

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Pensioni
Direzione Centrale Comunicazione
Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione
Il Referente PNRR

Roma, 27-12-2023

Messaggio n. 4671

OGGETTO: Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Progetto PNRR “Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti”. Avvio della campagna con video-guida personalizzata e interattiva per i pensionati destinatari della campagna di Sollecito Dichiarazione RED (anno reddito richiesto 2021). Step 1

1. Premessa

La video-guida personalizzata e proattiva volta a favorire la dichiarazione reddituale per l'anno 2020 (Campagna Sollecito RED 2020) - realizzata nell'ambito del progetto afferente al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), denominato “Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti” – ha avuto riscontri positivi sia in termini di gradimento sia di incremento del tasso di rientro delle dichiarazioni reddituali da parte dei pensionati interessati.

Con il presente messaggio si comunica che l'Istituto ha avviato nel corrente mese di dicembre 2023 la produzione e l'erogazione della video-guida personalizzata e proattiva per la Campagna Solleciti RED relativa all'anno reddito 2021.

2. Contenuti e modalità di erogazione del servizio

Per la Campagna Solleciti Dichiarazione RED per l'anno reddito 2021, le variabili scelte per la personalizzazione dei messaggi da includere nella video-guida 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 l'obbligo di dichiarazione reddituale entro il termine del 29 febbraio 2024 e informarli sulle conseguenze della mancata comunicazione all'INPS (sospensione/revoca delle prestazioni corrisposte anticipatamente in via provvisoria).

La video-guida, generata per ciascun soggetto interessato alla Campagna in oggetto, è personalizzato con il nome del destinatario e, per i titolari delle prestazioni di integrazione al minimo, quattordicesima, maggiorazione sociale, importo aggiuntivo e assegni al nucleo familiare, mostra anche, tramite apposite finestre *pop up*, 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 hanno in godimento;
3. utilizzare i servizi *web* dell'Istituto o richiedere l'assistenza dei soggetti abilitati convenzionati (CAF/liberi professionisti) o al *Contact Center*;
4. verificare il diritto ad eventuali ulteriori prestazioni collegate al reddito (c.d. diritti inespresi).

Rispetto all'ultimo punto, la video-guida promuove anche l'utilizzo del servizio di Consulente digitale delle pensioni.

L'interattività della video-guida è valorizzata per facilitare l'accesso ai servizi *online* utili a inviare la dichiarazione RED, a scoprire se l'utente può avere diritto ad altre prestazioni collegate al reddito, nonché ad accedere ai servizi Cedolino pensione e Cassetta postale *online*.

La video-guida, infatti, oltre alle finestre *pop up* sulle specifiche tipologie di redditi da comunicare all'INPS, presenta al pensionato appositi pulsanti di accesso ai menzionati servizi, posti al termine del video.

3. Canali di accesso

Come per i precedenti casi d'uso, la video-guida è già visualizzabile tramite il canale tradizionale ossia attraverso il **QR code** disponibile **sulla comunicazione cartacea di sollecito** inviata ai soggetti interessati alla Campagna in oggetto.

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

- accedendo all'area riservata "MyINPS", attraverso la propria identità digitale CIE, SPID almeno di livello 2 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 del cellulare e della *e-mail* aggiornati riceveranno, inoltre, un'*e-mail* o un SMS di notifica, appena la video-guida sarà disponibile nell'area "MyINPS" (sezione notifiche).

La video-guida resterà a disposizione dei destinatari **fino al 29 febbraio 2024**, data di scadenza per la comunicazione dei redditi dell'anno 2021.

Le visualizzazioni e le interazioni da parte degli utenti saranno costantemente monitorate dall'Istituto, in forma anonimizzata, tramite un'apposita *dashboard*, per assicurare il corretto avvio della produzione e della distribuzione, nonché 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 Comunicazione, 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 Comunicazione seguendo il percorso "Funzioni centrali" > "Comunicazione" > "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 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