

L'intervistadi **Enrico Marro****«Pensioni, arriva il fascicolo unico»**

Cioffi, direttore generale Inps: al via la riorganizzazione. Dieci direttori generali, non più 48

ROMA Il direttore generale dell'Inps, Massimo Cioffi, «in pieno accordo col presidente Tito Boeri», si appresta a rivoluzionare l'assetto organizzativo dell'istituto che gestisce le pensioni e l'assistenza e nel quale lavorano 29 mila dipendenti distribuiti su circa 500 sedi nel territorio. Un terremoto perché «è difficile lavorare con 48 dirigenti centrali che rispondono tutti al direttore generale» (scenderanno a 10) e perché l'Inps del futuro deve cambiare approccio e avere finalmente al centro l'utente con tutti i suoi bisogni racchiusi in un «fascicolo telematico personalizzato». Cioffi, voluto da Boeri e primo direttore generale venuto dall'esterno dell'Inps è consapevole che dovrà superare molte resistenze. Politiche e sindacali. Ma è deciso ad andare avanti.

Direttore, che cosa ha deciso di cambiare?

«L'esigenza principale è cambiare il modello di erogazione dei servizi. Oggi gli utenti quando interagiscono con l'Inps lo fanno "punto-punto". Cioè se hanno bisogno di tre

La vicenda

● Il direttore generale dell'Inps Massimo Cioffi

● Si appresta a rivoluzionare l'assetto organizzativo dell'istituto che gestisce l'erogazione delle pensioni

● L'Inps conta 29 mila dipendenti, di cui 48 dirigenti centrali (ma scenderanno a dieci)

«Il fascicolo telematico permetterà una gestione multicanale dell'utente, sia che il rapporto con l'istituto avvenga on line sia di persona. Le faccio un esempio: un lavoratore si rivolge all'Inps per riscattare la laurea. Noi apriamo il fascicolo e vediamo che questa persona è appena diventato papà e che magari in base al suo reddito ha diritto al bonus bebè e lo informiamo di questo. Possiamo cioè arrivare a fare da consulenti personalizzati per il welfare. Pensi, ancora, a tutte le prestazioni che si possono attivare in base all'Isce, l'indicatore sintetico della ricchezza familiare».

Quanto tempo ci vorrà per realizzare questo progetto?

«L'operazione parte nei prossimi mesi e richiede, secondo il nostro piano, tre anni per andare a regime».

Si ridurranno anche i tempi delle prestazioni?

«L'obiettivo è anche questo, ma si tenga conto che non tutto dipende da noi. Per esempio, dopo l'unificazione con l'Inpdap, liquidiamo anche le pensioni dei dipendenti pubblici. Ma per farlo dobbiamo

prima ricostruire la storia contributiva chiedendola alle singole amministrazioni. Comunque il piano prevede una dematerializzazione ulteriore di tutti i processi e una nuova interfaccia web. Tutto concorrerà ad accorciare i tempi delle pratiche».

Che impatto avrà il piano sull'organizzazione interna?

«L'Inps ha sofferto di una riduzione dei dipendenti, scesi da 31.800 nel 2013 a 28.853. Sul

territorio talvolta siamo in difficoltà a mantenere il presidio. Ma non sacrificheremo il front office per i rapporti diretti con l'utenza, oggi presente in 500 uffici territoriali. Concentreremo invece il back office e a monte le direzioni centrali».

Oggi che ne sono 48?

«Si è risposto tutte a me. Quando fu fatta l'unificazione, all'inizio furono sommati i 27 direttori Inps con i 25 dell'Inpdap. Ma noi non siamo la General Electric che ha 40 attività diverse, noi fondamentalmente gestiamo due categorie: l'assicurazione sociale e l'assistenza. Bisogna quindi concentrare le aree e soprattutto fare in modo che non lavorino più su canali separati. Bisogna lavorare in team ed è l'utenza che deve guidare la relazione. Entro maggio ci saranno 10 direttori centrali a mio riparto».

E gli altri 38?

«In Italia, oggi, una volta che uno è dirigente lo rimane a vita. Con la decadenza dagli incarichi scatteranno gli interpellati per le nuove posizioni e i candidati verranno selezionati per i nuovi incarichi».

Si scatterà un inferno di ricorsi.

«Non lo so. Certo è vero all'Inps ho trovato un livello di contenzioso tra i dirigenti che non mi aspettavo».

Anche lei è oggetto di un ricorso da parte del suo predecessore, Mauro Nori, che contesta i requisiti per la sua nomina.

«Sì. La prima udienza ci sarà a maggio».

Quante telefonate di raccomandazione ha ricevuto in questi dieci mesi?

«Solo tre. Poche. E poi succede anche nel settore privato. Annoto i suggerimenti, ma poi decido io».

Torniamo agli utenti: la busta arancione con l'estratto conto e la simulazione della pensione la manderete?

«Sì, entro quest'anno circa 10 milioni di lavoratori che non hanno il pin per fare l'operazione on line, riceveranno la nostra comunicazione per lettera. Stiamo infatti studiando una soluzione che ci permetta nei limitati margini di bilancio che abbiamo, di mantenere la promessa».



Busta arancione
Entro l'anno manderemo 10 milioni di lettere con la simulazione della pensione

prestazioni, fanno tre code o nel sito cercano in un elenco di circa 300 servizi ma l'istituto non li riconosce mai come soggetto unici. Le relazioni con l'utente sono cioè guidate dai processi organizzativi interni. Vogliamo ribaltare questa impostazione e mettere l'utente al centro del modello di servizio, costruendo per ciascuno di essi un fascicolo telematico su misura».

Che cosa ci sarà dentro?

«Tutta la storia dei rapporti con l'Inps, sul fronte delle entrate e delle uscite. Quindi dalla storia contributiva a quella di tutte le prestazioni che gli sono state erogate o negate in base ai requisiti previsti».

I vantaggi per l'utente?