



Istituto Nazionale Previdenza Sociale
Direzione Regionale Lombardia



PROTOCOLLO D'INTESA
tra
INPS Direzione regionale Lombardia
e
Confindustria Lombardia

L'INPS e Confindustria Lombardia, firmatari del presente Accordo,

considerati:

- le consolidate modalità di interlocuzione diretta tra Le Associazioni territoriali di Confindustria Lombardia e le strutture territoriali dell'INPS;
- l'esigenza di realizzare ulteriori soluzioni idonee ad agevolare l'accesso delle medesime Associazioni ai servizi pubblici e alle informazioni di loro interesse in possesso dell'INPS;
- l'interesse dell'INPS a favorire e rendere più fluida la relazione con le imprese e le relative rappresentanze, per la gestione di problematiche del processo di riscossione della contribuzione obbligatoria e di quella normata dalla contrattazione collettiva di lavoro;
- gli ottimi risultati raggiunti con l'Intesa sottoscritta dalle Parti in data 14 maggio 2014;
- quanto disposto dal regolamento UE n. 679/2016, in materia di tutela e riservatezza dei dati personali, di cui le Parti garantiscono il pieno rispetto, 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 e affinché le notizie acquisite durante l'esecuzione del presente protocollo non siano utilizzate per scopi diversi da quelli in esso contemplati;

preso atto

che l'implementazione dei rapporti sinergici è in linea con le innovazioni tecnologiche, informatiche e telematiche introdotte e potenziate negli ultimi anni;

convengono

sui seguenti obiettivi che costituiranno indirizzo strategico

per i successivi Protocolli territoriali:

- mantenimento di canali di comunicazione riservati a Confindustria Lombardia, con l'obiettivo di agevolare i contatti reciproci e monitorare i tempi delle risposte;
- promozione presso le imprese associate dell'uso dei canali istituzionali riservati alle stesse, quali i Cassetti previdenziali delle singole gestioni (aziende con dipendenti, lavoratori autonomi artigiani e commercianti, liberi professionisti o committenti con Gestione Separata) corredati ormai di specifica funzione di comunicazione bidirezionale;
- consolidamento del sistema di Customer Care basato sulla gestione per appuntamento dell'utenza specializzata, con lo scopo di assicurare consulenza personalizzata.

A tal fine concordano quanto segue:

1. i quesiti di tipo normativo o su questioni di carattere generale verranno canalizzati da Confindustria Lombardia verso le caselle di posta elettronica del CRIC (Centro Regionale Informazione e Consulenza) - (All.1), che si impegna a dare un riscontro entro il termine di 5 giorni lavorativi. Qualora si tratti di problematiche non disciplinate dalle disposizioni vigenti, oppure di carattere normativo generale, la Direzione regionale si riserva di inoltrare al livello nazionale la questione posta, avendo cura di trasmettere a Confindustria Lombardia la risposta, non appena essa sarà disponibile;
2. i quesiti di natura esclusivamente informatica verranno canalizzati da Confindustria Lombardia verso la casella di posta dedicata del GAI (Gruppo Assistenza Informatica) regionale (All.1), che si impegna a dare un riscontro entro 5 giorni lavorativi;
3. Confindustria Lombardia si impegna ad inoltrare eventuali quesiti e solleciti su istanze in corso di lavorazione decorsi 30 gg dalla presentazione della domanda di servizio;
4. la Direzione regionale INPS si impegna a sostenere tutte le attività idonee a favorire la corretta e celere emissione del DURC (Documento Unica Regolarità Contributiva), considerata l'importanza strategica che riveste per le imprese, sia con riguardo agli aspetti procedurali/autorizzativi che per quanto attiene ad eventuali modifiche normative che dovessero sopravvenire;

5. l'impegno reciproco ad attivare un appuntamento o un tavolo tecnico per la disamina delle problematiche di maggiore complessità che, non potendo trovare soluzione con la comunicazione telematica, esigono un confronto tra le Parti, per una possibile soluzione da praticare operativamente o da proporre agli Organi dell'Istituto;
6. la disponibilità alla organizzazione e/o partecipazione reciproca ad eventi formativi/informativi congiunti, secondo la prassi consolidata dal tradizionale rapporto di collaborazione intercorrente tra le Parti.

Nell'ambito degli indirizzi e delle linee generali del presente protocollo e in conformità alle disposizioni vigenti, presso ogni Direzione provinciale facente capo alla Direzione regionale Lombardia dovranno essere conclusi accordi integrativi per regolamentare ed uniformare gli aspetti operativi a livello locale. Ogni accordo dovrà prevedere il richiamo alla tutela della riservatezza (D. Lgs. 196/2003), la durata della convenzione ed il Foro competente per le possibili controversie.

Milano, 1° luglio 2019

INPS

Il Direttore regionale Lombardia

Giuliano Quattrone

Confindustria Lombardia

Il Direttore

Silvia Pagani

Allegato 1

Recapiti Direzione regionale Lombardia:

PUNTI DI CONSULENZA	Recapito mail
GAI regionale	Assistenzainformatica.lombardia@inps.it
CRIC Pensioni	Consulenzapensioni.lombardia@inps.it
CRIC Ammortizzatori	Consulenzasostegnoreddito.lombardia@inps.it
CRIC Entrate	Soggettocontribuente.lombardia@inps.it