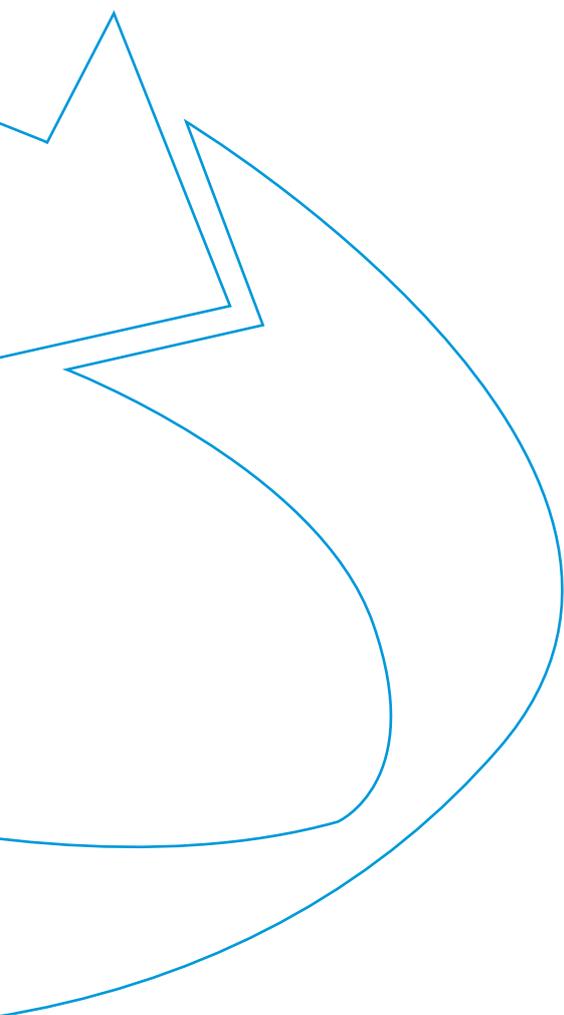


I PARTNER DI SERVIZIO E LA RETE TERRITORIALE



■ I PRINCIPALI PARTNER DELL'ISTITUTO

- IL SISTEMA DEI PATRONATI
- IL SISTEMA DEI CAF
- I CONSULENTI DEL LAVORO
- LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA





Uno storico "Punto cliente" a Toscana.

I PRINCIPALI PARTNER DELL'ISTITUTO

Nello svolgimento delle complesse attività istituzionali, l'Inps si avvale della fondamentale collaborazione di partner, sia a livello centrale che sul territorio.

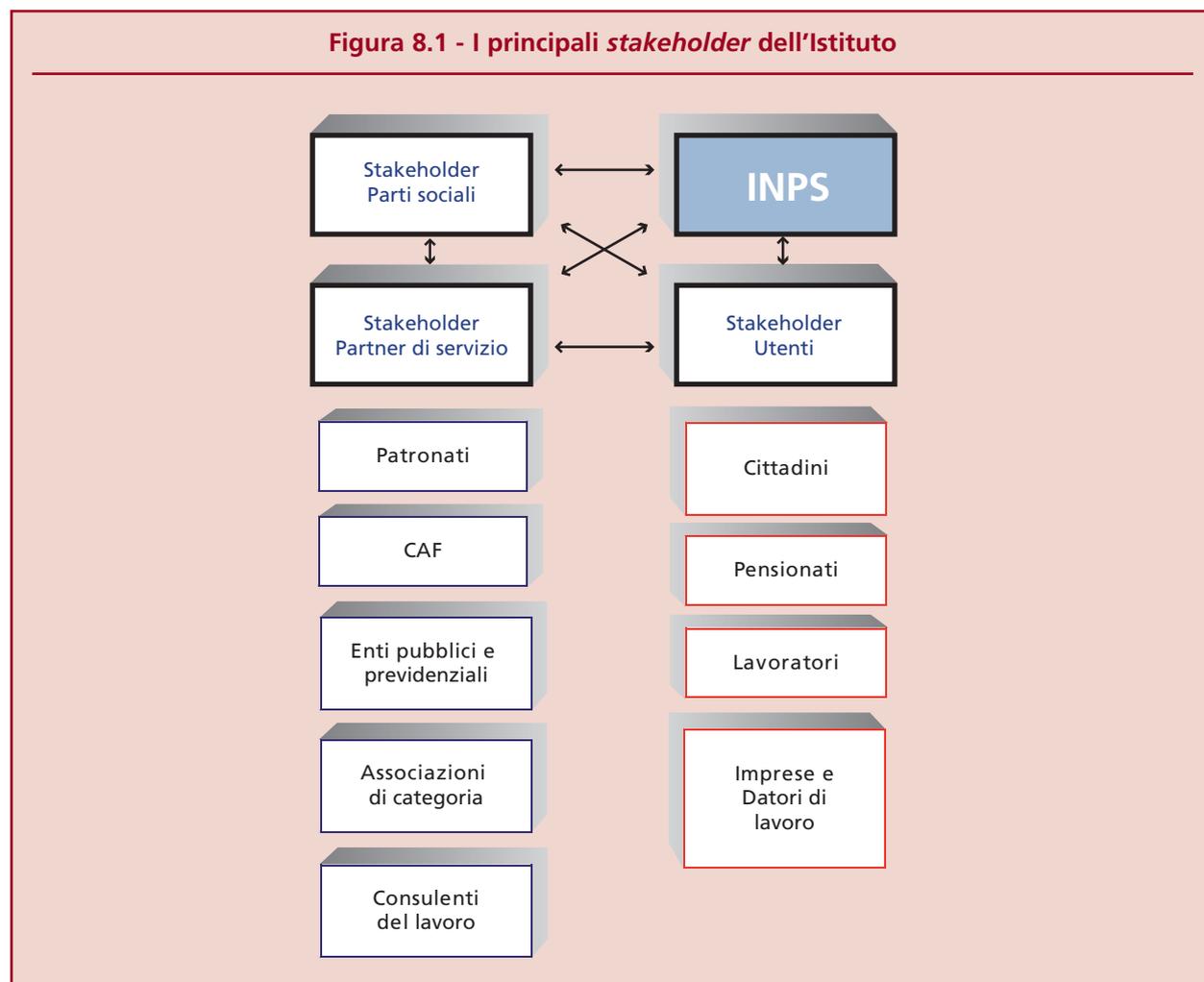
Si possono distinguere due tipologie principali di partner:

- le parti sociali, presenti nel CIV - Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'Istituto - contribuiscono a definire le linee di indirizzo e gli obiettivi strategici pluriennali dell'Ente, e alla verifica ed approvazione dei bilanci sia previsionali che consuntivi;
- i partner di servizio, che sulla base di precisi mandati legislativi, si pongono in una posizione relazionale intermedia rispetto all'utenza dell'Istituto, contribuendo alla condivisione del valore sociale.

