Inps, meno ostacoli tra cittadini e prestazioni: “Non vogliamo arretrare”

Novembre 4, 2026



L’AQUILA – L’Inps deve riuscire a proporre alle persone le prestazioni più adatte alle loro esigenze, senza aspettare che siano loro a presentare una domanda. È una delle indicazioni emerse all’Aquila dall’incontro del presidente Gabriele Fava e della direttrice generale Valeria Vittimberga con il personale della Direzione regionale Abruzzo. Al centro, l’accesso ai servizi, l’attenzione ai giovani e la presenza dell’Istituto nelle aree interne.

Fava: “Andare incontro ai cittadini, tutti, nessuno escluso”

“L’Inps oggi è in salute, proprio perché è in salute dobbiamo pensare, ragionare, riflettere, progettare ciò che serve per mantenerla in salute e soprattutto andare incontro ai cittadini, tutti, nessuno escluso, dal giovane all’anziano al fragile, tutti inclusi”, ha dichiarato Fava a margine dell’incontro.

Il presidente ha richiamato il lavoro avviato con la direzione generale e la struttura dell’Istituto sin

dall’inizio del mandato: “Tutti insieme stiamo lavorando per aiutare i cittadini, orientare i giovani che saranno il futuro della crescita del Paese e quindi cercare di mettere ancora più in sicurezza il nostro Paese a partire dai giovani”.

Vittimberga: servizi personalizzati senza aspettare la domanda

Per Vittimberga, che ha guidato la Direzione regionale Abruzzo per tre anni, l’appuntamento ha avuto anche un significato personale: “È un ritorno a casa per me”, ha detto, parlando di “una regione in cui ho lasciato il cuore”.

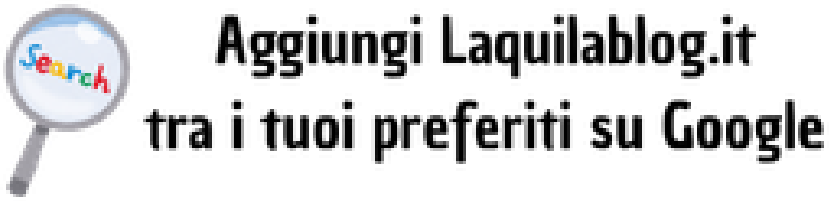
La direttrice generale ha indicato il cambiamento che l’Istituto intende perseguire: “L’idea è quella di trasformare l’Istituto in un ente sempre più proattivo, che non chiede e non aspetta la domanda per dare un servizio, ma che propone alle persone la grande gamma di servizi che più si adattano in maniera personalizzata”.

L’aumento delle prestazioni rende infatti più difficile, per i cittadini, individuare quelle alle quali possono accedere. Un’esigenza di orientamento destinata a crescere anche alla luce delle nuove incombenze che, secondo quanto richiamato da Vittimberga, la prossima legge di bilancio annunciata prevede per l’Istituto.



Il chatbot Arianna per orientarsi tra le prestazioni

In questo percorso si inserisce *Arianna*, il nuovo chatbot recentemente presentato dall'Inps. Vittimberga lo ha descritto come un assistente sul sito dell'Istituto che "non presenta un muro di parole rispetto alla domanda delle persone, ma dialoga con loro con un linguaggio umano cercando di capire per successive domande e approfondimenti quali sono gli interessi e quali sono i servizi che possono essere presentati alle persone".



L’obiettivo, ha aggiunto, è offrire “un modo per tenere la persona al centro anche quando utilizziamo la tecnologia”.

La presenza nelle aree interne dell’Abruzzo

Vittimberga ha richiamato anche l’invecchiamento della popolazione e le difficoltà demografiche della regione. Su questi aspetti l’Inps punta a dare un contributo attraverso la presenza nelle aree interne, “affinché non ci sia spopolamento e i servizi continuino a essere prestati dallo Stato, rendendo possibile la permanenza e anche il radicamento di nuovi giovani in aree dove si vive bene”.

Il direttore regionale Antonello Crudo ha richiamato le difficoltà legate alle carenze di personale, che pesano soprattutto sulle sedi più piccole: “Si cerca di presidiare tutti i territori”. Per raggiungere anche le zone meno accessibili, l’Istituto valuta ulteriori strumenti di servizio: “Non vogliamo arretrare”.

Altro fronte è il lavoro con le scuole, per spiegare ai ragazzi contratti, contributi e tutele. “Un euro che perdi oggi non lo recuperi più”, ha osservato Crudo, indicando la necessità di partire dalle conseguenze concrete delle scelte lavorative. La cultura previdenziale, ha aggiunto, “non è il manuale insomma ma è la vita reale”.




INPS
La forza dei valori
Direzione provinciale di Chieti
Agenzia Lanciano
Agenzia Vasto
Polo nazionale Arma dei Carabinieri
Polo nazionale Esercito
Direzione provinciale di L'Aquila
A. CRUDO