



PROTOCOLLO D'INTESA

*Protocollo. 1778 entrata
14.XI.2011*

tra

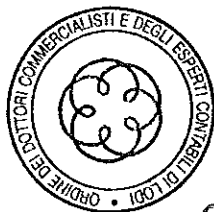
**L'ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE DIREZIONE
PROVINCIALE DI LODI (INPS)**

e

**L'ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI ESPERTI
CONTABILI DI LODI**

Il giorno 14 novembre 2011

- Visto l'Accordo Quadro Regionale sottoscritto in data 7 aprile 2011;
- Considerata l'esigenza di realizzare, pur nel riconoscimento delle Consolidate modalità di interlocuzione diretta tra Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili e uffici periferici dell'INPS, ulteriori soluzioni idonee ad agevolare l'accesso dei dottori commercialisti ai servizi pubblici ed alle informazioni di loro interesse in possesso delle Pubbliche Amministrazioni;
- Considerato l'interesse dell'INPS a favorire e rendere più fluida la Relazione con i Dottori Commercialisti e gli Esperti Contabili per la gestione di problematiche anche del processo di riscossione della contribuzione obbligatoria e di quella normata dalla contrattazione collettiva di lavoro;
- Considerato quanto disposto dal D.Lgs. n. 196/2003, in materia di tutela e riservatezza dei dati personali;
- Preso atto che l'INPS dispone di un sistema informativo automatizzato per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali, tra i quali assume valenza strategica la capacità di fornire i relativi servizi nel punto più fruibile dai propri clienti;



Convengono e stipulano quanto segue

- sviluppare canali di comunicazione per i Dottori Commercialisti e gli Esperti Contabili, al fine di rendere più agevoli i contatti e più rapide le risposte, nello svolgimento dei relativi compiti;
- sviluppare la metodologia telematica, attraverso il pieno utilizzo dello strumento di comunicazione bidirezionale (che consente già l'invio di quesiti a caselle di posta elettronica dedicate e strutturate);
- passare progressivamente ad un sistema di customer care che veda l'esclusività della gestione per appuntamento dell'utenza specializzata ;
- i Dottori Commercialisti e gli Esperti Contabili che aderiscono al presente protocollo si impegnano a predisporre presso i propri uffici le attrezzature logistiche ed informatiche necessarie per l'espletamento del servizio di consulenza specialistica, a prenotare gli appuntamenti ed a darne preventiva comunicazione all'INPS, sostenendo i relativi costi di gestione (energia elettrica, telefono, ecc);
- la Direzione provinciale INPS di Lodi si impegna ad istituire punti di consulenza presso locali idonei, messi a disposizione dalle Rappresentanze che lo richiederanno, finalizzati alla gestione per appuntamento di utenza specializzata, presso i quali sarà anche possibile la ricezione di documentazione, con successiva protocollazione;
- il canale di comunicazione sarà esclusivamente il Cassetto Bidirezionale, ovvero, per i soggetti che ancora non vi abbiano accesso, la mail istituzionale;
- le richieste troveranno riscontro per le segnalazioni, in giorni lavorativi 3 per le richieste in 4 giorni lavorativi e per i quesiti 4 giorni lavorativi;
- il servizio si svilupperà esclusivamente per appuntamenti dedicati di due ore e articolati per due volte nell'arco della settimana;
- le parti istituiscono un tavolo tecnico per l'esame congiunto delle problematiche di comune interesse;
- il tavolo tecnico è costituito da 3 funzionari per ciascuna parte e si riunirà in caso di necessità previa convocazione di una delle parti;
- qualora la richiesta di consulenza non sia gestibile dalla direzione provinciale INPS di Lodi, per la novità della materia o per la rilevanza del quesito, la stessa sarà inoltrata a cura della direzione provinciale di Lodi all'Area Entrate della Direzione Regionale INPS Lombardia che ne assicurerà il riscontro entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione;
- le parti osserveranno quanto disposto dal D. Lgs. 196/2003 in materia di tutela della riservatezza dei dati personali;

- per ogni controversia sarà competente il Foro di Lodi;
- il presente accordo ha durata di due anni a decorrere dalla sottoscrizione ed è rinnovato per uguale periodo, salvo disdetta scritta entro sei mesi dalla scadenza.

Lodi , 14,11,2011

per Direzione Provinciale INPS Lodi
il direttore Carlo Fozzati



per O.D.C.E.C. di Lodi
il Presidente
Dottor Emilio Bracci

