



Consistenti del Lavoro

▼ Consiglio Nazionale dell'Ordine
Viale del Caravaggio, 84
00147 Roma
Tel. 06 549361 – Fax 06 5408282
e-mail consigli nazionale@consistentidellavoro.it
e-mail pec consigli nazionale@consistentidellavoropec.it
C.F.: 80148330584



Roma, 19 luglio 2018
Prot. n. 0007640/U/COMUNICATI E NOTIZIE

VIA EMAIL
Allegati: 2

Ai Consigli Provinciali dell'Ordine
dei Consistenti del Lavoro
LL. II.

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

Oggetto: Riunione Tavolo Tecnico presso Direzione Centrale INPS (4 luglio 2018). Report informativo.

In riferimento all'oggetto, si riportano di seguito le informazioni relative all'esito dell'incontro tenutosi tra i rappresentanti del Consiglio Nazionale ed i rappresentanti della Direzione Centrale dell'INPS in data 4 luglio u.s., segnalando l'opportunità della trasmissione a tutti gli iscritti ad opera dei Consigli Provinciali.

1) Conferimento delega a nuovo intermediario.

Come è noto, nel caso di conferimento del mandato di intermediario ad un nuovo professionista ad opera di un'azienda, si può optare per la possibilità di mantenere o meno in funzione la delega in essere al precedente intermediario.

Tale funzionalità ha fatto, però, registrare alcuni fenomeni di utilizzo distorto donde la segnalazione all'Istituto dell'esigenza di rendere più trasparente il dialogo fra gli attori che devono gestire le predette deleghe.



L'Istituto ha prontamente recepito la sollecitazione implementando un servizio di *alert* via mail, all'azienda, al nuovo ed al precedente intermediario al fine di ottimizzare le informazioni ed arginare l'improprio utilizzo della funzione.

2) Trasferimento massivo deleghe Inps dal socio professionista alla STP.

Con circolare 77/2018 l'INPS ha disciplinato la profilazione come intermediario delle Società tra Professionisti.

Il legale rappresentante potrà procedere alla richiesta del PIN e trasferire alla STP tutte (o parte) delle deleghe che risultano in capo ai soci professionisti.

Al fine di rendere più agevole il trasferimento delle predette deleghe, si è concordato il seguente percorso che permetterà il passaggio automatico:

- ciascun professionista della STP estrarrà dal portale INPS la lista delle proprie aziende in delega (come singolo professionista) in un file formato *excel* e trasmetterà al legale rappresentante della STP la lista delle sole posizioni da caricare in delega alla STP;
- il legale rappresentante della STP procederà al caricamento massivo delle deleghe alla STP sul portale INPS allegando il file contenente tutte le informazioni utili.

Lo sviluppo è previsto entro il corrente mese di luglio.

3) Comunicazione bidirezionale.

Si allega messaggio Hermes interno dell'INPS, rivolto alle sedi, con il quale viene preannunciato l'invio dei report sull'utilizzo dei cassetti previdenziali e il rispetto dei tempi di risposta.

L'informativa è molto importante perché potrà essere oggetto di confronto nell'ambito dei tavoli territoriali, per verificarne l'impatto concreto e suggerire eventuali correzioni.

Da segnalare, infine, che in caso di errata indicazione dell'oggetto del contatto da parte del consulente, la sede provvederà direttamente a veicolarlo all'ufficio competente.

4) Banca dati Appalti

Per intervenire con maggiore efficacia contro il fenomeno del lavoro irregolare nella filiera degli appalti, l'INPS ha messo a punto una *utility* per i soggetti committenti anche in vista della possibile attivazione delle norme sulla responsabilità solidale.

Si tratta di una banca dati che, opportunamente alimentata, consentirà di verificare che per i lavoratori utilizzati nei singoli appalti siano stati correttamente denunciati e versati i contributi.



