

INPS



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale di Firenze



Ordine dei Consulenti del Lavoro

**▼ Consiglio Provinciale
di Firenze**

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

**INPS - DIREZIONE PROVINCIALE INTEGRATA DI
FIRENZE**

E

**ORDINE DEI CONSULENTI DEL LAVORO (ODCL)
CONSIGLIO PROVINCIALE DI FIRENZE**

E

**ASSOCIAZIONE NAZIONALE CONSULENTI DEL
LAVORO - U.P. DI FIRENZE**

- Sviluppo di canali di comunicazione finalizzati a rendere più agevole i contatti e più rapide le risposte, nello svolgimento dei rispettivi compiti;
- Sviluppo della metodologia telematica, attraverso il pieno utilizzo dello strumento di comunicazione bidirezionale sia per le aziende DM che per le altre tipologie di soggetto contribuente;
- Progressivo passaggio verso un sistema di *customer care* che veda l'esclusività della gestione per appuntamento dell'utenza specializzata.

Nel riconfermare il mantenimento dei canali diretti già in essere con l'Ordine provinciale dei Consulenti del Lavoro **concordano:**

- La reciproca adozione degli impegni previsti nell'allegato 1, avente ad oggetto il nuovo "Sistema dei Canali di Presentazione delle Domande di Servizio, Comunicazione elettronica e confronto diretto attraverso il riallineamento dell'Agenda Appuntamenti;
- L'impegno da parte dell'Ordine provinciale dei Consulenti del Lavoro a favorire presso i propri associati e le aziende assistite la diffusione del contenuto dell'allegato 1, con l'obiettivo di assicurare un nuovo sistema che razionalizzi e semplifichi i rapporti comunicativi con le strutture, riducendo i tempi di risposta;
- L'impegno da parte dei Consulenti del Lavoro ad inoltrare eventuali quesiti e solleciti su istanze in corso di lavorazione secondo le modalità ed i tempi previsti nell'allegato 1;
- L'organizzazione di eventi formativi/informativi, secondo la prassi consolidata del tradizionale rapporto di collaborazione intercorrente tra le parti.

Per i quesiti di carattere normativo ovvero interpretativo di interesse comune, l'Istituto si impegna a rispondere alle richieste, che dovranno pervenire alla casella direzione.firenze@inps.it con oggetto specifico "quesito Ordine CDL".
Le citate segnalazioni potranno pervenire sia dall'Ordine provinciale che dai singoli Consulenti iscritti.

Tutela della privacy

La Direzione provinciale integrata INPS di Firenze e l'Ordine provinciale Consulenti del Lavoro si impegnano a mantenere riservate le notizie acquisite durante l'esecuzione del presente accordo, affinché non siano utilizzate per scopi diversi da quelli contenuti nel presente protocollo d'intesa.

Assumono inoltre tutte le iniziative necessarie a garantire che il trattamento dei dati avvenga nel rigoroso rispetto del D.Lgs. 196/2003 attuando, in particolare, le necessarie iniziative a tutela per garantire la massima riservatezza nella fruizione dei servizi resi da INPS.

L'Ordine provinciale dei Consulenti del Lavoro si impegna affinché i dati di natura riservata non vengano divulgati, comunicati, ceduti a terzi, né in alcun modo riprodotti, e conservati secondo le previsioni normative vigenti.

Durata del Protocollo d'Intesa

Il presente protocollo d'intesa ha durata sperimentale di due anni dalla data di sottoscrizione. La Direzione provinciale integrata INPS di Firenze e l'Ordine provinciale Consulenti del Lavoro si impegnano ad effettuare verifiche congiunte nell'ambito di normali incontri periodici.



Allegato 1

Modalità concordate tra la Direzione provinciale integrata INPS di Firenze

e

Ordine provinciale Consulenti del Lavoro – U.P. di Firenze

in merito al

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

Con questa nota si dà regolamentazione a livello provinciale dei canali di comunicazione attivati e presidiati e dei tempi di risposta garantiti, a patto che vengano rispettate le seguenti regole di utilizzo:

1. **Presentazione di domande di servizio:** procedura dedicata su www.inps.it o PEC.....pag. 2
2. **Comunicazione elettronica:** Comunicazione bidirezionale per datori di lavoro dipendente; Artigiani e Commercianti; Committenti e Liberi Professionisti iscritti alla Gestione separata; canali di comunicazione per tutte le altre gestioni contributive
.....pag. 3
3. **Confronto diretto con i Punti di Consulenza :** Agenda Appuntamenti.....pag. 8



