

PER RIDURRE I TEMPI

Inps, colloqui attraverso appuntamento telefonico

Accesso agli sportelli Inps di viale Libertà senza attese e senza stress. Dal 14 gennaio su potrà utilizzare il sistema di accesso agli uffici solo ed esclusivamente mediante appuntamento telefonico o telematico, telefonando al numero 095367900 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 oppure inviando una mail all'indirizzo urp.catania@inps.it.

QUAIOTTI PAGINA 17

PREVIDENZA. Il direttore Minutoli annuncia novità per snellire le pratiche

Un appuntamento all'Inps su prenotazione telefonica

Accesso agli sportelli Inps di viale Libertà senza attese e senza stress? Da gennaio 2019, precisamente a partire dal 14, anche nella città etnea sarà una realtà. Quella di Catania sarà la seconda grossa sede a livello regionale a utilizzare il sistema di accesso agli uffici solo ed esclusivamente mediante appuntamento telefonico o telematico. La prima sede è stata Palermo, circa un anno fa: «Si tratta di una vera rivoluzione, elimineremo le code e velocizzeremo la gestione delle pratiche - esordisce così Gaetano Minutoli, direttore provinciale Inps, spiegando il servizio per gli utenti che sarà attivato nella città etnea a partire dal 14 gennaio 2019 - la prenotazione potrà avvenire unicamente per via telefonica o e-mail. Sul territorio provinciale abbiamo già attuato il servizio, con ottimi risultati, nelle agenzie territoriali di Giarre, Paternò, Mascali e Caltagirone».

In concreto, sarà possibile prenotare il proprio appuntamento telefonando al numero 095367900 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 oppure in-

viando una mail all'indirizzo urp.catania@inps.it indicando generalità, recapito telefonico e la motivazione della richiesta.

«Il servizio telefonico conterà di cinque linee alle quali risponderanno nostri funzionari - precisa Minutoli - con il vantaggio che già al primo contatto con l'operatore avverrà una immediata valutazione della pratica da aprire o della problematica da risolvere. Verrà creata una scheda di backoffice e sarà fissato l'eventuale appuntamento, specificando anche i documenti da presentare. In questo modo si eviteranno inutili attese e continui pellegrinaggi presso i nostri uffici. L'utilità del servizio si tradurrà nello snellimento dei tempi di attesa, nell'eliminazione delle lunghe code che tradi-

zionalmente si formano già di prima mattina, ma soprattutto nell'evitare il disorientamento degli utenti e in special modo quelli che non sono ancora avvezzi all'utilizzo di internet. E non sono pochi».

I dati parlano chiaro: agli uffici di viale Libertà si registrano attualmente in media 320 accessi al giór-

no per richieste riguardanti i servizi gestiti dall'Inps: ammortizzatori sociali, pensioni pubbliche e private, sostegno ai soggetti non autosufficienti oltre al polo di credito regionale che ha sede proprio nella città etnea. «Insomma, oggi gestiamo gran parte del welfare italiano e siciliano, più che Inps dovremmo chiamarci Inas, istituto nazionale assistenza sociale - ironizza per un attimo Minutoli, rientrando subito nel proprio ruolo - quindi è più che mai necessario cambiare il sistema in meglio, a vantaggio sia dell'utenza sia dei dipendenti dell'ente. La nuova procedura di consulenza e informazione al pubblico nasce dall'intuizione del nostro direttore regionale Sergio Saltalamacchia e la Sicilia è la prima regione italiana nella quale è stata avviata».

Non è tutto: «buona parte dei servizi dell'Istituto viene attualmente notificato via sms agli utenti - conclude Minutoli - un metodo di comunicazione ad oggi molto apprezzato dall'utenza e che stiamo pensando di ampliare attraverso l'istituzione di un numero whatsapp dedicato, per evitare ulteriormente l'"effetto sorpresa" una volta che ci si presenta allo sportello».

MARIA ELENA QUAIOTTI

