitici che consentano l'individuazione del soggetto (matricola e codice fiscale).

B) Nella denegata ipotesi che la risposta tardi l'intermediario potrà inviare un sollecito alle caselle dei responsabili delle Agenzie complesse / flussi, indicando il codice fiscale e ogni altro estremo utile di identificazione della Comunicazione Bidirezionale, alle seguenti mail:

Gherardo.chiancone@inps.it (FM Milano)

Cesare.dipasquale@inps.it (Milano Est)

Germano.paciolla@inps.it (Legnano)

Giusep.carbone@inps.it (Milano Nord)

Laura.bigotto@inps.it (Milano Centro)

Salvatore.merra@inps.it (Milano Sud)

Salvatore.vilardi@inps.it (Milano Sesto San Giovanni)

C) Nell'ipotesi di ulteriore mancata risposta o di risposta non sufficientemente chiara ed esaustiva, l'intermediario potrà inviare un sollecito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), in base alla competenza del contribuente/azienda a:

urp.milano@inps.it

urp.milanocentro@inps.it;

urp.milanosud@inps.it;

urp.milanoest@inps.it;

urp.milanonord@inps.it

urp.legnano@inps.it;

urp.sestosangiovanni@inps.it;

In entrambi i casi indicati ai punti B) e C) alla segnalazione andrà allegata copia dei cassetti inevasi e/o non sufficientemente chiari ed esaustivi, indicando in oggetto "Protocollo Ordine Provinciale Consulenti del Lavoro INPS"

D) Le segnalazioni ai livelli superiori non potranno essere gestite in mancanza dei dati analitici per individuare la comunicazione inevasa.

E) L'intero processo comunicativo va definito entro 20 giorni lavorativi dalla data di primo contatto.

F) L'intermediario, nel rispetto del principio di reciprocità, si impegna a fornire risposta, entro sette giorni lavorativi, alle richieste da parte dell'istituto di integrazione documentazione, quietanze di pagamento, nuove trasmissioni, eventuali precisazioni e chiarimenti ecc.

- G) L'istituto segnalerà all'ordine dei consulenti eventuali ritardi od omissioni ripetute ed ingiustificate alle richieste inviate dagli uffici ai Consulenti e come conseguenza, per questi professionisti, non saranno più garantiti i tempi certi di risposta ai sensi del presente protocollo.
- H) Eventuali istanze di riesame a provvedimenti di diniego emessi dagli uffici dovranno essere inviate esclusivamente tramite cassetto bidirezionale.

DURC

Per l'invio di comunicazioni/regolarizzazioni afferenti il DURC, in risposta a richieste dell'Istituto, si stabilisce l'utilizzo della casella di posta elettronica:

preavisodiaccertamento.nomesede@inps.it, In particolare, l'azienda/intermediario dovrà riscontrare tempestivamente la comunicazione ricevuta utilizzando tale canale e indicando sempre nell'oggetto il Codice Fiscale e la Matricola.

Si stabilisce che il riscontro trasmesso dovrà comunque contenere i seguenti elementi per poter essere gestito nei tempi previsti:

- il Codice Fiscale dell'azienda nell'oggetto;
- una sintetica spiegazione degli elementi di fatto che possono portare alla soluzione della problematica;
- l'allegazione di tutti gli elementi a prova di quanto dedotto nella comunicazione (ricevute di pagamento, ricevuta di accettazione di dilazioni presso l'agente di riscossione).

Al fine di garantire sempre un migliore servizio la Direzione di Milano conferma l'impegno ad inviare il preavviso di accertamento entro tre giorni dalla data di richiesta del Durc sospeso per istruttoria automatizzata negativa e, successivamente, a dare risposta al riscontro inviato tramite mail :

preavisodiaccertamento.nomesede@inps.it entro i successivi cinque giorni lavorativi.

