

**ACCORDO PER LA RIMODULAZIONE SULLA SEDE DI COSENZA DELL'ATTIVITA'
DI FRONT OFFICE "AREA AZIENDE" CON CONTESTUALE AMPLIAMENTO DELLE
DISPONIBILITA' IN "AGENDA APPUNTAMENTI"**

L'anno 2014, il giorno 6 del mese di Marzo

Tra

L'INAIL Sede di Cosenza rappresentata dal Direttore dott. Luca Pantusa
con la partecipazione
del Vicario dott. Renato Riitano
del Responsabile Processo Aziende Dott. Elio Milano

e

gli Ordini Professionali dei:

Consulenti del Lavoro della provincia di Cosenza

rappresentato dal Presidente dell'Ordine, Dr.ssa Fabiola Via
e dei

Dottori Commercialisti ed Esperti contabili di

Cosenza

rappresentato dal Vice Presidente Dr. Eustachio Ventura

Paola

rappresentato dal Consigliere Dr.ssa Anna Maria Mannarino

Castrovillari

assente (invitato a partecipare)

Rossano

assente (invitato a partecipare)

premesse che

- in attuazione delle determinazioni n. 216 del 5/7/2012 del Commissario Straordinario dell'Istituto è stato approvato, ai sensi dell'art. 2 comma 3 del d.p.c.m. 22/7/2011, il programma di progressiva telematizzazione obbligatoria delle comunicazioni con le imprese
- sin dal 2011 è stato avviato il servizio "Agenda Appuntamenti", realizzato per dotare l'Istituto di un ulteriore strumento di gestione delle relazioni con il Cliente

con riferimento a

- d.p.c.m. 22/7/2011 art. 2 comma 3 ("Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche.....")

SEDE DI COSENZA

- circolare inail n. 1 del 10/1/2012 ("utilizzo esclusivo dei servizi telematici dell'Inail. Prima attuazione")
- circolari inail n. 43 del 14/9/2012, n. 59 del 31/10/2012, n. 68 del 21/12/2012, n. 19 dell'11/4/2013 e n. 34 del 27/6/2013 ("Utilizzo esclusivo dei servizi telematici dell'Inail per le comunicazioni con le imprese – programma di informatizzazione.....")

considerato che

- sono stati individuati e resi operativi i servizi per i quali, dal 1° luglio 2013, è prevista l'adozione esclusiva delle modalità telematiche per l'invio all'Inail
- ad oggi la telematizzazione ha interessato pressoché la totalità dei servizi messi a disposizione delle aziende e degli intermediari (es.: DURC – domanda di riduzione del tasso medio di tariffa – iscrizione, variazione e cessazione ditte – dichiarazione delle retribuzioni etc.)
- progressivamente si sta procedendo all'ampliamento della gamma dei servizi on line di natura "strumentale" rispetto ai servizi principali (es.: richiesta di vidimazione in fase di stampa laser del Libro unico del lavoro – in vigore dal 21/1/2014)

rilevato che

tutto ciò ha comportato, inevitabilmente e come diretta conseguenza, una considerevole contrazione degli accessi in Sede degli utenti (datori di lavoro/intermediari) che usufruiscono del servizio di sportello informativo afferente all'area aziende

valutato che

anche in considerazione della nota carenza di risorse umane addette al settore aziende della Sede, è possibile una rivisitazione della vigente organizzazione delle attività di Front Office e Back Office

ritenuto che

la riduzione dell'attività di Front Office a favore di quella di Back Office troverebbe adeguata compensazione nell'ampliamento delle disponibilità del servizio "**Agenda Appuntamenti**" – servizio cardine nel processo di telematizzazione dell'Istituto – finalizzato ad accompagnare coerentemente il graduale slittamento dell'attività di Front Office verso quella di Back Office, garantendo al contempo servizi consulenziali qualificati, personalizzati e preventivamente tempificati, permettendo alla Sede una razionalizzazione



delle già esigue risorse umane disponibili con una gestione delle attività più strutturata e programmata, con evidenti immediati vantaggi in termini organizzativi/operativi sia per la Sede che per gli utenti dell'area aziende

tutto ciò premesso, **le parti convengono quanto in appresso**

Articolo 1

Le premesse formano parte integrante del presente documento

Articolo 2

L'attività relativa allo sportello **informativo** del settore aziende della Sede sarà garantita all'utenza nelle giornate di mercoledì e giovedì dalle ore 8,45 alle ore 11,45 e, relativamente alla giornata del mercoledì, dalle ore 14,00 alle ore 15,00.