Il primo ad accedere alla banca dati sarà il committente, che dovrà registrare i dati dell'appalto: oggetto, ubicazione, periodo temporale di svolgimento, fascia di valore economico dell'appalto. Ultimata la registrazione, il sistema genererà un codice identificativo dell'appalto (denominato «CIA»), che sarà trasmesso via Pec all'appaltatore e al subappaltatore. Questi, una volta ricevuto il codice, potranno registrare i loro dati identificativi, accedendo a una sezione di loro pertinenza della banca dati. Attraverso un sistema di upload, potranno importare i dati relativi ai lavoratori impiegati nell'appalto, con le relative indicazioni percentuali dell'effettivo apporto lavorativo. I numeri potranno essere modificati e aggiornati ogni mese. Tutte le modifiche saranno comunicate, di volta in volta, al committente.

Contestualmente, l'appaltatore e il subappaltatore, nell'UniEMens di ogni lavoratore impiegato nell'appalto, inseriranno il predetto codice identificativo. Nelle denunce sarà anche indicato in quali appalti sono utilizzati i lavoratori, precisando se uno stesso dipendente è impegnato (impiegato?) in più appalti nello stesso mese.

Mensilmente l'istituto elaborerà un documento, denominato "RAM", Rendicontazione Appalto Mensile, che rendiconta, appunto, gli esiti dell'incrocio tra i dati registrati in Banca dati e quelli denunciati nel flusso UniEMens. In presenza di una discrasia tra i contributi versati e la forza lavoro impiegata per i singoli appalti scatterà un *alert* per il committente.

La procedura sarà assolutamente volontaria e a discrezione del committente.

Si allegano delle slide riepilogative.

5) Delega unica

L'attuale sistema delle deleghe permette di avere contemporaneamente più intermediari sia per le varie gestioni (dipendenti, autonomi, gestione separata, ecc.), che per diverse matricole riconducibili allo stesso codice fiscale.

In questi casi, per ragioni di *privacy*, l'unico che può verificare la situazione nel suo complesso è il legale rappresentante dell'azienda.

Questo risulta molto limitativo nei casi in cui necessita avere una visione complessiva della situazione aziendale: ai fini dell'accesso della nuova piattaforma VE.R.A. e, in prospettiva, alle procedure per la gestione unificata del credito inerenti i processi di regolarizzazione in genere (rateazione unica, riduzione delle sanzioni civili, accordi sui crediti contributivi, procedure di allerta).

Per superare tale problematica sarà prevista la figura del “delegato unico” affidatario di una sorta di delega speciale che gli consentirà di visualizzare ed operare sulla situazione debitoria dell'azienda nella sua interezza.



La consultazione della piattaforma e la presentazione delle domande, di cui sopra, avverranno tramite una “web-application” accessibile con PIN INPS.

I soggetti abilitati ad accedere alla piattaforma saranno il Titolare o il Rappresentate Legale dell'azienda ovvero un intermediario abilitato che assumerà appunto la funzione di delegato unico.

Naturalmente nessuna modifica o variazione interverrà sulle modalità di lavoro e di competenze dei singoli intermediari già abilitati per le varie gestioni.

6) Deleghe in Agricoltura

Dal 1.1.2019 anche gli adempimenti relativi alle aziende agricole con dipendenti avverranno con il sistema dell'UniEMens. Nelle more è prevista una procedura facilitata per la migrazione e la validazione delle deleghe in capo agli intermediari.

Per effettuare tale operazione gli intermediari dovranno accedere all'applicazione “Gestione deleghe” nel portale INPS e selezionare la sezione “Dettagli Delega/Subdelega”. In tale sezione sarà possibile visualizzare l'elenco delle deleghe migrate che risulteranno, in una prima fase, tutte da attivare.

Verificata la correttezza dell'elenco sarà sufficiente validarne l'attivazione.

Con messaggio n. 2624 del 28.6.2018, il termine per questa operazione è stato differito al 10 agosto p.v., dopodiché per poter operare nella gestione agricoltura sarà necessario ricaricare ex novo tutte le deleghe.

Dal 01.09.2018 l'INPS avvierà una sperimentazione sull'utilizzo dell'UniEMens in luogo del DMAG su un campione di aziende che hanno aderito a tale richiesta. Nel caso ci fossero colleghi che si volessero proporre per far parte di tale sperimentazione, sarà possibile segnalarlo al Consiglio Nazionale che provvederà all'inserimento.

7) Adempimenti in caso di discordanza tra EMens gestione separata e Modello 770.

È in uscita una nuova procedura che semplifica l'operatività nei casi di discordanza fra i due flussi.