Tra questi ultimi partner, hanno un ruolo fondamentale le organizzazioni interessate ai destinatari della missione dell'Istituto: da un lato i datori di lavoro, che versano i contributi previdenziali; dall'altro i beneficiari delle prestazioni previdenziali ed assistenziali.

La Figura 8.1 seguente illustra schematicamente il complesso delle relazioni fra l'Inps e gli *stakeholder*, siano essi partner di servizio, parti sociali ed utenti.

I principali partner di servizio dell'Istituto sono costituiti da:



- Patronati
- CAF (Centri di Assistenza Fiscale)
- Consulenti del Lavoro
- Associazioni di categoria
- Enti pubblici e previdenziali.

IL SISTEMA DEI PATRONATI

I Patronati sono istituti, riconosciuti da leggi dello Stato, che esercitano la funzione di rappresentanza e tutela in favore dei lavoratori, dei pensionati ed in generale di tutti i cittadini. Le attività di informazione, assistenza e consulenza dei Patronati sono generalmente mirate al conseguimento di prestazioni previdenziali, sanitarie e di carattere socio-assistenziale, incluse quelle in materia di emigrazione e immigrazione. La legge prevede inoltre che tali istituti possano svolgere attività di supporto alle autorità diplomatiche e consolari italiane all'estero.

I Patronati sono chiamati in causa dalla legge nell'ambito delle competenze e dei ruoli degli "organismi non lucrativi di utilità sociale, degli organismi della cooperazione, delle associazioni ed enti di promozione sociale, delle organizzazioni di volontariato, degli enti riconosciuti delle confessioni religiose con le quali lo Stato ha stipulato patti, accordi o intese, operanti nel settore della programmazione, organizzazione e gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, delle fondazioni e di altri soggetti privati.

I Patronati rappresentano lo strumento di attuazione dell'interesse collettivo, come ribadito dalla Corte Costituzionale con la Sentenza n. 42/2000. La tutela di parte che essi assicurano a chi sottoscrive la delega di patrocinio è stata riconosciuta, valorizzata ed arricchita dal legislatore, nel tempo come testimonia la Legge n. 152/2001 con i relativi decreti attuativi. L'insieme dei Patronati offre ai cittadini-utenti una vastissima ed articolata rete territoriale di Sedi, che conta oltre 10.000 sportelli a livello nazionale. Questo elemento è essenziale, in quanto una presenza di tale entità è in grado di raggiungere tutti i cittadini, fornendo quindi una effettiva possibilità di informazione, di tutela e di patrocinio in ogni zona del Paese. L'elenco dei Patronati riconosciuti è illustrato di seguito.

Al fine di migliorare il coordinamento fra i Patronati e di semplificare le relazioni con

| I PATRONATI RICONOSCIUTI IN ITALIA | |
|------------------------------------|--|
| Sigla | Denominazione |
| A.C.A.I. | Associazione Cristiana Artigiani Italiani |
| A.C.L.I. | Associazione Cristiana Lavoratori Italiani |
| C.L.A.A.I. | Confederazione delle Libere Associazioni Artigiane Italiane |
| E.A.S.A. | Ente Assistenza Sociale agli Artigiani promosso dalla Confederazione Autonoma Sindacati Artigiani (C.A.S.A.) |
| E.N.A.P.A. | Ente Nazionale Assistenza e Patrocinio Agricoltori promosso dalla Confederazione Generale dell'Agricoltura Italiana (Confagricoltura) |

| | |
|-----------------------------|--|
| E.N.A.S. | Ente Nazionale di Assistenza Sociale dell'Unione Generale del Lavoro |
| E.N.A.S.C.O. | Ente Nazionale di Assistenza Sociale per i Commercianti promosso dalla Confederazione Italiana del Commercio e del Turismo (Confcommercio) |
| E.N.C.A.L. | Ente Nazionale Confederale Assistenza Lavoratori promosso dalla Confederazione Italiana Sindacato Autonomo Lavoratori Italiana (Cisal) |
| E.P.A.C.A. | Ente di Patrocinio e Assistenza per i Cittadini e l'Agricoltura promosso dalla Coldiretti |
| E.P.A.S. | Ente di Patronato e di Assistenza Sociale |
| E.P.A.S.A. | Ente di Patronato e di Assistenza Sociale per gli Artigiani promosso dalla Confederazione Nazionale dell'Artigianato (CNA) |
| Fe.N.A.L.C.A. | Federazione Nazionale Autonoma Lavoratori Commercianti e Artigiani promosso dalla Federazione Nazionale Autonoma Lavoratori Commercianti e Artigiani (FENALCA) |
| I.N.A.C. | Istituto Nazionale Assistenza Cittadini promosso dalla Confederazione Italiana Agricoltori (CIA) |
| I.N.A.P.A. | Istituto Nazionale di Assistenza e di Patronato per gli Artigiani promosso dalla Confederazione Generale Italiana dell'Artigianato (Confartigianato) |
| I.N.A.P.I. | Istituto Nazionale Assistenza Piccoli Imprenditori promosso dalla Federazione Nazionale Autonoma Piccoli Imprenditori (FENAPI) |
| I.N.A.S. | Istituto Nazionale di Assistenza Sociale promosso dalla Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori (CISL) |
| I.N.C.A. | Istituto Nazionale Confederale di Assistenza promosso dalla Confederazione Generale Italiana del Lavoro (CGIL) |
| INFORMA FAMIGLIA | INFORMAFAMIGLIA promosso dalla Federazione Nazionale Casalinghe (Federcasalinghe) |
| I.N.P.A.L. | Istituto Nazionale per l'Assistenza Lavoratori promosso dalla Associazione Italiana Coltivatori (AIC) |
| I.N.P.A.S. | Istituto Nazionale di Previdenza e di Assistenza Sociale promosso dalla Confederazione Generale dei Sindacati Autonomi dei Lavoratori (CONF.S.A.L.) |
| I.T.A.C.O. | Istituto per la Tutela e l'Assistenza degli Esercenti Attività Commerciali, Turistiche e dei Servizi promosso dalla Confesercenti |
| I.T.A.L. | Istituto di Tutela ed Assistenza Lavoratori promosso dalla Unione Italiana del Lavoro (UIL) |
| LABOR | Aderente alla Confeuro |
| S.B.R. | Sozialer Beratungsring promosso dalla Unione Sindacati Autonomi Sudtirolesi (USAS) |
| Se.N.A.S. | Servizio Nazionale per l'Assistenza Sociale promosso dalla Federazione Nazionale USSPI Agricoltura e dalla Unione Artigiani Italiani (U.A.I.) |
| S.I.A.S. | Servizio Italiano Assistenza Sociale e per i Servizi Sociali dei Lavoratori (MCL) |