2. COMUNICAZIONE ELETTRONICA

2.1 Comunicazione bidirezionale per Aziende con dipendenti DM comprese le aziende iscritte alle gestioni ex enpals

Strumento **esclusivo** di comunicazione elettronica con INPS per:

- Comunicazioni
- Invio documentazione
- Richieste di informazione e chiarimenti
- Solleciti

Si ricorda che la funzione **"Comunicazione Bidirezionale"** è situata all'interno del Fascicolo Previdenziale Aziende (msg 1986 del 28.01.2011 reperibile sul sito), utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito, quale:

▸ Tutti

☒ UNIEMENS

- Comunicazione annullamento denuncia *
- Comunicazione blocco effetti della denuncia *
- Confronto DM10 - Emens
- Convocazione azienda per verifica denuncia *
- Note rettifica
- Regolarizzazione (DM-VIG) **
- Regolarizzazione (DM-VIG) - Invio documentazione **
- Scoperture contributive
- UniEmens trasmessi
- Verifica Denuncia ex L. 335/1995 *

☒ Denunce individuali

- 770/SA
- Emens

☒ Posizione aziendale

- Esodi lavoratori prossimi a pensione (L. 92/2012)
- Estratto conto



↳	Riduzioni sanzioni civili
↳	Omesso versamento delle ritenute previdenziali
↳	Contenzioso amm.vo
↳	Ispez. di Vigilanza
☐	Verifica Amministrativa
↳	Confronto dei Monti Retributivi (CMR)
↳	Controllo quadro D modello DM 10 (CASCO)
↳	Controllo versamenti TFR
↳	Recupero contributo aggiuntivo CIG (Giasone)
↳	Regolarizzazione per reiezione CIG in edilizia (Pegaso)
↳	Tutoraggio aziende Uniemens (TUTOR)
↳	Non Specificato
☐	Oggetti precedenti
↳	Assunzioni agevolate e sgravi
↳	Esposizioni debitorie accertate
↳	Fondi interprof.
↳	Gestione separata
↳	Posta Ibrida
↳	Regolarità contributiva
↳	Transazioni previdenziali
☐	Certificazioni
↳	Certificazioni di distacco
☐	Certificazioni di malattia
↳	Surroghe
↳	Visite mediche di controllo
☐	Servizi Settore Sport e Spettacolo
↳	Richiesta Variazione Agibilità

Handwritten signature

Handwritten signature



2.5 Tempi garantiti di risposta – livello crescente di responsabilità

2.5.1 Aziende DM – cassetto bidirezionale

Il sistema consentirà il rispetto di tempi soglia – forniti in allegato - definiti, in relazione all'oggetto dei quesiti, dal messaggio n. 2697 del 28 giugno 2017. Per garantire effettività e sostenibilità all'impegno che la Direzione prende, è fondamentale il corretto utilizzo del canale di comunicazione bidirezionale.

2.5.2 Cassetto Bidirezionali artigiani, commercianti, gestione separata e liberi professionisti.

L'utilizzo dei nuovi strumenti messi a disposizione consentirà di fornire risposta in tempi rapidi individuati indicativamente in 10 gg. dalla richiesta. Per garantire effettività e sostenibilità all'impegno che la Direzione prende, è fondamentale il corretto utilizzo del canale di comunicazione bidirezionale.

- A) Nell'ipotesi che la risposta tardi, l'azienda o il Consulente del lavoro, indicando ogni utile estremo di identificazione della Comunicazione Bidirezionale scriverà a:
- a. tiziana.visani@inps.it - per problematiche inerenti le aziende con dipendenti DM, Spettacolo e Sport Professionistico
 - b. lorena.pruneti@inps.it - per problematiche inerenti le aziende autonome (artigiani/commercianti), i lavoratori domestici e i DURC (aziende DM, Artigiani e Commercianti, Parasubordinati)
 - c. francesco.demasi@inps.it - per problematiche inerenti la Verifica Amministrativa, la Gestione Separata, le aziende Agricole (autonome e con dipendenti comprese le regolarità contributive aziendali relative) e il lavoro occasionale.
 - d. sandro.bottai@inps.it - per problematiche inerenti le Entrate Contributive della gestione dipendenti pubblici.
- B) Nell'ipotesi che il problema non sia ancora risolto, l'azienda o il Consulente del lavoro scriverà al Dirigente Responsabile dell'Area Flussi Contributivi - mario.izzo@inps.it e per conoscenza al Direttore provinciale - direzione.firenze@inps.it, esponendo le proprie ragioni.

