

■ Il cammino della qualità

- Inps, come le altre pubbliche Amministrazioni italiane, è in cammino ormai da diversi anni lungo la strada della semplificazione, della trasparenza e del miglioramento dei servizi ai cittadini, agli assicurati e alle aziende.
- Grazie alla presenza capillare sul territorio e ad una politica da sempre attenta all'innovazione, l'Istituto s'impegna, in maniera costante, per affermare un nuovo modo di intendere il rapporto tra l'amministrazione e il cittadino, basato sull'informazione chiara, sulla ricerca della soddisfazione delle esigenze e dei bisogni di ciascuno.
- La Carta dei servizi Inps rappresenta un patto basato sulla trasparenza e sulla fiducia con i cittadini, gli assicurati, le famiglie e le aziende al cui servizio l'Istituto lavora ogni giorno, da più di cento anni.
- Per realizzare un servizio globale che risponda ai requisiti della qualità funzionale, organizzativa e di servizio, l'Istituto assume i seguenti impegni:
 - ▶ una semplificazione e personalizzazione nei rapporti;
 - ▶ una corretta e puntuale comunicazione;
 - ▶ elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza;
 - ▶ servizi chiari, rapidi e corretti;
 - ▶ omogeneità nei livelli di servizio;
 - ▶ un adeguato comfort negli ambienti di ricezione del pubblico;
 - ▶ una pluralità di canali di accesso;
 - ▶ garantire il miglioramento del servizio;
 - ▶ attivare la partecipazione dei cittadini ai processi di innovazione e miglioramento continuo della Pubblica Amministrazione.

È possibile contattare l'Inps attraverso i seguenti canali:

- ▶ il telefono, tramite il Contact Center al numero gratuito 803.164
- ▶ via Internet, agli indirizzi www.inps.it oppure wai.inps.it

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



I servizi per le aziende

I servizi per le aziende

■ Modalità di richiesta del servizio

Tutti i servizi erogati dall'Istituto possono essere richiesti rivolgendosi direttamente agli uffici Inps presenti sul territorio o inoltrando la richiesta a mezzo posta.

I Consulenti del lavoro svolgono, a favore delle aziende, attività d'assistenza e consulenza nella tutela e nella regolarizzazione dei documenti aziendali relativi alla materia del lavoro e della previdenza ed assistenza sociale; rappresentano, quindi, gli interlocutori istituzionali per tutti i fatti riguardanti gli aspetti fisiologici e patologici del rapporto contributivo. L'attività di consulente si svolge su espresso mandato dell'azienda.



■ Il diritto di interpello

Gli organismi associativi a rilevanza nazionale degli enti territoriali e gli enti pubblici nazionali, nonché, di propria iniziativa o su segnalazione dei propri iscritti, le organizzazioni sindacali e dei datori di lavoro maggiormente rappresentative sul piano nazionale e i consigli nazionali degli ordini professionali, possono inoltrare quesiti di ordine generale sull'applicazione di normative di competenza del Ministero del lavoro e della previdenza sociale esclusivamente alla Direzione generale del Ministero stesso. L'Istituto interviene soltanto su richiesta della Direzione generale del Ministero del lavoro e della previdenza sociale, qualora interessato dal quesito.

La legge n. 286 dell'11 novembre 2006, modificando l'articolo 9 del decreto legislativo n. 124 del 2004, ha eliminato la possibilità di esercitare il diritto di interpello nei confronti dell'Inps.

SERVIZIO

TEMPI* (per l'emanazione del provvedimento)

ISCRIZIONE - IMMATRICOLAZIONE AZIENDE

Entro la data prevista per il primo versamento

VARIAZIONI ANAGRAFICHE
VARIAZIONI CONTRIBUTIVE

Entro 15 giorni dalla presentazione della domanda

CESSAZIONE AZIENDE

Entro 15 giorni dalla presentazione della domanda

REGOLARIZZAZIONI SU ISTANZA DI PARTE

Entro 60 giorni dalla presentazione della domanda

DILAZIONI

Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda

RIMBORSI E COMPENSAZIONI

Entro 60 giorni dalla ricezione della Denuncia Mensile (DM)

SGRAVI

Entro 60 giorni dalla presentazione della domanda

ISCRIZIONE LAVORATORI DOMESTICI

Entro la data prevista per il primo versamento

* I tempi indicati si riferiscono a domande/istanze correttamente compilate e complete della necessaria documentazione