L'esterno, sono stati inoltre realizzati i seguenti Coordinamenti dei Patronati:

| Coordinamento | Patronati aderenti |
|--|---|
| CE.PA. Centro Patronati | ACLI, INAS, INCA, ITAL |
| C.I.P.L.A. Comitato di Intesa tra i Patronati dei Lavoratori Autonomi | EASA, ENAPA, ENASCO, EPACA, EPASA, INAC, INAPA, ITACO |
| C.I.P.A.S. Coordinamento Istituti di Patronato e di Assistenza Sociale | ENAS, ENCAL-CISAL, EPAS, INPAL, SIAS |
| CO.P.A.S., Coordinamento dei Patronati di Assistenza Sociale | ACAI, CLAAI, LABOR |

Le attività dei Patronati per l'Inps

La collaborazione tra Inps e Patronati, pur nella differenza di ruoli e funzioni, ha caratterizzato gli ultimi decenni conducendo alla stipula di Protocolli innovativi che hanno concorso al miglioramento dei servizi dell'Istituto, alla rapidità dei suoi interventi, alla trasparenza e all'efficacia delle attività dei Patronati, con evidenti benefici per tutti gli interessati.

Il Protocollo generale, sottoscritto tra Inps e Patronati l'8 marzo del 2006, affronta questioni rilevanti e ha delineato confronti periodici tra le parti finalizzati a migliorare le performance dell'Istituto, a ridurre i tempi di erogazione delle prestazioni, a sviluppare il colloquio telematico tra Istituto e Patronati, ad attivare occasioni di formazione congiunta, a fronte di un costante evolversi della legislazione in materia di sicurezza sociale, a ridurre il contenzioso legale attraverso un esame congiunto delle questioni più controverse.

L'elenco seguente riporta sinteticamente le principali attività svolte dai Patronati per l'Inps.

ATTIVITÀ DEI PATRONATI PER L'INPS

Assistenza e consulenza ai cittadini nelle pratiche rivolte all'Inps

I patronati offrono assistenza e consulenza in ogni tipo di pratica rivolta all'Inps da parte di cittadini, lavoratori dipendenti, lavoratori autonomi, lavoratori iscritti alla Gestione separata, pensionati, invalidi civili, ecc.

Consultazione pratiche

Consultazione della lista delle pratiche patrocinata e accolte in un periodo dell'anno solare.

Consultazione stato pratica (accesso alla banca dati DOMUS)

Domus è la Banca Dati dell'INPS deputata a recepire le informazioni relative alle richieste di tutte le prestazioni erogate dall'Istituto. Fornisce in modo chiaro informazioni all'utenza sullo stato delle richieste presentate.

Deleghe

Servizio per la gestione delle deleghe. Permette di inserire una nuova delega, visualizzare, prorogare, revocare quelle esistenti e consultare il database storico delle deleghe.

Estratto contributivo

È l'estratto di tutti i tipi di contributi versati e registrati negli archivi dell'INPS e viene rilasciato ai cittadini che lo richiedono.

Iscrizione dei coltivatori diretti

L'iscrizione avviene a seguito di istanza di parte o a seguito di accertamento d'ufficio. La domanda può essere presentata in forma cartacea o telematica.

Redditi dei cittadini residenti all'estero**Stampa dei duplicati per i modelli CUD**

Visualizzazione e stampa del duplicato del CUD (certificazione unica della retribuzione dei lavoratori dipendenti e assimilati) emesso dall'INPS per tutti i pensionati e gli assicurati che hanno percepito prestazioni dall'INPS.

Stampa dei duplicati per i modelli ObisM

Visualizzazione e stampa del documento ObisM, che l'INPS spedisce ad inizio anno a tutti i pensionati e che riporta notizie fiscali sulle pensioni, notizie relative alle modalità di pagamento e agli importi delle pensioni percepite durante l'anno.

Trasmissione telematica delle domande di disoccupazione

Questo servizio consente agli Enti di Patronato di acquisire e trasmettere via Internet all'INPS, le domande di disoccupazione.

Trasmissione telematica delle domande di invalidità civile

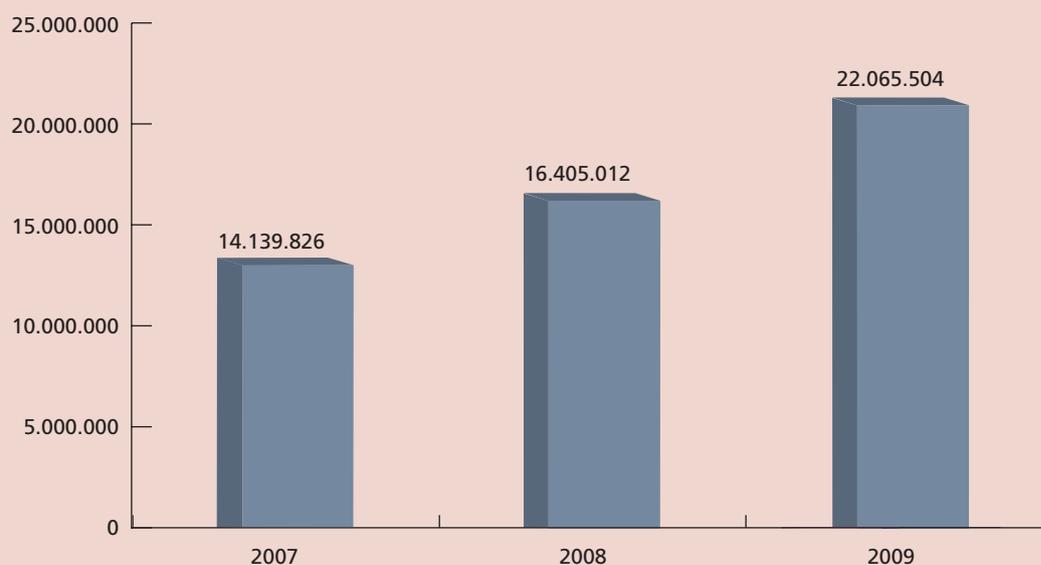
Questo servizio consente agli Enti di Patronato di acquisire e trasmettere via Internet all'INPS, le domande di invalidità civile.

