

ACCORDO QUADRO CON LE RAPPRESENTANZE REGIONALI DELLE ASSOCIAZIONI DEI DATORI DI LAVORO

L'INPS e le Rappresentanze regionali delle Associazioni dei datori di lavoro Confindustria Lombardia, Confcommercio Lombardia, Confapi Lombardia, Confartigianato Lombardia, CNA Lombardia e Coldiretti, firmatari del presente Accordo,

premessi che:

- Considerata l'esigenza di realizzare, pur nel riconoscimento delle consolidate modalità di interlocuzione diretta tra Rappresentanze datoriali e uffici periferici dell'INPS, ulteriori soluzioni idonee ad agevolare l'accesso delle Rappresentanze datoriali 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 datori di lavoro e le loro Rappresentanze 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;

convergono

sulla necessità di raggiungere i seguenti obiettivi:

- sviluppo di canali di comunicazione per le Rappresentanze datoriali, al fine di rendere più agevoli i contatti e più rapide le risposte, nello svolgimento dei relativi compiti;
- sviluppo della 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);
- presidio presso ogni Sede provinciale INPS di una linea telefonica dedicata alle aziende con dipendenti;
- progressivo passaggio verso un sistema di customer care che veda l'esclusività della gestione per appuntamento dell'utenza specializzata;

ed a tal fine

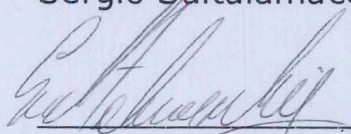
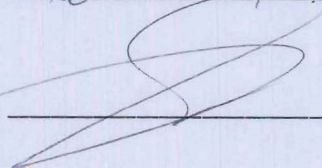
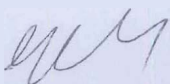
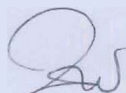
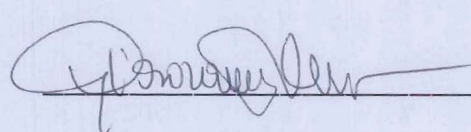
concordano

- le Rappresentanze datoriali indicate in epigrafe e/o facenti parte dei medesimi sistemi di rappresentanza che aderiranno ai protocolli provinciali, si impegnano a mettere a disposizione delle Direzioni provinciali INPS, 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);

- le Direzioni provinciali INPS si impegnano 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;
- gli accordi provinciali che verranno firmati con i singoli soggetti, dovranno contenere la disciplina del servizio, che dovrà svilupparsi esclusivamente per appuntamenti, con modalità ed articolazioni da prevedere nell'ambito del singolo protocollo d'intesa;
- ogni accordo dovrà prevedere il richiamo alla tutela della riservatezza (D. Lgs. N. 196/2003), la durata della Convenzione ed il Foro competente per le possibili controversie.

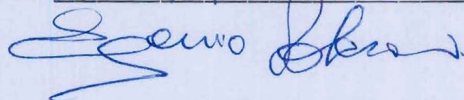
Milano, 7 aprile 2011

Il Direttore regionale
Sergio Saltalamacchia

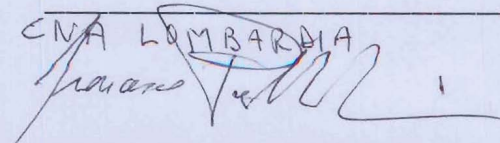






CONFCOMMER
C/O
LOMBARDIA

CONFARTI GIAMATO LOMBARDIA



CNA LOMBARDIA



CONFINDUSTRIA LOMBARDA