Il committente riceverà una comunicazione nella quale saranno indicati i dati del confronto effettuato dall'INPS, il calcolo dei contributi dovuti e le relative sanzioni.

A fronte di tale comunicazione, tramite un'apposita funzionalità del cassetto della gestione separata, si potrà:

1) **accettare** la modifica degli imponibili e dei relativi contributi proposti dall'INPS; in tal caso la procedura provvederà in automatico a compilare gli EMens di rettifica e aggiornare gli imponibili dei singoli collaboratori (bisognerà poi compilare l'F24);



2) **non accettare** la proposta di modifica; occorrerà fornire adeguata motivazione, allegando la documentazione a supporto (LUL, F24, certificazioni, ecc.).

La procedura dovrebbe essere rilasciata dopo l'estate, così da ricomprendere i confronti con il modello 770 del 2013 e 2014.

VARIE

1) A breve partiranno le comunicazioni sul riscontro tra il quadro RR del modello Unico e i contributi alla gestione separata (operazione Poseidone). Per interagire con le sedi territoriali INPS per la risoluzione delle pratiche occorre utilizzare il cassetto gestione separata. A questo proposito s'invitano, gli intermediari che non lo avessero ancora fatto, ad inserire la delega del committente. Da ottobre, infatti, non sarà più possibile inviare l'EMens dei collaboratori, in assenza della predetta delega.

2) Un'ulteriore comunicazione di debito in arrivo relativa all'anno 2017, sarà riferita alle discordanze tra denunce EMens e mancati versamenti nella gestione separata. Il necessario riscontro eviterà il passaggio del presunto credito all'agente della riscossione.

Cordiali saluti.

IL PRESIDENTE

(Dott.ssa Marina Elvira Calderone)
Marina Elvira Calderone

MEC/dt

Banca dati APPALTI

IN PRIMA LINEA PER LA LOTTA ALL'EVASIONE



L'evasione contributiva è una pericolosa condotta diffusa a livello nazionale, con un forte impatto negativo sul benessere della collettività. Sul piano economico colpisce sia i consumatori sia gli operatori, determinando in termini di concorrenza sleale un'alterazione del mercato. Prendiamo in esame il sistema degli appalti, per la rilevanza che riveste in questo ambito.

Nel disciplinare la dimensione lavoristica dell'appalto, il legislatore ha scelto di non inasprire le sanzioni applicabili come conseguenza dell'elusione della disciplina legale, bensì ha valorizzato lo strumento - inderogabile - della solidarietà quale tecnica di controllo indiretto del mercato degli appalti.

Nelle intenzioni del legislatore, è il mercato, con le sue regole chiare e trasparenti, che deve contribuire a migliorare l'effettività delle norme poste a presidio dei diritti dei lavoratori e deve dare un impulso allo sviluppo della legalità nella gestione dei rapporti di lavoro, al fine di garantire maggiori e migliori occasioni di lavoro regolare.

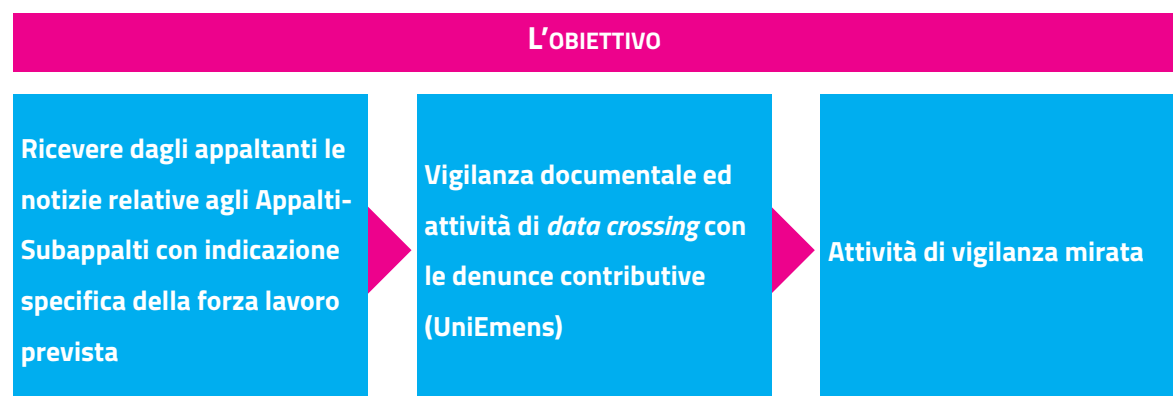
Con l'art. 29 del d.lgs n. 276/2003 è stato dunque introdotto un particolare regime di responsabilità solidale (oggi rafforzato per effetto delle previsioni di cui al Decreto-Legge n. 25/2017 convertito in Legge n. 49/2017) che implica il controllo incrociato tra committente principale, appaltatore ed eventuali subappaltatori. Di conseguenza, i committenti hanno diretto e specifico interesse ad avere compiuta conoscenza dei lavoratori per i quali, in caso di attivazione della responsabilità solidale, saranno chiamati a rispondere in termini di crediti retributivi e contributivi.