Trasmissione telematica delle domande di pensione e di certificazione/bonus

Questo servizio consente agli Enti di Patronato di acquisire e trasmettere via Internet all'INPS, le domande di pensione.

Una parte rilevante dei servizi viene effettuata dai Patronati per via telematica. La Figura 8.2 illustra il numero complessivo annuale dei servizi per via telematica dal 2007 al 2009, da cui si rileva una costante crescita, registrando nel 2009 oltre 22 mln. di servizi erogati con un incremento, rispetto all'anno precedente, del 34,5%.

Figura 8.2 - I servizi telematici INPS - Patronati. Anni 2007-2009



In particolare, si rileva che il numero delle nuove domande di pensione pervenute via Internet attraverso gli operatori degli Enti di Patronato ha raggiunto, nel 2009, la soglia del 50% del totale (454.298 su 910.266) contro il 39% nell'anno precedente. Tale modalità di trasmissione delle domande è passata dalle circa 70.000 domande del 2003 alle oltre 450.000 dell'ultimo anno, a testimonianza della diffusione progressiva e inarrestabile dei servizi Internet e dei canali di comunicazione telematica.

La collaborazione per il Bilancio Sociale

In fase di preparazione del presente Bilancio Sociale, l'Inps ha ritenuto opportuno coinvolgere i Patronati, in particolare attraverso incontri con i rappresentanti dei Coordinamenti CEPA, CIPLA, CIPAS e COPAS, allo scopo di raccogliere informazioni, suggerimenti e qualunque tipo di osservazione riguardo alle attività svolte per l'Istituto, specialmente in relazione alla soddisfazione dei cittadini-utenti.

Un campione costituito da diversi Patronati ha collaborato mediante la compilazione di un apposito questionario, con informazioni sia di tipo generale che sulle attività specifiche effettuate per l'Inps nel corso del 2009, nonché sugli utenti. Nel seguito sono riportate sinteticamente le informazioni ottenute.

Distribuzione territoriale

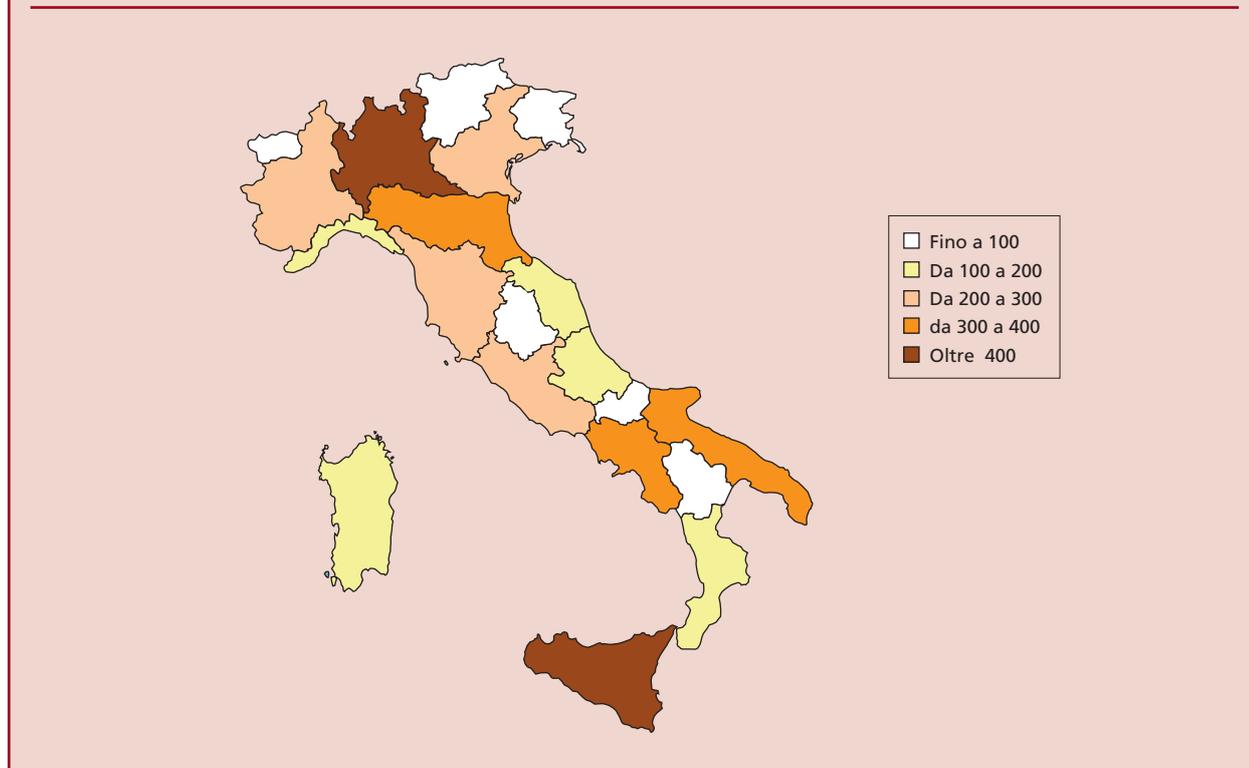
La distribuzione territoriale delle sedi dei Patronati del campione utilizzato è illustrata nella Tavola 8.1, da cui risalta la capillarità della presenza sul territorio, in grado di raggiungere tutte le fasce di utenza.