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale di Firenze

PUNTO DI CONSULENZA ANAGRAFICA E FLUSSI - AZIENDE E PROFESSIONISTI

L'appuntamento può essere attivato, dall'azienda o dall'intermediario, tramite Contact Center ovvero collegandosi al Cassetto Previdenziale Aziende tramite la funzione di Comunicazione Bidirezionale.

Il Punto di Consulenza è collocato al 2[^] piano a sinistra ed è attivo il mercoledì dalle ore 8:30 alle ore 12:30.

PUNTO DI CONSULENZA ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO - AZIENDE E PROFESSIONISTI

L'appuntamento può essere attivato, dall'azienda o dall'intermediario, tramite Contact Center ovvero collegandosi al Cassetto Previdenziale Aziende tramite la funzione di Comunicazione Bidirezionale.

Il Punto di Consulenza è collocato al 2[^] piano a sinistra ed è attivo il giovedì e il venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30.

PUNTO DI CONSULENZA VERIFICA AMMINISTRATIVA - AZIENDE E PROFESSIONISTI

L'appuntamento può essere attivato, dall'azienda o dall'intermediario, tramite Contact Center ovvero collegandosi al Cassetto Previdenziale Aziende tramite la funzione di Comunicazione Bidirezionale per le materie di specifica competenza dell'U.O. Verifica Amministrativa come da allegato 2.

Il Punto di Consulenza è collocato al 2[^] piano a sinistra ed è attivo il venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30.

Nella fase di prenotazione dell'appuntamento, andrà inserito/comunicato:

- Il codice fiscale dell'azienda come "richiedente";



TEMPI SOGLIA INDIVIDUATI DI DEFINIZIONE DELLE COMUNICAZIONI BIDIREZIONALI AZIENDE DM

Classe	Oggetto	Tempi soglia di definizione
UNIEMENS		
	Confronto DM10 - Emens	15
	Note rettifica	25
	Regolarizzazione (DM-VIG)	25
	Regolarizzazione (DM-VIG) -	25
	Scoperture contributive	15
	UniEmens trasmessi	10
	<u>Comunicazione annullamento denuncia</u>	5
	↳ <u>Comunicazione blocco effetti della denuncia</u>	5
	↳ <u>Convocazione azienda per verifica denuncia</u>	5
	↳ <u>Verifica Denuncia ex L. 335/1995</u>	15
Denunce individuali		
	770/SA	15
	Emens	15
Posizione aziendale		
	Esodi lavoratori prossimi a	5

Handwritten signature

Handwritten signature



	(assunzione di beneficiari di ASpI)	
Versamenti (F24)		
	Compensazione F24	15
	Pagamenti F24	15
	Rimborsi/compensazioni DMP/RTP/DMVpassivi	15
CIGO- CIGS - Solidarietà		
	CIGO - CIGS - Solidarietà	15
	Requisito occupazionale Cigo	15
Durc (Documento di regolarità contributiva)		5
Recupero del credito		
	Avvisi bonari	15
	Avvisi di addebito	15
	Cartelle di pagamento	15
	Dilazione amministrativa	5
	Dilazioni su Cartella	5
	Riduzioni sanzioni civili	25
Illeciti Penali		15
Contenzioso amm.vo		10
Ispez. di Vigilanza		15

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale di Firenze

Allegato 2

DIREZIONE PROVINCIALE DI FIRENZE

ASSETTO ORGANIZZATIVO DELLA SEDE

1) Area DIREZIONE

Direttore: Lorenzo Leoncini
lorenzo.leoncini@inps.it

"Relazioni Istituzionali e segreteria di direzione"

Responsabile : Lucia Fiorenzoni
lucia.fiorenzoni@inps.it

Casella mail direzione.Firenze@inps.it

Fax: 055 4975419

"Controllo Prestazioni"

Responsabile : Letizia Bettini
letizia.bettini@inps.it

Casella mail ControlloPrestazioni.Firenze@inps.it

Fax: 055 4975453

- recupero crediti da pensioni e prestazioni
- azioni surrogatorie
- gestione certificazione di malattia
- gestione amministrativa visite mediche di controllo