APPUNTAMENTI/INCONTRI PER SUPPORTI NORMATIVI SU TEMATICHE DI PARTICOLARE RILIEVO

Al fine di instaurare una corretta collaborazione saranno attivati appuntamenti/incontri tra funzionari dell'Istituto appositamente designati, rappresentanti dell'Ordine Provinciale Consulenti del Lavoro e dell'Associazione Nazionale Consulenti del Lavoro, per l'approfondimento di problematiche di comune interesse e rilevanza, allo scopo di pervenire a soluzioni che consentano di eliminare o ridurre le difficoltà relative a tutte

quelle circostanze per le quali si ravvisi l'opportunità di risolvere congiuntamente i problemi insorti.

Gli stessi potranno essere attivati anche attraverso il cassetto previdenziale al fine di ottenere supporti operativi/gestionali specifici su tematiche di particolare rilievo riguardanti per esempio: DURC, note di rettifica, gestione Uniemens, ammortizzatori sociali e procedure di incentivazione all'esodo/accompagnamento a pensione.

AGENDA APPUNTAMENTI

Come già indicato, la richiesta di informazioni, solleciti, segnalazione di malfunzionamento di programmi va gestita con comunicazione elettronica.

Le questioni amministrative che necessitano di un confronto diretto con un funzionario INPS presuppongono una questione nuova, complessa, irrisolta, tale da poter essere affrontata solo di persona.

Il corretto utilizzo dell'Agenda Appuntamenti richiede l'indicazione nel dettaglio della questione da discutere. Non può essere richiesta la presenza fisica di un determinato funzionario.

Si fa presente che per le aziende con dipendenti esiste la possibilità di prenotare un appuntamento collegandosi al Cassetto Previdenziale Aziende tramite la funzione di Comunicazione Bidirezionale (msg 1986 del 28/01/2011 reperibile sul sito - all. 1). Sulla base delle informazioni indicate, se 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.

L'APPUNTAMENTO PRESSO L'ORDINE DEI CONSULENTI AVVERRÀ IN MODALITÀ REMOTA E TELEMATICA SU SEGNALE DELL'ORDINE DEI CONSULENTI, AL QUALE L'APPUNTAMENTO DOVRÀ ESSERE RICHIESTO.

TAVOLI TECNICI

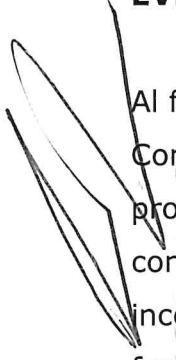
Le parti convengono di istituire almeno due tavoli tecnici di confronto annui tra funzionari dell'Istituto e funzionari dell'Associazione sulle materie di volta in volta valutate di interesse congiunto, attualità o rilevanza strategica.

GRUPPO FACEBOOK

La direzione INPS di Milano ritiene strategico sviluppare nuove modalità di comunicazione per meglio interagire con i consulenti del lavoro attraverso l'utilizzo di strumenti innovativi e dei nuovi canali Social.


A tal fine l'INPS di Milano ha attivato un nuovo gruppo di lavoro su Facebook denominato "INPS Milano con i Consulenti" a cui è possibile iscriversi a seguito di semplice richiesta inviata all'ordine. Lo stesso si impegna a comunicare gli elenchi dei consulenti che intendono iscriversi con la mail di riferimento.

EVENTI FORMATIVI/INFORMATIVI



Al fine di migliorare e ottimizzare le modalità di interazione, INPS e L'Ordine dei Consulenti del Lavoro, riconoscendo il ruolo fondamentale della formazione professionale, organizzeranno seminari di aggiornamento e/o approfondimento per condividere novità normative e/o procedurali sulle tematiche di maggiore interesse e incontri, anche a carattere operativo, destinati sia alle aziende associate sia ai funzionari dell'associazione.

IMPEGNO AD EFFETTURE SEGNALAZIONI



Al fine di valorizzare la collaborazione e le sinergie con l'Ordine Provinciale Consulenti del Lavoro e l'Associazione Nazionale Consulenti del Lavoro, la Filiale Metropolitana di Milano si impegna a comunicare con tempestività, non appena ne venga a conoscenza, qualsiasi disservizio di carattere informatico e/o logistico, affinché i consulenti del lavoro possano avvisare con celerità i propri assistiti anche al fine di sgravare l'Istituto dalla gestione di molteplici segnalazioni e situazioni allarmistiche.