Tavola 8.1 - Consistenza territoriale dei Patronati del campione. Anno 2009

| Regione | N. Sedi | Regione | N. Sedi |
|-------------------------|--------------|----------------------|---------|
| Abruzzo | 161 | Piemonte | 246 |
| Basilicata | 79 | Puglia | 328 |
| Calabria | 161 | Sardegna | 117 |
| Campania | 320 | Sicilia | 424 |
| Emilia Romagna | 327 | Toscana | 289 |
| Friuli Venezia Giulia | 80 | Trentino Alto Adige | 82 |
| Lazio | 286 | Umbria | 83 |
| Liguria | 123 | Valle d'Aosta | 13 |
| Lombardia | 409 | Veneto | 252 |
| Marche | 180 | Strutture all'estero | 286 |
| Molise | 41 | | |
| Totale in Italia | 4.001 | | |
| Totale generale | 4.287 | | |

La Figura 8.3 illustra graficamente la rete territoriale dei Patronati del campione.

Figura 8.3 - Rappresentazione grafica della distribuzione territoriale dei Patronati del campione



Personale addetto

Riguardo al personale addetto, la Tavola 8.2 illustra, oltre al numero complessivo, anche alcune caratteristiche, quali l'elevata percentuale di presenza femminile (61,1)% e di addetti con orario di lavoro part-time (20,6%).

I Patronati pongono molta attenzione alla formazione del personale, con l'obiettivo di elevare le competenze tecnico-relazionali degli operatori. Vengono effettuati annualmente numerosi corsi (304 nel 2009), che sono svolti in una visione strategica di impegno permanente e preminente dell'azione di patrocinio sociale.

Tavola 8.2 - Caratteristiche del personale addetto dei Patronati del campione. Anno 2009

| | |
|---|--------------|
| Addetti complessivi | 6.669 |
| Donne | 4.072 |
| Uomini | 2.591 |
| % Donne | 61,1% |
| Addetti con orario Part-time | 1.376 |
| % Addetti in Part-time | 20,6% |
| Corsi di formazione effettuati nell'anno | 304 |

Attività

Con riferimento alle attività complessivamente svolte dai Patronati del campione (Tavola 8.3), il numero totale di pratiche trattate nel 2009 è stato pari a 5.162.860, di cui 3.453.286 (66,9% del totale) riguardanti l'Inps. Le pratiche che riguardano l'estero sono state 546.720, di cui 429.742 (pari al 78,6% del totale estero) attinenti all'Inps. I ricorsi giurisdizionali pendenti al 31 dicembre 2009 risultavano pari a 71.734.

| | |
|---|------------------|
| Totale pratiche | 5.162.860 |
| Pratiche Inps | 3.453.286 |
| % Pratiche Inps su totale | 66,9% |
| Pratiche estero totali | 546.720 |
| Pratiche Estero Inps | 429.742 |
| % Pratiche estero Inps su totale estero | 78,6% |
| Ricorsi pendenti al 31/12/2009 | 71.734 |

Per quanto concerne la tipologia delle pratiche Inps trattate, la seguente Tavola 8.4 illustra le principali aree. Si collocano al primo posto le pratiche relative alle varie tipologie di pensione (770.858), seguite dalle pratiche per l'indennità di disoccupazione (758.653) e quelle, riguardanti maternità, assegni al nucleo familiare ecc. (342.710).

| | |
|--|------------------|
| Pensioni IVS (inabilità/invalidità, vecchiaia/anzianità, superstiti) | 770.858 |
| Assegni sociali | 32.698 |
| Invalidi civili: assegni e indennità | 340.450 |
| Ricostituzioni e supplementi | 265.749 |
| Indennità di disoccupazione (varie tipologie) | 758.653 |
| Maternità, assegni al nucleo familiare, riscatti | 342.710 |
| Permessi di soggiorno, ecc. | 317.470 |
| Totale | 2.828.588 |

La relazione con gli utenti

I Patronati del campione pongono grande rilevanza alla relazione con gli utenti, che nella maggior parte dei casi, sono accolti in uffici privi di barriere architettoniche e in spazi adeguati al rispetto della *privacy*, potendo affidarsi alla consulenza di operatori qualificati e ad una puntuale informazione.

La maggioranza dei Patronati dispone di un proprio *Call center* in grado di erogare servizi di informazione e consulenza, al quale i cittadini possono accedere tramite telefonate gratuite.

Tutti i Patronati hanno un sito web sul quale vengono pubblicate notizie di interesse dei cittadini, lavoratori e pensionati, in tema di pensioni, contributi previdenziali, prestazioni a sostegno del reddito e assistenziali ed altro.

I Patronati effettuano anche campagne tramite organi di stampa, radio e televisione, mirate per argomenti, allo scopo di aggiornare i cittadini sui loro diritti.

Diversi Patronati conducono indagini sulla soddisfazione degli utenti, con questionari ed altre modalità, al fine di migliorare costantemente i rapporti con gli utenti e di offrire servizi sempre più qualificati.

IL SISTEMA DEI CAF

I CAF (Centri di Assistenza Fiscale), per le proprie funzioni storiche, sono stati identificati con l'attività di assistenza fiscale ai lavoratori dipendenti e pensionati, per l'elaborazione delle dichiarazioni 730. Attualmente il CAF ha assunto, nel nuovo contesto legislativo, il ruolo di soggetto certificatore, agendo come garante del rapporto fiscale ed assistenziale tra la pubblica amministrazione ed i cittadini.

La riforma fiscale avviata con la Legge n. 413/91 e proseguita con vari provvedimenti legislativi, tra i quali il Decreto legislativo n. 241 del 9 Luglio 1997 ed il Decreto del Ministero delle Finanze n. 164 del 31 Maggio 1999, ha modificato il rapporto contribuente-fisco: tale rapporto è attualmente mediato dalla figura dell'Intermediario Fiscale, una struttura, quale il CAF, esterna all'amministrazione finanziaria che ha tra i suoi compiti l'elaborazione, la certificazione, l'invio telematico e la custodia di una copia delle dichiarazioni fiscali. In questo contesto il CAF è chiamato a svolgere un compito fondamentale per lavoratori dipendenti e pensionati: il rilascio del visto di conformità che implica il riscontro della corrispondenza dei dati esposti nella dichiarazione alle risultanze della relativa documentazione.

Il CAF, oltre ai compiti svolti nell'attività di assistenza fiscale per le dichiarazioni 730 ed UNICO è il soggetto certificatore per diverse attività, incluse quelle che riguardano l'Inps, quali la gestione delle dichiarazioni reddituali per i pensionati (modelli RED) e la gestione dei modelli ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) e dei modelli ISEU.

L'elenco dei principali CAF riconosciuti, aderenti alla Consulta Nazionale dei CAF, è illustrato di seguito.