50144 Firenze
Viale Belfiore 28/a
Tel.:055/4975111
Fax.: 05/4975359
C.F. 80 07 87 50 587
P.I. 021 211 51 001

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale di Firenze

2) **Area manageriale "flussi contributivi e vigilanza documentale"**

Responsabile: Mario Izzo
Mario.izzo@inps.it

Agenzia Flussi Contributivi

Responsabile: Paolo Bigi
paolo.bigi@inps.it

"Anagrafica e flussi"

Responsabile Sandro Bottai
sandro.bottai@inps.it

Casella mail: AnagraficaFlussi.Firenze@inps.it

FAX: 055 4975400 – 055 4975303

- Gestione sistemazioni conti individuali lavoratori dipendenti
- Gestione dei flussi informativi e finanziari delle ricongiunzioni ex L. 29/79 e assimilate
- Gestione Entrate Pubbliche Amministrazioni e regolarità contributive relative

"Accertamento e Gestione del Credito con DM"

Responsabile: Tiziana Visani
tiziana.visani@inps.it

Casella mail: Accertamentoaziendecondm.Firenze@inps.it

Fax 055 4975440

50144 Firenze
Viale Belfiore 28/a
Tel.: 055/4975111
Fax.: 05/4975359
C.F. 80 07 87 50 587
P.I. 021 211 51 001

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale di Firenze

- gestione confronto monti retributivi
- analisi e gestione scoperture contributive
- gestione controlli quadro D e versamenti fondo di tesoreria
- gestione recuperi contributo addizionale CIG
- gestione completa Aziende Agricole e Autonomi Agricoli (iscrizioni, variazioni, cancellazioni, gestione flussi DMAG, gestione contribuzione, recupero crediti, dilazioni, rimborsi, sgravi, sospensioni, illeciti penali aziende agricole)
- gestione DURC Aziende Agricole e Autonomi Agricoli
- gestione completa Committenti e Liberi Professionisti iscritti alla gestione separata (gestione flussi contributivi, recupero crediti, sgravi, sospensioni, dilazioni, rimborsi, illeciti penali committenti gestione separata)
- gestione lavoro occasionale - libretti di famiglia e contratto di prestazione occasionale

"Vigilanza ispettiva"

Responsabile: Carlo Carraresi
Carlo.carraresi@inps.it

Fax: 055 4975601

Casella mail Vigilanzaispettiva.Firenze@inps.it

Gruppo di Lavoro " Posizione assicurativa dipendenti della Pubblica amministrazione"

Responsabile: Diana Di Battista
dianadibattista@inps.it

Casella mail PosizioneAssicurativaPPAA.Firenze@inps.it

FAX 055 4975525

- gestione posizione assicurativa dipendenti pubblici
- gestione riscatti e ricongiunzioni dipendenti pubblici
- gestione versamenti volontari dipendenti pubblici
- gestione operazione Estratto Conto lavoratori pubblici

50144 Firenze
Viale Belfiore 28/a
Tel.: 055/4975111
Fax.: 05/4975359
C.F. 80 07 87 50 587
P.I. 021 211 51 001

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale di Firenze

"Prestazioni a sostegno del reddito"

Responsabile: Susanna Belgrado
susanna.belgrado@inps.it

Casella mail SostegnoReddito.Firenze@inps.it

Fax 055 4975358 per prestazioni temporanee
Fax 055 4975208 per CIG pagamenti diretti

- prestazioni temporanee connesse alla cessazione del rapporto di lavoro, alla diminuzione della capacità lavorativa e al sostegno del reddito familiare,
- gestione delle integrazioni salariali ordinarie in agricoltura (CISOA), Cassa in deroga,
- gestione domande di integrazione salariale ordinaria, edilizia e straordinaria per la parte relativa all'eventuale pagamento diretto

"Servizi collegati a requisiti socio sanitari"

Responsabile: Maria Guarneri
maria.guarneri@inps.it
Casella mail ServiziSocioSanitari.Firenze@inps.it

Fax 055 4975310

- gestione assegni sociali e pensioni sociali
- prestazioni connesse all'invalidità civile

"Prodotti ad elevata specializzazione – Convenzioni Internazionali"

