

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Comunicazione
Direzione Centrale Organizzazione
Direzione Centrale Inclusione e Invalidita' Civile
Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione
Il Referente PNRR

Roma, 29-12-2023

Messaggio n. 4698

OGGETTO: Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti – Step 2. Avvio campagna sperimentale con video-guida personalizzata e interattiva per destinatari di verbali sanitari di invalidità civile e sordità

1. Premessa

Nell'ambito del progetto del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) "Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti", relativo al servizio di video-guida personalizzata e interattiva, si comunica l'avvio della campagna di comunicazione dedicata ai soggetti destinatari dei verbali sanitari di invalidità civile e sordità.

Il nuovo servizio di video-guida affianca la realizzazione della video-guida interattiva sull'Assegno Unico e Universale (AUU) e sul Supporto formazione e lavoro (SFL).

2. Contenuti e modalità di erogazione del servizio

La video-guida in oggetto, con un approccio innovativo e proattivo, mette a disposizione degli utenti le informazioni relative al giudizio medico-legale espresso e sui dati più importanti riportati nel verbale sanitario, comprese le prestazioni economiche riconosciute e le

agevolazioni fiscali previste per legge. I contenuti sono stati altresì personalizzati con riferimento al nome del soggetto, ai diritti e agli obblighi nascenti dall'accertamento sanitario.

Inoltre, la video-guida illustra i servizi per accedere *online* al verbale sanitario e consente tramite appositi *link* di:

- visualizzare\salvare il verbale sanitario (Cassetta postale online);
- verificare le prestazioni economiche riconosciute (Fascicolo previdenziale del cittadino > Prestazioni);
- utilizzare il codice *QRcode* - attestante lo status di invalidità civile - e la *Disability Card* per accedere alle agevolazioni previste per legge;
- permettere l'allegazione di documentazione sanitaria utile a una valutazione agli atti, in caso di revisione del verbale sanitario;
- accedere alla procedura per la compilazione del modello "RED semplificato" per adempiere all'obbligo di dichiarazione reddituale.

La video-guida consente, inoltre, l'accesso a finestre "*pop up*" di approfondimento sugli importi delle prestazioni economiche previste e sulle incompatibilità definite per legge.

3. Canali di accesso

La video-guida è accessibile attraverso i canali digitali, *web* e *mobile*, dell'Istituto in via sperimentale per i destinatari dei verbali di invalidità civile e sordità maggiorenni con verbale ASL.

Il *link* per la video-guida interattiva viene messo a disposizione all'interno di un avviso dal titolo "Il tuo verbale sanitario è disponibile" nell'area riservata "MyINPS" di ogni destinatario.

Contestualmente, i destinatari ricevono una notifica via SMS/*e-mail* dell'avviso, con invito ad accedere dal portale www.inps.it all'Area "MyINPS", autenticandosi con la propria identità digitale SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) almeno di Livello 2, CNS (Carta Nazionale dei Servizi) o CIE (Carta di Identità Elettronica).

L'Avviso "MyINPS" viene notificato anche all'interno delle *app* "IO" e "INPS Mobile". Pertanto, i destinatari possono accedere alla video-guida anche dal proprio *smartphone* e tablet.

La video-guida resterà a disposizione dei destinatari per sei mesi.

Si ricorda che l'aggiornamento dei propri contatti cellulare/*e-mail* nella sezione "Gestione consensi" dell'area riservata "MyINPS" è condizione necessaria per abilitare l'Istituto all'invio delle notifiche SMS/*e-mail*.

Le visualizzazioni e le interazioni da parte degli utenti saranno costantemente monitorate in forma anonima tramite un'apposita *dashboard*. Ciò al fine di verificare il livello di efficienza ed efficacia del servizio sperimentale di comunicazione digitale anche tramite il confronto successivo 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 disponibili lo *storyboard* che mostra i contenuti proposti nella video-guida e la tabella con le tredici versioni demo

personalizzate, generate a uso interno.

La pagina intranet di presentazione della campagna è accessibile sia dalla sezione "PNRR" > "Comunicazione digitale" > "PNRR_077" > "Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti" > "Step 2", 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 destinatari di verbale sanitario di invalidità civile e sordità".

La pagina internet di presentazione della nuova campagna sarà accessibile dal menu "INPS Comunica" > "Video personalizzati e guide interattive" > "Video personalizzati e interattivi".

I referenti della comunicazione istituzionale centrali e territoriali sono tenuti a dare la più ampia diffusione alla campagna sperimentale avviata, fornendo informazioni sulle modalità di accesso al nuovo servizio di comunicazione digitale multicanale.

La campagna di lancio *cross-canale* del nuovo servizio sperimentale sarà, invece, avviata nel 2024.

Il Direttore Generale
Vincenzo Caridi