



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

Roma, 31-12-2024

Messaggio n. 4504

Allegati n.1

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 di Sollecito della Dichiarazione RED 2023 (anno reddito richiesto 2022)

1. Premessa

Il servizio di video-guida personalizzata e interattiva, erogato per spiegare l'adempimento richiesto per legge ai pensionati titolari di prestazioni collegate al reddito e per facilitarli nell'invio online della dichiarazione reddituale per gli anni reddito 2020 e 2021, ha avuto riscontri positivi sia in termini di gradimento sia di incremento del tasso di rientro delle dichiarazioni reddituali da parte dei pensionati interessati.

Il servizio di video guida è stato realizzato nell'ambito del progetto n. 14, del 2022, afferente al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), denominato "Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti - Step 1" e aggiornato nell'ambito della seconda e terza annualità del progetto.

Con il presente messaggio si comunica che l'Istituto ha avviato nel corrente mese di dicembre 2024 la produzione e l'erogazione del servizio di video-guida personalizzata e interattiva per la Campagna Solleciti RED 2023, relativa all'anno reddito 2022.

2. Contenuti e modalità di erogazione del servizio

La video-guida è stata aggiornata quest'anno per promuovere l'utilizzo del nuovo servizio *online* RED Precompilato, che facilita ulteriormente l'adempimento dichiarativo mostrando all'utente i redditi rilevanti già noti all'Istituto.

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 28 febbraio 2025 e li informa 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 Solleciti RED 2023 (anno reddito richiesto 2022), è personalizzata con nome e sesso del destinatario e con i redditi da comunicare all'Istituto per i titolari delle prestazioni collegate al reddito più diffuse: integrazione al trattamento minimo, quattordicesima, maggiorazione sociale, importo aggiuntivo e assegni al nucleo familiare. Il video mostra infatti, tramite apposite finestre *pop up*, i redditi rilevanti che il pensionato è tenuto a dichiarare.

La video-guida fornisce istruzioni per:

- adempiere nei termini di legge all'obbligo di dichiarazione reddituale in modo da evitare eventuali sospensioni/revoche;
- dichiarare correttamente i redditi rilevanti per le prestazioni collegate al reddito che hanno in godimento;
- utilizzare i servizi *online* dell'Istituto o richiedere l'assistenza dei soggetti abilitati convenzionati (CAF/liberi professionisti) o del *Contact Center*;
- verificare il diritto ad eventuali ulteriori prestazioni collegate al reddito (c.d. diritti inespressi).

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

L'interattività della video-guida facilita, mediante appositi pulsanti posti nell'ultima scena, l'accesso ai servizi *online* utili per inviare la dichiarazione RED con il nuovo servizio *online* RED Precompilato, per scoprire se l'utente può avere diritto ad altre prestazioni collegate al reddito, nonché per accedere ai servizi Cedolino pensione e Cassetta postale *online*.

3. Canali di accesso

La video-guida è visualizzabile attraverso il **QR code** riportato **sulla comunicazione cartacea di sollecito** inviata ai soggetti interessati alla Campagna.

E' inoltre possibile accedere alla video-guida attraverso i seguenti canali digitali:

- accedendo all'area riservata "MyINPS" del portale INPS, attraverso la propria identità digitale CIE, SPID almeno di livello 2 o CNS;
- consultando le notifiche depositate 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 nella bacheca dell'area "MyINPS" (e nella sezione notifiche).

La video-guida resterà a disposizione dei destinatari **fino al 28 febbraio 2025**, data di scadenza per la comunicazione dei redditi dell'anno 2022 da parte dei "pensionati c.d. sollecitati".

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 e della Direzione Centrale Pensioni, saranno rese disponibili lo *storyboard* aggiornato, che mostra i contenuti proposti nella video-guida, ed 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", nonché nell'area intranet della Direzione Centrale Pensioni nell'apposita sezione "VIDEO - GUIDE" posta nella spalletta di destra.

I responsabili Comunicazione delle Direzioni regionali e i Responsabili URP di Direzione provinciale sono invitati a promuovere la campagna fornendo informazioni all'utenza destinataria sul servizio di comunicazione digitale multicanale e consegnando agli interessati, ove possibile, una copia cartacea del volantino.

5. Valore pubblico generato dal servizio

Per le campagne Solleciti RED per gli anni reddito 2020 e 2021, il servizio di comunicazione digitale personalizzata e interattiva ha fatto registrare un buon indice di gradimento medio da parte degli utenti (pari al 4,2 su 5).

Inoltre, in termini di impatto, grazie a questo nuovo servizio di comunicazione digitale nell'ultima campagna Solleciti RED2022 - anno reddito richiesto 2021, si è registrato un sensibile incremento delle dichiarazioni rientrate, con una conseguente diminuzione delle revoche e dei disagi per l'utente finale.

Il Direttore Generale
Valeria Vittimberga

Allegato: Flyer_SollecitoRED