L'Inps fa leva proprio su tale specifico interesse.

Supportato dagli strumenti necessari per attuare il controllo, sarà infatti il mercato ad autoregolarsi, tendendo ad emarginare le aziende che operano nell'inosservanza della normativa lavoristica e previdenziale, e ciò a tutela dei committenti, che sovente vengono chiamati a rispondere solidalmente fino a due anni dopo la conclusione dell'appalto; delle aziende appaltatrici corrette, che si troveranno a fronteggiarsi sul mercato con concorrenti che rispettano le regole del gioco, e dei lavoratori, tutelati nei loro diritti.

Dunque, con la realizzazione di un canale di comunicazione privilegiato, vogliamo favorire un rapporto virtuoso tra amministrazione e contribuenti onesti, allo scopo di ridurre il rischio di evasione e rendere più efficace il sistema di controllo.

Attraverso un'attività di data crossing con le denunce contributive (UniEmens) trasmesse dagli appaltatori e subappaltatori, sarà più semplice per l'Inps rilevare eventuali irregolarità e avviare un controllo mirato.





E' disponibile dunque una nuova piattaforma tecnologica, denominata **Banca Dati Appalti**.

The screenshot shows the INPS website interface. At the top, there is a navigation bar with the INPS logo and various menu items: 'L'Istituto', 'Dati, analisi e bilanci', 'Avvisi, bandi e fatturazione', 'INPS Comunica', 'Prestazioni e servizi', 'Amministrazione trasparente', 'Lingua: ITA', 'Assistenza', and 'Contatti'. Below this is a secondary navigation bar with icons for 'Tutti i servizi', 'Trova la prestazione', and 'Entra in MyINPS', along with a search bar containing the text 'Cerchi servizi, prestazioni, informazioni? Es. Pensioni' and a 'Cerca' button.

The main content area features a breadcrumb trail: 'Prestazioni e Servizi / DiResCo - Dichiarazioni di Responsabilità del Cont.'. The title 'DiResCo - Dichiarazioni di Responsabilità del Contribuente' is prominently displayed in large, bold black text. To the right of the title is a red button labeled 'Accedi al servizio'. Below the title, there is a section titled 'INDICE' with a vertical list of links: 'Inizio Pagina', 'Cos'è', 'A chi è rivolto', 'Come funziona', and 'Accedi al servizio'. The 'Cos'è' link is selected, and its content is displayed in the main area: 'La piattaforma "DiResCo" (Dichiarazioni di Responsabilità del Contribuente) consente di sottoscrivere online le principali dichiarazioni di responsabilità e di ricevere, in tempo reale, un idoneo riscontro dell'avvenuta comunicazione.' Below this text are links for 'A chi è rivolto' and 'Come funziona', both with plus signs indicating expandable content. At the bottom left of the main area is a blue speech bubble icon with the text 'Aiutaci a migliorare questa pagina'. At the bottom right, there are two expandable sections: 'Categorie d'utenza' with a list of categories (Altre aziende private, Aziende agricole, Aziende del settore marittimo e volo, Imprese edili, Intermediari e consulenti, Pubbliche amministrazioni) and 'Temi' with a list of topics (Adempimenti fiscali, Assunzioni e collaborazioni). A red 'Accedi al servizio' button is also present at the bottom of the main content area.