ADDENDUM ALL' ALLEGATO

**Sistema dei Canali di Presentazione delle Domande di Servizio,
Comunicazione elettronica e Confronto Diretto**



COMUNICAZIONE ELETTRONICA

Comunicazione Bidirezionale per Aziende con dipendenti

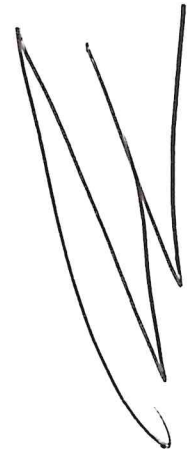
Si ricorda che la funzione "Comunicazione Bidirezionale" è situata all'interno del Fascicolo Previdenziale Aziende (msg 1986 del 28/01/2011 reperibile sul sito - allegato 1), utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito, quale:

Classe	Oggetto
UNIEMENS	
	Confronto DM10 - Emens
	Nota rettifica
	Regolarizzazione (DM-VIG)
	Regolarizzazione (DM-VIG) - Invio documentazione
	Scoperture contributive
	UniEmens trasmessi
	Comunicazione annullamento denuncia
	Comunicazione blocco effetti della denuncia
	Convocazione azienda per verifica denuncia
	Verifica Denuncia ex L. 335/1995
	Comunicazione accertamento per regolarizzazione
	Comunicazione su autorizzazioni-conguagli cig
	Diffide Proposte Vig
Denunce individuali	
	770/SA
	Emens
Posizione aziendale	
	Contratto espansione 41 - 5 bis d.lgs. 148/15
	Esodi lavoratori prossimi a pensione (l. 92/2012)
	Estratto conto
	Inquadramento
	Prest. straordinarie Fondi solidarietà Dlgs 148/15
	Variazione Dati Aziendali
	Richiesta CA 4K periodi da gennaio a giugno 2022
	Richiesta CA 4K periodi parziali
Fondi Interprof.	
	Adesione
	Vicende societarie (fusioni, incorporazioni)



Assunzioni agevolate e sgravi	
	Altre agevolazioni
	Apprendistato
	Apprendisti senza limiti di età da DS o mobilità
	Az. beneficiaria sgravio art.1 c. 306 L.178/2020
	Bonus occupazionale Garanzia Giovani
	Durc interno (regolarità contributiva)
	Esonero contributivo biennale legge n. 208/2015
	Esonero contributivo triennale legge n. 190/2014
	Incentivo assunzione donne e giovani - DM 05.10.2012
	L. 223/1991 (assunzione iscritti nelle liste di mobilità)
	L. 407/1990 (assunzione di disoccupati di lunga durata)
	Contributo straordinario Fondo Gas DL 78/2015
	L.92/2012 art.2, c. 10bis (assunzione di beneficiari di ASpI)
	Sgravi art.3 DL 104/20 e art.12 DL 137/2020
	Esonero art.1 c. 137 L.234/2021
Versamenti (F24)	
	Compensazione F24
	Pagamenti F24
	Rimborsi/compensazioni DMP/RTP/DMV passivi
CIGO- CIGS - Solidarietà	
	CIGD
	CIGO
	CIGS
	FIS
	Requisito occupazionale Cigo SR41 pagamenti diretti
Durc (Documento di regolarità contributiva)	
	Documento di regolarità contributiva
Recupero del credito	
	Avvisi bonari
	Avvisi di addebito
	Cartelle di pagamento
	Dilazione amministrativa
	Dilazioni su Cartella
	Riduzioni sanzioni civili

Omesso versamento ritenute previdenziali	
Contenzioso amm.vo	
Ispez. di Vigilanza	
Verifica Amministrativa	
	Confronto dei Monti Retributivi (CMR)
	Controllo quadro D modello
	Controllo versamenti TFR
	Recupero contributo Giasone
	Regolarizzazione per reiezione CIG in edilizia (Pegaso)
	Tutoraggio aziende Uniemens (TUTOR)
Certificazioni	
	Certificazioni di distacco
Certificazioni di malattia	
	Surroghe
	Visite mediche di controllo
Servizi Settore Sport e Spettacolo	
	Richiesta Variazione Agibilità



