

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Organizzazione e Comunicazione Interna
Direzione Centrale Pensioni
Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione
Ufficio Comunicazione esterna

Roma, 06-12-2022

Messaggio n. 4401

OGGETTO: Progetto PNRR. Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti – Step 1. Avvio campagna con video-guida personalizzata e interattiva per pensionati destinatari della campagna di Sollecito Dichiarazione RED (anno reddito richiesto 2020)

1. Premessa

Con l'avvio della produzione ed erogazione della terza video-guida personalizzata e interattiva, realizzata nell'ambito del progetto PNRR - *sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti*, **l'INPS ha avviato dal 1° dicembre la campagna Solleciti Dichiarazione RED.**

Si tratta del terzo caso d'uso realizzato nell'ambito del progetto PNRR 014 in quanto segue le campagne avviate per comunicare l'esito "domanda accolta" ai beneficiari di NASpI e la prima liquidazione della pensione con la data del primo pagamento ai Neopensionati iscritti alla Gestione privata e alla Gestione pubblica CPDEL (messaggio n. 585 del 7 febbraio 2022).

Entrambe le campagne stanno procedendo con un ottimo riscontro in termini di apprezzamento da parte degli utenti, con un indice di gradimento pari, in media, a 4,5/5.

2. Contenuti e modalità di erogazione del servizio

In questo terzo caso d'uso, relativo alla campagna Solleciti Dichiarazione RED, le variabili scelte per la personalizzazione dei messaggi da includere nel video sono relative al nome di battesimo, al sesso del destinatario e ai redditi da comunicare per i titolari delle prestazioni collegate al reddito più diffuse: quattordicesima, integrazione al minimo, maggiorazione sociale, assegni al nucleo familiare, importo aggiuntivo.

L'innovativo supporto della video-guida fornisce proattivamente informazioni e servizi per facilitare i pensionati nell'assolvere all'obbligo di dichiarazione reddituale entro il 28 febbraio 2023 e informarli sulle conseguenze della mancata comunicazione all'INPS (sospensione/revoca delle prestazioni corrisposte in via provvisoria).

La video-guida è personalizzata con il nome del destinatario e, per i titolari di Integrazione al minimo, Quattordicesima, Maggiorazione sociale, Importo aggiuntivo e Assegni al Nucleo Familiare, mostra anche, tramite appositi *pop up* che l'utente può aprire, quali redditi il pensionato è tenuto a dichiarare.

La video-guida fornisce istruzioni per:

- 1) adempiere nei termini di legge all'obbligo di dichiarazione reddituale in modo da evitare eventuali sospensioni e indebiti;
- 2) dichiarare correttamente i redditi rilevanti per le prestazioni collegate al reddito che ha in godimento;
- 3) utilizzare i servizi *web* dell'Istituto o richiedere l'assistenza dei soggetti abilitati convenzionati o al *Contact Center*;
- 4) verificare il diritto a eventuali ulteriori prestazioni collegate al reddito (c.d. diritti inespresi).

A tale fine, la video-guida promuove anche l'utilizzo del nuovo servizio Consulente digitale delle pensioni.

L'interattività del video è valorizzata per facilitare l'accesso ai servizi *online* utili a inviare la dichiarazione RED e a scoprire se l'utente può avere diritto ad altre prestazioni collegate al reddito, oltre al servizio Cedolino pensione e Cassetta postale *online*. Il video, infatti, oltre ai *pop up* sulle specifiche tipologie di redditi da comunicare all'INPS presenta al pensionato appositi pulsanti di accesso ai servizi posti al termine del video.

3. Canali di accesso

Come per i precedenti casi d'uso, il video è visualizzabile tramite il canale tradizionale:

- **QR code** disponibile **sulla comunicazione cartacea di sollecito** inviata ai soggetti interessati alla campagna.

La video-guida è, inoltre, visualizzabile attraverso i seguenti canali digitali:

- accedendo all'area riservata MY INPS, attraverso le credenziali CIE, SPID o CNS;
- consultando le notifiche nelle App IO e INPS Mobile e nei servizi *online* Cedolino pensione e Consulente digitale delle pensioni.

I pensionati che abbiano indicato nella sezione Gestione consensi di MyINPS i propri contatti cellulare ed e-mail aggiornati riceveranno, inoltre, una e-mail o un sms di notifica, appena la video-guida verrà resa disponibile nell'area MyINPS (sezione notifiche).

La video guida, attualmente in fase di produzione, resterà a disposizione dei destinatari **fino**

al 28 febbraio 2023, data di scadenza per la comunicazione dei redditi 2020.

Le visualizzazioni e le interazioni da parte degli utenti saranno costantemente monitorate in forma anonima tramite un'apposita *dashboard* per assicurare il corretto avvio della produzione e della distribuzione e per verificare il livello di efficienza ed efficacia della campagna di comunicazione, anche tramite il confronto con i dati della procedura di gestione e della piattaforma di *Customer relation management* (CRM) dell'INPS.

4. Istruzioni operative per il personale dell'Istituto

Nell'area intranet della Direzione centrale Organizzazione e comunicazione interna saranno rese disponibili lo *storyboard* che mostra i contenuti proposti nella video-guida, la tabella con alcune versioni demo personalizzate, generate a uso interno, e il materiale promozionale (*flyer* e *spot*).

La pagina intranet è accessibile sia dalla sezione "PNRR" > "Comunicazione digitale" > "Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti – Step 1" sia nell'area intranet della Direzione centrale Organizzazione e comunicazione interna seguendo il percorso "Comunicazione – Prodotti" > sezione "Video guide interattive per gli utenti" > pagina "Video guida per pensionati destinatari di Sollecito Dichiarazione RED".

I responsabili URP delle Direzioni regionali e delle Direzioni provinciali sono invitati, insieme agli intermediari già preventivamente coinvolti con un incontro e un'informativa, a promuovere la campagna fornendo informazioni all'utenza destinataria sul nuovo servizio di comunicazione digitale multicanale e consegnando agli interessati, ove possibile, una copia cartacea del volantino.

Il Direttore Generale
Vincenzo Caridi