Registrazione

L'accesso alla BDA è possibile attraverso il portale istituzionale Inps, inserendo il Codice Fiscale del soggetto autorizzato e il PIN abilitato al profilo AZIENDE.

La procedura consente l'accesso alla Banca Dati Appalti, utilizzando la matricola aziendale Inps, come COMMITTENTE oppure come APPALTATORE/SUBAPPALTATORE.

Nella gestione Committente, quest'ultimo registrerà, in un primo ambito, i dati dell'appalto (oggetto, ubicazione, periodo temporale di svolgimento, fascia di valore economico dell'appalto).

In secondo ambito, verranno registrati i dati identificativi di appaltatori e subappaltatori. Infine, attraverso un sistema di upload, potranno essere importati in procedura i file Excel relativi ai lavoratori impiegati nell'appalto, con relative indicazioni percentuali dell'effettivo apporto lavorativo.



Menu Dichiarazioni di Responsabilità



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Dichiarazione da parte della Stazione Appaltante dei dati relativi all'Appaltatore ed ai Sub-Appaltatori
Committente

Ragione sociale/denominazione:	<input type="text"/>
Codice Fiscale:	<input type="text"/>
Matricola:	<input type="text"/>
PEC comunicata da INFOCAMERE:	<input type="text"/>
PEC comunicata alla SEDE INPS:	<input type="text"/>
Altro Indirizzo PEC:	<input type="text"/>

Dati Appalto

Oggetto	Selezionare...	<input type="text"/>
Valore Economico	Selezionare...	<input type="text"/>
Regione	Seleziona Regione	<input type="text"/>
Provincia	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Comune	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Aggiungi Indirizzo

Data Inizio Appalto
Data Fine Appalto
Appaltatori
Matricola Appaltatore **PEC Appaltatore**
Aggiungi Appaltatore

Matricola Appaltatore	C.F. Appaltatore	Denominazione Appaltatore	Consorzio	Email PEC	Azioni
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Dati Lavoratore

Lavoratori di: AFFILATURA CASTELLANA DI GAZZOLA A. S. C. S.R.L. Matricola nr.:0403550133

NR.	CODICE FISCALE	05/2014	06/2014	07/2014	08/2014	09/2014	10/2014	11/2014	12/2014	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015
1	<input type="text"/>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	12%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	<input type="text"/>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	<input type="text"/>	100%	34%	100%	99%	33%	56%	34%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Ultimata la registrazione, il sistema genererà un codice identificativo dell'appalto, il CIA, che sarà trasmesso via PEC all'appaltatore e al subappaltatore.



Consultazione e modifica dati

Ricevuto il CIA, anche appaltatore e subappaltatore potranno accedere nella sezione di loro pertinenza della Banca dati, per consultare e per modificare mensilmente le percentuali di impiego dei lavoratori e per aggiungere o variare i lavoratori impiegati nell'appalto. Le modifiche apportate saranno storicizzate e comunicate al committente.

Contestualmente, appaltatore e subappaltatore provvederanno a inserire il CIA nel flusso UniEmens, in corrispondenza dei lavoratori subordinati coinvolti nell'appalto. Il campo relativo sarà di tipo ricorsivo, in modo da poter indicare più CIA se lo stesso lavoratore è impegnato in più appalti nello stesso mese.

Mensilmente, l'Istituto elaborerà un documento, denominato "RAM" Rendicontazione Appalto Mensile, che rendiconta gli esiti dell'incrocio tra i dati registrati in Banca dati e quelli denunciati nel flusso UniEmens.

Banca Dati Appalti
RAM Periodo: 5/2017

DATI COMMITTENTE

Regione Sociale/Comunazione:

Codice Fiscale 001:

Matricola 0000010:

DATI APPALTO

Codice Identificativo Appalto AA:

Oggetto Appalto/PALIZI:

Valore Economico Da 501.000 € a 190.000 €:

Data Inizio: 01/05/2013:

Data Fine: 31/10/2017:

Data Inizio Sospensione: 01/01/2014:

Data Fine Sospensione: 31/03/2014:

Indirizzo			
Regione	Provincia	Comune	Via/Piazza
Territorio Nazionale			

DATI SUBAPPALTATORE

Subappaltatore: **scorrouon s.r.l.**, codice fiscale: **04487400429**, matricola Inps: **0407545500**