Comunicazione bidirezionale per Committenti della Gestione Separata

Si ricorda che la funzione "Comunicazione Bidirezionale" è situata all'interno del "Cassetto Previdenziale per i Committenti della Gestione Separata" (msg 6838 del 06/11/2015 reperibile sul sito www.inps.it), utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito, quale:

GESTIONE CREDITO
Altro
Comunicazione di anomalia
Confronto UniEmens/770
Correzione denunce
Crediti



Dilazione
Domande riduzione sanzioni civili
Normativa
Omesso versamento delle ritenute previdenziali
Richiesta modifica dati versamenti
Rimborso
Ruoli
Situazione debitoria
ANAGRAFICA FLUSSI
Altro
Altro intermediario abilitato/non abilitato
Cambio sede
Domande iscrizione
Flusso denuncia individuale
Inserimento nuovo legale rappresentante
Normativa
Posizione anagrafica
Posizione assicurativa
Richiesta modifica dati versamenti
Stabilizzazione associati ai sensi dell'art. 7-bis, D.L. 76/2013
Versamenti(F24)





Comunicazione bidirezionale per Artigiani/Commercianti

Si ricorda che la funzione "Comunicazione Bidirezionale" è situata all'interno del "Cassetto Previdenziale per Artigiani e commercianti" (msg 3092 del 06/05/2015, reperibile sul sito www.inps.it), utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito, quale:

Anagrafica aziendale
Anagrafica soggetto
Avviso bonario
Calcolo Codeline
Cancellazione
Circolari e Messaggi
Compensazione Contrib.
Data inizio attività
Dati del modello F24
Deleghe ricevute
Deleghe rilasciate
Dilazione
Estratto conto
Estratto contributivo
Estratto debitorio
Invio quietanza di Versamento
Iscrizione
News
Riduzione ex art.59, c15 l. 449/97
Riduzione Sanzioni
Rimborso
Ruoli/Avvisi di addebito
Versamenti Complessivi
Versamenti da Avvisi Bonari
Versamenti da Avvisi di Addebito
Versamenti da Condono
Versamenti da flusso corrente



Comunicazione bidirezionale per Liberi Professionisti

Si ricorda che la funzione Comunicazione Bidirezionale è situata all'interno del "Cassetto Previdenziale Liberi Professionisti" (msg 2885 del 30/06/2016 e 2970 06/07/2016, reperibile sul sito www.inps.it) utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito, quale:

anagrafica
deleghe
posizione assicurativa
rendicontazione GS
versamenti
normativa
riduzione sanzioni civili
esonero 2021
rimborso
ruoli
ricorsi
comunicazione di anomalia
situazione debitoria
sanzioni

Comunicazione bidirezionale per il Lavoro Domestico

Si ricorda che la funzione "Comunicazione Bidirezionale" è situata all'interno del Fascicolo Previdenziale aziende nell'area dedicata al lavoro domestico "Cassetto Previdenziale per il Lavoro Domestico" (msg 5182 del 28/12/2017 e 2749 del 06/07/2018, reperibile sul sito www.inps.it) utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito, quale:

ANAGRAFICHE E FLUSSI
Anagrafiche: mancato aggiornamento-variazioni
VERSAMENTI
MAV: non pervenuti-inesattezze riscontrate Impossibilità di stampa dal Portale
DENUNCE INDIVIDUALI
Contributi versati e non risultanti nell'estratto del lavoratore
Rapporti lavoro: Sospesi

Comunicazione Obbligatoria tardiva di cessazione
RECUPERO CREDITI
Avviso bonario/accertamento: conferma o modifica
Regolarizzazioni
Dilazioni su recupero crediti

Milano, 12 settembre 2022

Il Direttore della Filiale Metropolitana
Mauro Saviano

.....
Il Presidente Ordine di Milano
Potito di Nunzio

.....
Il Presidente ANCL S.U. - UR di Milano
Alessandro Graziano

.....