Responsabile: Antonio Bosco
antoni.bosco@inps.it

Casella mail ConvenzioniInternazionali.Firenze@inps.it

Fax 0554975453

- pensioni in convenzione internazionale

50144 Firenze
Viale Belfiore 28/a
Tel.: 055/4975111
Fax.: 05/4975359
C.F. 80 07 87 50 587
P.I. 021 211 51 001

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale di Firenze

"Prestazioni di fine servizio e previdenza complementare dipendenti Pubbliche Amministrazioni"

Responsabile: Alessio Baronti

alessio.baronti@inps.it

casella mail prestazioniprevidenzaPPAA.firenze@inps.it

Fax 055 5068403

- Gestione trattamenti di fine servizio e trattamenti fine rapporto dipendenti pubblici
- Previdenza complementare
- Assicurazione sociale vita

"Credito e welfare"

Responsabile: Fabio Zarino

fabio.zarino@inps.it

casella mail creditowelfare.firenze@inps.it

Fax 055 5068453

- Gestione mutui ipotecari e prestiti ai dipendenti pubblici
- Gestione attività sociali

50144 Firenze
Viale Belfiore 28/a
Tel.:055/4975111
Fax.: 05/4975359
C.F. 80 07 87 50 587
P.I. 021 211 51 001

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale di Firenze

"Anagrafica e flussi"

Responsabile: Maria Cristina Paltracca
mariacristinapaltracca@inps.it

Casella mail: anagraficaflussi.Empoli@inps.it

- Iscrizioni, cancellazioni e variazioni artigiani e commercianti
- Iscrizioni, cancellazioni e variazioni Aziende DM
- Gestione dei flussi dm10, emens e uniemens
- Sistemazione posizioni assicurative artigiani e commercianti
- Gestione F24 pagamenti artigiani e commercianti
- Gestione note di rettifica attive e passive

"Accertamento e Gestione del Credito Verifica Amministrativa"

Responsabile: Antonella Fochetti
antonella.fochetti@inps.it

casella mail: Gestionecredito.Empoli@inps.it

- gestione nota di rettifica connesse al recupero di agevolazioni contributive
- gestione completa del saldo passivo, comprese le fasi di compensazione su F24
- regolarizzazioni spontanee, su denuncia del lavoratore, da nota di rettifica, ex INPDAI, da segnalazione di altri Enti
- accertamento inadempienze e contabilizzazione del credito a seguito verbale ispettivo
- rimborsi su cartella esattoriale
- avvisi bonari e avvisi di addebito Art/comm e aziende con dipendenti
- illeciti penali ex art.2 L.638/83 aziende con dipendenti e parasubordinati
- gestione committenti
- Tutoraggio grandi aziende
- Tutoraggio aziende agricole
- Regolarizzazione contribuzione virtuale in edilizia
- Iscrizione d'ufficio nella Gestione Artigiani e Commercianti e nella Gestione Separata a seguito di verifiche reddituali - POSEIDONE
- gestione confronto monti retributivi

50144 Firenze
Viale Belfiore 28/a
Tel.: 055/4975111
Fax.: 05/4975359
C.F. 80 07 87 50 587
P.I. 021 211 51 001

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale di Firenze

Agenzia di Pontassieve

(Mail: Agenzia.Pontassieve@inps.it)

Responsabile: Francesco Signorello
francesco.signorello@inps.it

Fax 055 8325960

- liquidazione e gestione delle pensioni
- rilascio eco assicurati
- prestazioni temporanee connesse alla cessazione del rapporto di lavoro, alla diminuzione della capacità lavorativa e al sostegno del reddito familiare

Agenzia di Scandicci

(Mail: Agenzia.Scandicci@inps.it)

Responsabile: Giovanni Di Franco
giovanni.difranco@inps.it

Fax 055 7350274

- liquidazione e gestione delle pensioni
- rilascio eco assicurati
- prestazioni temporanee connesse alla cessazione del rapporto di lavoro, alla diminuzione della capacità lavorativa e al sostegno del reddito familiare

Agenzia di Sesto Fiorentino

(Mail: Agenzia.Sestoflorentino@inps.it)

Responsabile: Francesco Adami
francesco.adami@inps.it

Fax 055 5364034

50144 Firenze
Viale Belfiore 28/a
Tel.:055/4975111
Fax.: 05/4975359
C.F. 80 07 87 50 587
P.I. 021 211 51 001