Elenco CF Presenti nel flusso UniEmens e in BDA

N.R.	CF Lavoratore	Importo Totale	Percentuale d'Impiego registrata in BDA	Importo Percentuale	Contributo Dichiarato
1		2524,00	100	2524	161,73
2		1856,00	100	1856	709,43
3		1787,00	80	1429,60	673,66



Riepilogo dati

In virtù di apposita autorizzazione da parte dell'appaltatore, che dovrà essere registrata in procedura, sarà poi resa visibile al committente una sezione riepilogativa in cui vengono riportati:

- 1 i contributi dichiarati,
- 2 il saldo versato,
- 3 il numero dei lavoratori registrati in banca dati,
- 4 il numero dei lavoratori denunciati in UniEmens per quell'appalto,
- 5 eventuali divergenze tra i codici fiscali dei lavoratori registrati in BDA e quelli denunciati in UniEmens,
- 6 il quadro complessivo dell'eventuale situazione debitoria del codice fiscale dell'appaltatore e subappaltatore, aggiornata mensilmente al momento dell'elaborazione.

Sezione Riepilogativa

TOTALE DICHIARATO	1372,00
TOTALE VERSATO	137200,00
TOTALE DICHIARATO > TOTALE VERSATO	NO

Presenza CF differenti rispetto alla registrazione in BDA	SI
Numero lavoratori denunciati coincidente con registrazione in BDA	NO

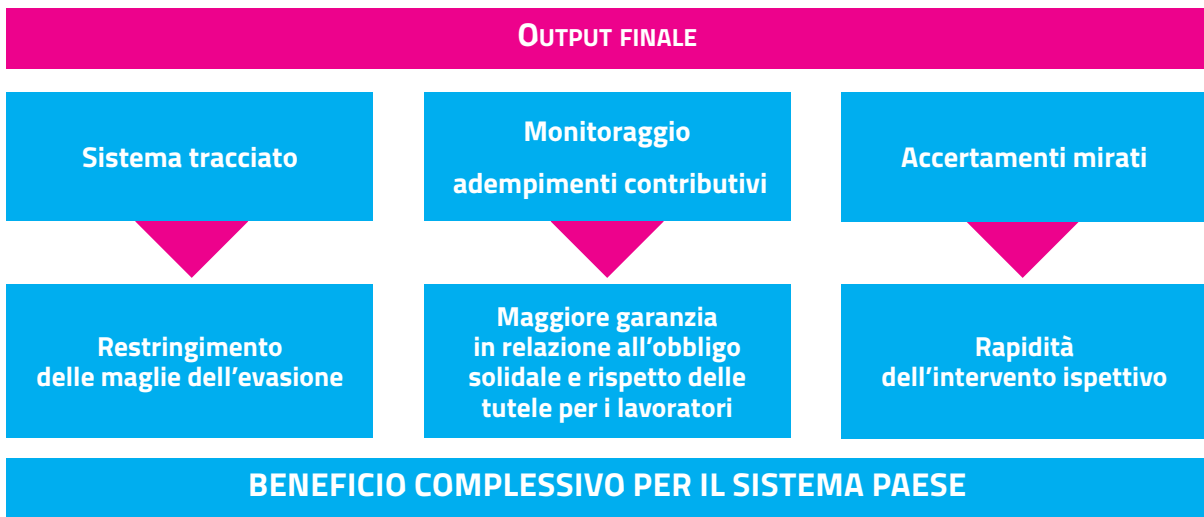
N. CF REGISTRATI IN BDA	2
N. CF NEI FLUSSI UNIEMENS	4

Controllo dati

Via PEC sarà inoltrato al committente apposito alert qualora l'importo dei contributi versati risulti minore rispetto ai contributi denunciati, nonché qualora il numero e i soggetti fisici registrati in Banca dati siano divergenti rispetto alla denuncia UniEmens.

L'Istituto, al suo interno, effettuerà specifici controlli incrociati e puntuali, con cadenza mensile, volti a verificare che tutti i lavoratori registrati in banca dati nei vari appalti che fanno capo ad uno stesso appaltatore o subappaltatore risultino regolarmente denunciati in UniEmens.