CAF ADERENTI ALLA CONSULTA NAZIONALE DEI CAF

ASPPPI CAF (CAF Associazione Sindacale Piccoli Proprietari Immobiliari)

ASSOCAAF SPA (CAF Associazioni Confindustria della Lombardia)

CAF C.L.A.A.I. (CAF Confederazione Libere Associazioni Artigiane Italiane)

CAAF 50 & PIU' SRL (CAAF ENASCO - Ente Nazionale Assistenza Sociale per gli Esercenti Attività Commerciali)

CAAF CGIL COORDINAMENTO (CAAF CGIL – Confederazione Generale Italiana del Lavoro)

CAAF CISL SRL (CAAF CISL – Confederazione Italiana Sindacati dei Lavoratori)

CAAF CONFAGRICOLTURA – PENSIONATI SRL (CAAF Pensionati Confagricoltura)

CAAF CONFARTIGIANATO PENSIONATI E DIPENDENTI SRL

CAAF ENPTA SRL (CAF Ente Nazionale Perfezionamento Tecnico Agricolo)

CAAF FABI SRL (CAAF Fabi)
CAAF SICUREZZA FISCALE CONFESERCENTI
CAF AIC SRL (CAF Associazione Italiana Coltivatori)
CAF ACAI (CAF Associazione Cristiana Artigiani Italiani)
CAF ACLI SRL (CAF Associazione Cristiana Lavoratori Italiani)
C.A.F. F.I.A.P. (CAF Federazione Italiana Autonoma Pensionati)
CAF CASARTIGIANI SRL (CAF Casartigiani – Dipendenti e Pensionati Srl)
CAF CGN SPA (Centro Assistenza Fiscale Professionisti)
CAF CISAL SRL (CAF Confederazione Italiana Sindacati Autonomi Lavoratori)
CAF CISAS SRL (CAF Confederazione Italiana Sindacati Addetti ai Servizi)
CAF CNA SRL (CAF Confeder. Nazionale dell’Artigianato e della Piccola e Media Impresa)
CAF CNAI SRL (CAF Coordinamento Nazionale Associazione Imprenditori)
CAF COLDIRETTI SRL (CAF Coltivatori diretti)
CAF CONFSAL (CAF Confederazione Sindacati Autonomi Lavoratori)
CAF INDUSTRIA (CAF dell’Industria dell’Emilia Centrale Spa)
CENTRO ASSISTENZA (CAF CUB – Confederazione Unitaria di Base)
CAF DIPENDENTI E PENSIONATI USPPIDAP SRL
CAF FENALCA (CAF Feder. Nazionale Autonoma Lavoratori Commercianti e Artigiani)
CAF FENAPI SRL (CAF Federazione Nazionale Autonoma Piccoli Imprenditori)
CAF ITALIA (Centro Assistenza Fiscale Italia Srl)
CAF LABOR (Centro Assistenza Fiscale Labor Srl)
CAF LAVORO E FISCO (Centro Assistenza Fiscale Lavoro e Fisco)
CAF MCL SRL (CAF Movimento Cristiano Lavoratori)
CAF Nazionale Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili Spa
CAF CNDL (CAF Nazionale del Lavoro Srl)
CAF CIA SRL (CAF Pensionati e Dipendenti CIA)
CAF UGL SRL (CAF Unione Generale del Lavoro)
UCI CAF (CAF Unione Coltivatori Italiani)
CAF UIL SPA (CAF UIL - Unione Italiana del Lavoro)
CAF UNSIC (CAF Unione Sindacale Imprenditori e Coltivatori)
CAF CDL (CAF Nazionale Consulenti del Lavoro)
CAF ASSOCONTRIBUENTI (Centro Fiscale Autorizzato Assocontribuenti Ascoli Piceno)
CAF AEUROPEAN SRL (Centro di Assistenza Fiscale Aeuropean)
EUROCAF (Centro Assistenza Fiscale Eurocaf)
TUTELA FISCALE DEL CONT. SRL (CAF Tutela fiscale del Contribuente Srl)
ZEROCARTACAF (Centro Assistenza Fiscale per Dipendenti e Pensionati)

Le attività dei CAF per l’Inps

L’elenco seguente riporta sinteticamente le principali attività svolte dai CAF per l’Inps.

ATTIVITÀ DEI CAF PER L’INPS

Assistenza fiscale (Modelli 730-4)
 Detrazioni Fiscali
 Gestione e trasmissione dei modelli ISEE - Indicatore Situazione Economica Equivalente
 Gestione e trasmissione dei modelli reddituali RED
 Prestazioni sociali: trasmissione domande
 Stampa del modello CUD per assicurati e pensionati

Anche nel caso dei CAF, una parte rilevante dei servizi viene effettuata per via telematica: nel 2009 sono stati erogati oltre 2,8 milioni di servizi per tale via.

La collaborazione per il Bilancio Sociale

Come nel caso dei Patronati, anche diversi CAF di rilevanza nazionale hanno collaborato alla preparazione del Bilancio Sociale, mediante la compilazione di un apposito questionario, con informazioni sia di tipo generale che sulle attività specifiche effettuate per l'Inps nel corso del 2009, nonché sugli utenti. Nel seguito si riportano i principali risultati ottenuti.