Articolo 3

Da pari data, per compensare la ridotta apertura di cui all'art. 2, le disponibilità del servizio "**Agenda Appuntamenti**" vengono opportunamente implementate, garantendo l'inserimento di:

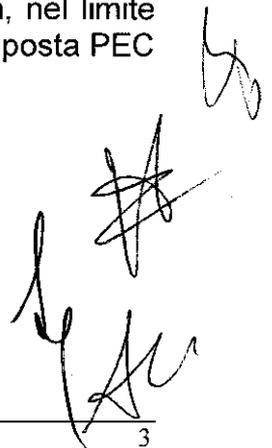
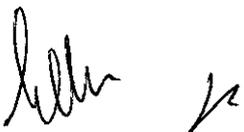
x 3 appuntamenti quotidiani nelle giornate di sportello "chiuso" sulla Sede di Cosenza. Per il periodo antecedente alla scadenza dell'Autoliquidazione (1 – 15 maggio 2014) saranno acquisiti quattro appuntamenti nelle giornate di chiusura dello sportello.

x un appuntamento quotidiano nelle giornate di sportello "aperto" sulla Sede di Cosenza

x 6 appuntamenti settimanali sulla Sede di Paola, opzionando, da "Agenda appuntamenti – Sede Cosenza – area aziende", i nominativi dei funzionari/operatori di area aziende (Giovanni Villani; Mauro Cuzzocrea) da tempo operativi sulla predetta Sede. Il funzionario/operatore INAIL che gestirà l'appuntamento avrà cura di verificare che l'intermediario abbia titolo ad acquisire informazioni sulle specifiche pratiche (Ad esempio richiedendo l'esibizione del DUI – documento unico di identità – per i Consulenti del Lavoro o il tesserino di iscrizione all'albo per i dottori commercialisti ovvero apposita delega all'uopo rilasciata da soggetto abilitato)

Articolo 4

Nel caso di indisponibilità di date, casi eccezionali e di assoluta urgenza, opportunamente e debitamente motivati, potranno essere trattati extra agenda, nel limite non superiore a 2 settimanali, con formale richiesta di appuntamento tramite la posta PEC di struttura (cosenza@postacert.inail.it)



SEDE DI COSENZA

Articolo 5

Il presente Accordo scadrà il **31/12/2015** e, in assenza di disdetta di una delle parti formulata in qualunque momento ma almeno due mesi prima della scadenza, sarà oggetto di tacito rinnovo per un successivo biennio.

Articolo 6

In **sede di prima applicazione** le parti provvederanno – ciascuna per la propria competenza - al monitoraggio della qualità e quantità dei servizi offerti (Front Office – Back Office – Agenda Appuntamenti), programmando sin da adesso un incontro di verifica nel prossimo mese di giugno.

Articolo 7

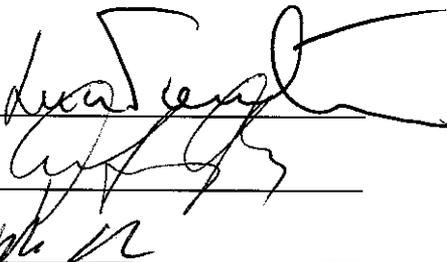
Le parti concordano, altresì, che il presente Accordo sarà rivisto in base ai risultati del monitoraggio ed alle evoluzioni normative ed organizzative – in particolare, la ridefinizione della presenza dell'Istituto sul territorio della Provincia - che sopraggiungessero nel corso del periodo di validità dell'Accordo medesimo.

Per l'INAIL

Luca Pantusa

Renato Riitano

Elio Milano



Per gli Ordini Professionali

Fabiola Via

Eustachio Ventura

Anna Maria Mannarino

Vincenzo De Franco