Un sistema così automatizzato, da un lato garantisce efficacemente il committente dal rischio di essere chiamato a rispondere del mancato versamento dei contributi da parte dell'appaltatore, soprattutto dopo che sia stato già corrisposto il saldo finale dell'appalto, e dall'altro consente valutazioni accurate, sulla base di dati aggiornati e veritieri, in merito alla stipula di nuovi contratti d'appalto con i medesimi appaltatori.



La condivisione dei dati potrà avvantaggiare anche le P.A. che non siano committenti, in quanto interessate a disporre di una banca dati utile ad ottimizzare la propria attività di accertamento.



In particolare, risulta evidente la rilevanza che il sistema predisposto potrebbe assumere anche con specifico riferimento alla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Recenti studi europei sul profilo della responsabilità degli operatori coinvolti nelle catene degli appalti, hanno evidenziato il forte legame che esiste tra frammentazione della filiera produttiva, utilizzo di lavoro irregolare e inadempimenti in materia contributiva e in materia di sicurezza sul lavoro. Del resto, l'utilizzo di lavoratori in nero, spesso addirittura clandestini, fa ragionevolmente presumere che la stessa forza lavoro non abbia ricevuto un'adeguata formazione ed informazione sulla prevenzione dei rischi sul lavoro.

Anche il Piano Triennale per il Lavoro "Liberare il lavoro per liberare i lavori" presentato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali nel luglio 2010 metteva al primo posto, quale linea d'azione prioritaria, il "Liberare il lavoro dalla illegalità e dal pericolo", orientando quindi l'attività di vigilanza verso la repressione delle violazioni sostanziali più gravi (in particolare lavoro nero, sicurezza sui luoghi di lavoro, appalti illeciti, lavoro irregolare degli stranieri, lavoro minorile), dopo aver sottolineato che la tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro non è solo quella di natura prettamente tecnica, volta alla verifica del rispetto della normativa prevenzionistica, ma anche quella avente ad oggetto tutta la disciplina di gestione del rapporto di lavoro che comunque incide sul profilo della integrità psico-fisica del lavoratore.

In conclusione, un intervento dalle modalità innovative e tecnologicamente avanzate, a contrasto del lavoro nero, non può che risultare salutare per i lavoratori, per la tutela del welfare e quindi per la sostenibilità del sistema Paese e a garanzia della libera concorrenza.





www.inps.it

Contact center

803 164 - gratuito da rete fissa

06 164164 - da cellulare secondo i costi del tuo gestore telefonico

Informazioni Comunicazione HERMES

Mittente: 0064/DIRETTORE GENERALE
Sedi destinatarie: 509
Inviato il: 28/06/2018 14:32:11
Protocollo: INPS.HERMES.28/06/2018.0002614
Oggetto: Invio report statistici del Cruscotto Comunicazione Bidirezionale

Testo Comunicazione

DIREZIONE SERVIZI AGLI UTENTI
DIREZIONE CENTRALE ENTRATE E RECUPERO CREDITI
DIREZIONE CENTRALE ORGANIZZAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI
DIREZIONE CENTRALE PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE

Alle Direzioni regionali
Alle Direzioni di coordinamento metropolitano
Alle Direzioni provinciali
Alle Filiali metropolitane

Gli strumenti di comunicazione telematica bidirezionale costituiscono, da tempo, il principale mezzo di contatto e di colloquio tra l'Istituto e i datori di lavoro e i loro intermediari professionali.

Il Piano della Performance 2018-2020, adottato con Determinazione presidenziale n. 24/2018, sottolinea, tra gli obiettivi specifici di Ente aventi carattere strategico, la particolare rilevanza del grado di soddisfazione degli utenti (customer satisfaction) in rapporto ai bisogni e alle aspettative degli stessi. È stata prevista, di conseguenza, la realizzazione di un sistema di rilevazione che evidenzi il grado di qualità complessiva nel servizio erogato, focalizzando l'insieme dei processi aziendali che migliorano l'intera esperienza dell'utente con l'Istituto.

Peraltro, con il messaggio n. 2697 del 28/6/2017, è stata già introdotta nel Cruscotto direzionale un'autonoma sezione, denominata "Customer Care", con nuovi indicatori che misurano la performance organizzativa anche dal punto di vista della cura dell'utente.