Distribuzione territoriale

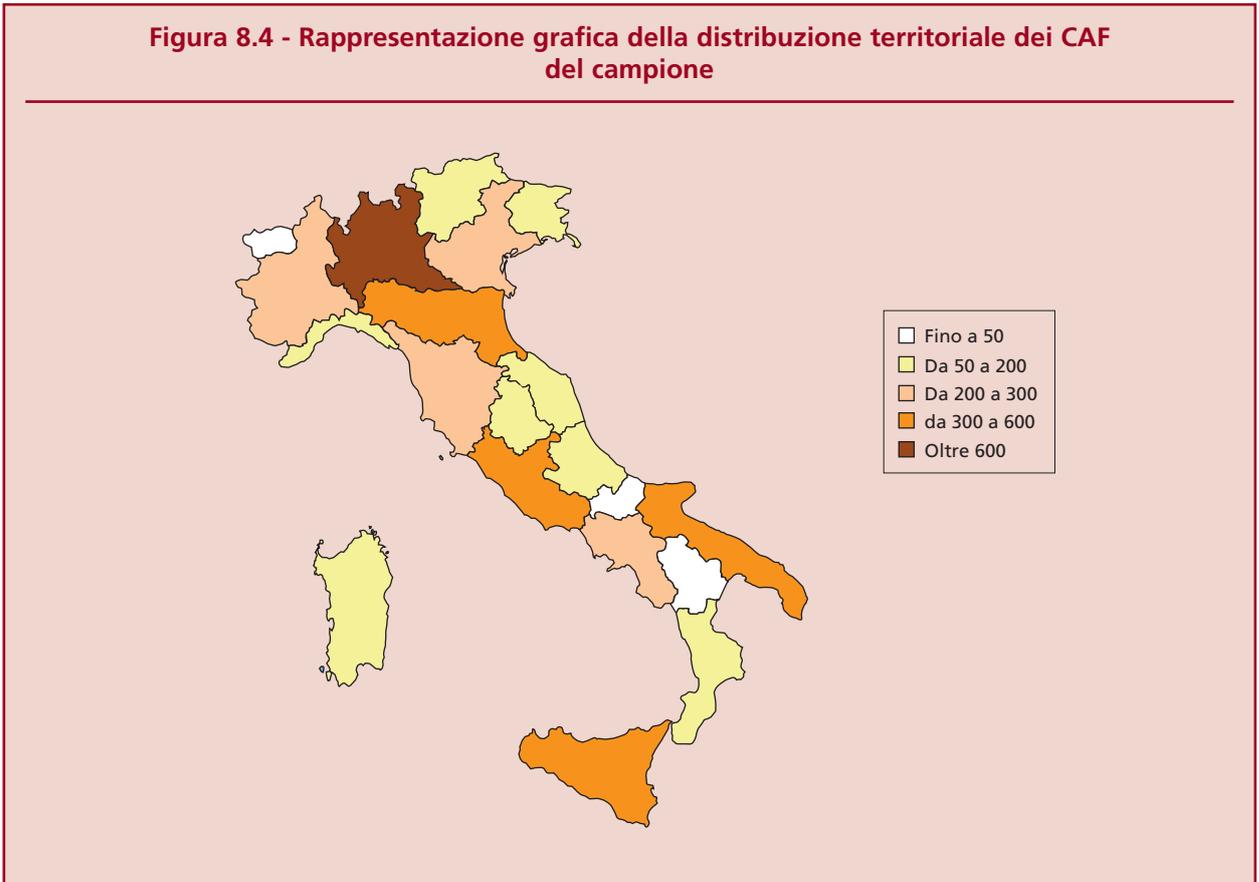
A causa dell'andamento stagionale delle richieste di assistenza fiscale, con picchi in corrispondenza delle scadenze di legge, i CAF, oltre alle sedi aperte annualmente, predispongono sedi con apertura stagionale.

La Tavola 8.5 illustra il numero di sedi, sia con apertura annuale che stagionale, presenti sul territorio.

| Regione | N. Sedi annuali | N. Sedi stagionali | Regione | N. Sedi annuali | N. Sedi stagionali |
|-----------------------------|------------------------|---------------------------|----------------|------------------------|---------------------------|
| Abruzzo | 84 | 9 | Molise | 23 | 1 |
| Basilicata | 39 | 0 | Piemonte | 146 | 129 |
| Calabria | 121 | 4 | Puglia | 368 | 178 |
| Campania | 176 | 82 | Sardegna | 86 | 33 |
| Emilia R. | 331 | 140 | Sicilia | 528 | 4 |
| Friuli V. G. | 55 | 30 | Toscana | 214 | 9 |
| Lazio | 253 | 101 | Trentino A. A. | 47 | 11 |
| Liguria | 69 | 85 | Umbria | 58 | 37 |
| Lombardia | 280 | 744 | Valle d'Aosta | 9 | 1 |
| Marche | 93 | 61 | Veneto | 230 | 44 |
| Tot. Sedi annuali | 3.210 | | | | |
| Tot. Sedi stagionali | 1.703 | | | | |

La Figura 8.4 illustra graficamente la rete territoriale dei Patronati del campione.

Figura 8.4 - Rappresentazione grafica della distribuzione territoriale dei CAF del campione



Personale addetto e formazione

La Tavola 8.6 illustra alcuni dati rilevanti del personale addetto alle sedi. Si rileva l'elevato numero di operatori a tempo determinato, motivato dalla forte incidenza stagionale del lavoro dei CAF e dalla apertura stagionale di numerose sedi.

Tavola 8.6 - Personale addetto dei CAF del campione. Anno 2009

| | N. addetti complessivi a tempo indeterminato | N. addetti complessivi a tempo determinato |
|---------------|---|---|
| Totale | 3.242 | 3.202 |
| Donne | 2.414 | 2.450 |
| Uomini | 828 | 752 |
| % Donne | 74,5% | 76,5% |
| Totale | 40,3% | 59,7% |

Molto rilievo viene fornito all'attività formativa del personale, attuata attraverso corsi di specializzazione altamente professionalizzanti, tesi a fornire tutte le conoscenze necessarie per le funzioni richieste nell'esercizio delle diverse professionalità.

Si distinguono tre tipologie di corso:

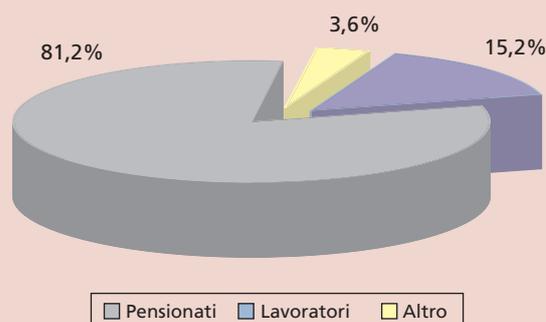
- **di primo livello:** il target di riferimento sono i nuovi assunti;
- **di secondo livello:** il target di riferimento è il personale assunto a tempo indeterminato/determinato;
- **di terzo livello o master:** rivolti principalmente alla specializzazione del personale assunto a tempo indeterminato in particolari settori (fiscale, informatico etc.).

Le attività vengono svolte sia attraverso la formazione diretta con docenti specializzati sia attraverso corsi on-line. I CAF del campione hanno organizzato oltre 350 corsi di formazione nel 2010, con un numero di partecipanti pari a circa 8.000.

Utenza

Per quanto riguarda gli utenti, nel 2009 la distribuzione percentuale è illustrata nella Figura 8.5, da cui si rileva la preponderanza dei pensionati (81,2%).

