



Direzione Centrale Comunicazione
Direzione Centrale Inclusione e Sostegno alla Famiglia e alla Genitorialità
Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

Roma, 23-12-2024

Messaggio n. 4437

Allegati n.1

OGGETTO: Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Sistema di comunicazione organizzativa personalizzato per gli utenti - Step 2. Rilascio nuovo servizio di video-guida personalizzata per nuovi richiedenti l'Assegno unico e universale per i figli a carico, destinatari di primo pagamento

DIREZIONE CENTRALE COMUNICAZIONE
DIREZIONE CENTRALE INCLUSIONE E SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA E ALLA GENITORIALITÀ
DIREZIONE CENTRALE TECNOLOGIA, INFORMATICA E INNOVAZIONE

REFERENTE PNRR

Premessa

Nell'ambito del progetto n. 77 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) "Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti- step 2", l'Istituto prosegue la sua attività per la realizzazione delle video-guide personalizzate e interattive dedicate ai richiedenti l'Assegno unico e universale (AUU) per i figli a carico.

Come noto, il decreto legislativo 29 dicembre 2021, n. 230, ha istituito dal 1° marzo 2022 l'Assegno unico e universale per i figli a carico, che consiste in un beneficio economico mensile attribuito ai nuclei familiari, commisurato all'indicatore della situazione economica equivalente

(ISEE) di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 5 dicembre 2013, n. 159.

Il nuovo servizio di comunicazione è destinato a coloro che riceveranno il primo pagamento mensile dell'AUU a seguito della presentazione della domanda e viene reso disponibile automaticamente dopo l'invio della disposizione di pagamento.

1. Contenuti e modalità di erogazione del servizio

L'innovativo servizio di comunicazione multimediale, grazie alla personalizzazione e all'interattività, fornisce in modo semplice ed efficace informazioni specifiche per le diverse tipologie di richiedenti (genitori, genitori affidatari, genitori entrambi lavoratori) segnalando i requisiti per il diritto a maggiorazioni in relazione agli elementi che influiscono sulla determinazione dell'importo (presenza di un isee valido, numerosità del nucleo familiare, presenza di figli con disabilità). Il servizio evidenzia, inoltre, le tempistiche dei pagamenti. La nuova video guida è stata progettata per dare ai neogenitori e più in generale ai nuovi richiedenti, destinatari di primo pagamento dell'AUU piena consapevolezza dei propri diritti (anche mediante pop up di approfondimento) e per facilitarli nell'uso autonomo dei servizi online, ai quali possono accedere nella scena finale tramite i quattro pulsanti (call to action) di seguito indicati:

- **MyINPS, per monitorare le notifiche dei successivi pagamenti che saranno disposti;**
- **ISEE precompilato, per presentare una nuova DSU e ottenere l'ISEE, riferimento essenziale per il calcolo dell'AUU;**
- **Modifica e consulta la domanda di Assegno Unico Universale che hai già presentata, per variare la modalità di pagamento (nel caso l'utente abbia scelto il bonifico domiciliato e l'importo dell'AUU spettante sia superiore a 1000 euro);**
- **Portale delle Famiglie, per richiedere altre prestazioni come, ad esempio, i congedi parentali.**

Al termine della visualizzazione, l'utente può esprimere la valutazione sull'utilità della video-guida.

2. L'esperienza dell'utente: proattività e canali di accesso al servizio

Gli utenti che hanno aggiornato i propri contatti cellulare/e-mail nella sezione Gestione consensi dell'area riservata MyINPS, riceveranno a mezzo SMS o e-mail la comunicazione dell'invio della disposizione di pagamento dell'AUU con l'invito ad accedere al portale

istituzionale www.inps.it nell'area riservata "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) 3.0. per utilizzare la Video guida personalizzata che rimane a loro disposizione per sei mesi.

Il servizio di video-guida è accessibile anche tramite il link contenuto nell'avviso inserito nell'app Inps Mobile e nell'app IO per consentire ai destinatari di utilizzarlo anche dal proprio smartphone.

Si ricorda che l'aggiornamento dei propri contatti nella sezione "Gestione consensi" dell'area riservata "MyINPS" è necessaria per abilitare l'Istituto all'invio degli avvisi lle notifiche SMS/e-mail degli Avvisi depositati nella bacheca dell'area riservata MyINPS.

3. Campagna di lancio e monitoraggio del feedback utente per il miglioramento del servizio

Per la campagna di lancio del nuovo servizio è prevista la realizzazione di uno spot e di un flyer, allegato al presente messaggio, sulle modalità di accesso al servizio, supporti che saranno utilizzati dalla Direzione centrale Comunicazione e dai referenti della Rete Unica di Comunicazione territoriale per far conoscere il nuovo servizio presso le sedi territoriali e attraverso i canali web, mobile e social dell'Istituto.

Per verificare inoltre il funzionamento del processo di generazione/erogazione della nuova video guida e misurare il gradimento degli utenti, sarà realizzata per il rilascio di questo servizio una dashboard dedicata, che consentirà di monitorare anche le interazioni degli utenti con contenuti e servizi inclusi nella video guida al fine valutarne l'impatto e di individuare gli eventuali interventi migliorativi.

Il Direttore Generale

Valeria Vittimberga