Con riguardo all' "Agenda Appuntamenti", nel messaggio richiamato sono illustrati tre indicatori attraverso i quali è costruito l'indice complessivo di

qualità per le richieste di consulenza.

Con riferimento allo strumento "Comunicazione Bidirezionale" all'interno del Cassetto previdenziale aziende con dipendenti, attraverso il quale vengono annualmente veicolati verso le Strutture dell'Istituto circa due milioni di quesiti, il messaggio citato ha introdotto quattro indicatori di tempo soglia, con i quali è misurata e valorizzata la tempestività delle risposte date, attraverso il rapporto tra il numero di quesiti definiti entro n giorni dall'invio e il totale dei quesiti definiti e di quelli aperti e scaduti, riferiti allo stesso oggetto del numeratore. I quattro indicatori sono costruiti con riferimento a valori di n (5, 10, 15 o 25 giorni) differenziati in relazione al grado di complessità dell'oggetto della comunicazione bidirezionale.

In aggiunta a ciò, il citato messaggio ha introdotto anche l'indice di giacenza dei quesiti pervenuti tramite comunicazione bidirezionale all'interno del Cassetto previdenziale aziende con dipendenti, che misura il rapporto fra quelli giacenti non scaduti e i giacenti totali.

Il monitoraggio dei quesiti e delle attività svolte dalle Strutture territoriali può essere effettuato attraverso le specifiche funzioni all'interno del "Cruscotto Comunicazione Bidirezionale" (ad esempio, distribuzione per oggetto, tempi medi di chiusura, dettaglio quesiti).

L'introduzione dei tempi soglia e degli indici di giacenza è finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo dell'Istituto di rispondere entro i tempi convenzionali ai quesiti pervenuti.

Ciò premesso, con il presente messaggio si preannuncia l'invio, alle Direzioni regionali e alle Direzioni di coordinamento metropolitano, di comunicazioni periodiche a mezzo PEI contenenti report dettagliati del "Cruscotto Comunicazione Bidirezionale", relativi ai dati di qualità inerenti le comunicazioni veicolate attraverso il Cassetto previdenziale aziende con dipendenti delle Strutture territoriali di competenza (Direzioni provinciali, Filiali metropolitane e Agenzie complesse).

La periodicità di tali informative sarà su base mensile, nel rispetto del compimento del tempo soglia massimo stabilito.

Per completezza di analisi, si raccomanda di confrontare i suddetti report con le informazioni relative ai contatti giacenti, estraibili direttamente dall'apposita

sezione della Intranet al seguente percorso: "Processi" > "Soggetto Contribuente" > "Anagrafica Aziende" > "Cruscotto Comunicazione Bidirezionale".

A livello territoriale, tale reportistica - oltre a costituire un sussidio per le Strutture nell'attività di monitoraggio della qualità dell'interazione con gli intermediari abilitati - può diventare un importante strumento di costruttivo e trasparente confronto con i locali Ordini professionali dei Consulenti del lavoro e dei Commercialisti ed Esperti contabili, attraverso l'analisi di dati oggettivi. Ciò potrà avvenire negli specifici tavoli tecnici e nei focus group, anche al fine di valutare congiuntamente eventuali criticità o trend positivi.

A livello centrale, la tematica dei tempi di risposta alle interazioni tramite il Cassetto previdenziale sarà oggetto di confronto in un tavolo permanente con i rappresentanti nazionali degli Ordini professionali sopra citati nel quale, oltre ad analizzare i dati aggregati a livello nazionale, potranno essere prese in esame eventuali criticità o peculiarità territoriali, sulla base delle segnalazioni più rilevanti.

Infine, si ricorda a tutte le Strutture territoriali in indirizzo che, ogniqualvolta una comunicazione pervenga attraverso il Cassetto previdenziale con un oggetto inesatto, è opportuno utilizzare l'apposita funzionalità "Cambio oggetto per lavorazione", evitando quindi di rispondere al mittente con la richiesta di un nuovo invio.

I citati incontri periodici potranno essere l'occasione per chiarire con gli intermediari il corretto utilizzo dell'oggetto e per sottolineare l'importanza di un'esatta canalizzazione dei quesiti.