Figura 8.5 - CAF del campione – Distribuzione percentuale utenti. Anno 2009



Servizi Inps

La Tavola 8.7 illustra i principali servizi erogati, riguardanti l'Inps, per tipologia. Si rileva un notevole aumento del numero di servizi nel 2009 rispetto al 2008, a prova dell'importante e crescente ruolo dei CAF nei confronti dell'Istituto.

Tavola 8.7 - Principali servizi attinenti all'Inps erogati dai CAF del campione. Anno 2009

| Tipologia di pratica | 2009 | Variazione % rispetto al 2008 |
|----------------------------------|------------------|-------------------------------|
| Mod. 730 | 2.135.500 | 10,0% |
| Mod. RED | 3.304.831 | 6,6% |
| ISEE | 2.592.761 | 8,6% |
| Mod. Detrazioni imposta | 620.872 | 6,7% |
| Dichiarazioni complessive | 8.653.964 | 8,1% |

Relazioni con l'utenza

I CAF forniscono generalmente apposite guide relative a tutti i servizi resi e offrono, sui propri siti web, una ampia serie di informazioni e la possibilità di effettuare operazioni e servizi on-line. Il miglioramento dei servizi viene perseguito anche mediante indagini a campione e, in diversi momenti lavorativi, sulla soddisfazione degli utenti, attraverso la compilazione di appositi questionari. Le informazioni raccolte su tutto il territorio nazionale vengono comunicate alla sede nazionale che procede alla loro analisi periodica al fine di individuare spunti di miglioramento dei servizi erogati.

I CONSULENTI DEL LAVORO

I Consulenti del lavoro, che in Italia hanno rapporti di consulenza con circa un milione di aziende, sono liberi professionisti con competenze specifiche nella gestione del personale dipendente per conto di piccole, medie e grandi imprese.

In particolare i Consulenti del lavoro curano il rapporto tra le aziende e le istituzioni, quali l'INPS, l'INAIL e gli altri Enti previdenziali, l'Agenzia delle Entrate, la Direzione Provinciale del Lavoro di cui sono i principali interlocutori, e rappresentano gli interessi aziendali innanzi agli Ispettori del lavoro.

Le competenze dei Consulenti del lavoro si possono estendere anche alla consulenza fiscale, alla consulenza societaria, alla tenuta delle scritture contabili nonché alla compilazione di bilanci. Inoltre, possono rappresentare, dietro apposita delega, l'azienda innanzi alla Commissione di conciliazione ex art. 410 c.p.c. o per la Conciliazione monocratica ex D. Lgs. n. 124/2004, presso la Direzione provinciale del lavoro.

Le attività dei Consulenti del lavoro per l'Inps

Le principali attività dei Consulenti a servizio dell'Inps sono elencate di seguito.

ATTIVITÀ DEI CONSULENTI DEL LAVORO PER L'INPS

Assistenza fiscale (Modd. 730-4)

Detrazioni Fiscali

Consultazione attestati di malattia (per i datori di lavoro)

Dichiarazione di calamità aziende agricole - Trasmissione telematica domande

Modello DM10/2: informazioni invio telematico

Elenco nazionale ditte dell'INPS: iscrizione (per partecipare a trattative private)

Lavoratori parasubordinati: iscrizione (accesso riservato ad aziende e consulenti)

Lavoratori agricoli autonomi: aliquote contributive

Trasmissione telematica modelli: DA, DMAG, RED, RI

Modello F24

Modelli DM10: compilazione online, invio, consultazione trasmissioni

Modelli Emens: invio denunce mensili, consultazione trasmissioni, invio moduli online, rendiconto parasubordinati

Modelli GLA: invio, consultazione trasmissioni

Invio domande CIGS

Regolarità contributiva: richiesta regolarità contributiva, consultazione regolarità contributiva, documento unico di regolarità contributiva (DURC), DURC Agricoli

Dichiarazioni di Responsabilità del Contribuente

Servizi per il rapporto di lavoro domestico

Iscrizione e variazione azienda

Stabilizzazione rapporti di collaborazione

Invio domande Fondo speciale Trasporto Aereo

Sgravi contrattazione di II livello

Invio Elenco lavoratori sospesi

Versamenti contributivi

L'Inps ed il Consiglio Nazionale dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro hanno, nel corso degli anni, sottoscritto protocolli di intesa atti a disciplinare e consolidare i rapporti reciproci, finalizzati alla realizzazione di un'incisiva attività di collaborazione che si concretizza nell'assunzione di indirizzi e di linee di intervento comuni, nel rispetto delle specifiche competenze e funzioni istituzionali. L'obiettivo finale è quello di fornire al cliente un corretto servizio professionale, caratterizzato dalla certezza del diritto e dal puntuale adempimento del pagamento dei contributi e la gestione dei conti assicurativi, elementi propedeutici ad una corretta gestione previdenziale e ad un'efficiente politica di erogazione delle prestazioni.

LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

Sono organizzazioni che rappresentano gli interessi di varie categorie sociali. Tra queste possono anche essere ricompresi gli ordini professionali e le Camere di Commercio. Nei rapporti con l'Inps, svolgono anche servizi a favore dei propri iscritti, come di seguito illustrato.

I servizi online presenti sul sito Inps relativi ad Associazioni di categoria

ATTIVITÀ DELLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA PER L'INPS

Estratto conto aziendale agricoltura

Gestione deleghe sindacali in agricoltura

Consultazione deleghe sindacali domande disoccupazione non agricola

Dichiarazione di calamità aziende agricole - Trasmissione telematica

Invalità Civile: richiesta per il riconoscimento dell'invalità civile online

Servizio per inoltrare all'Istituto quesiti di ordine generale in materia contributiva

Lavoratori agricoli autonomi: aliquote contributive

Lavoro occasionale accessorio: servizi di registrazione

Trasmissione telematica modelli: DA, DMAG, RI

Consultazione quote associative

Servizi per aziende e consulenti - Invio moduli on-line

Quote associative: consultazione

Tariffazione OTI (Operai a Tempo Indeterminato), OTD (Operai a tempo Determinato), CD-CM (Coltivatori Diretti, Coloni e Mezzadri), IAP (Imprenditori Agricoli Professionali), PCCF (Piccoli Coloni e Partecipanti Familiari), con ristampa F24

