



Direzione Centrale Comunicazione

Direzione Centrale Inclusione e Sostegno alla Famiglia e alla Genitorialità

Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

Il Referente PNRR

Roma, 09-03-2026

Messaggio n. 823

Allegati n.1

OGGETTO: Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Progetto PNRR "Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti". Rilascio servizio di video-guida personalizzata e interattiva per i nuovi beneficiari di Assegno sociale e avvio campagna di lancio

1. Premessa

Il servizio di video-guida proattivo personalizzato e interattivo per i nuovi beneficiari dell'Assegno sociale è stato realizzato nell'ambito della terza annualità del progetto PNRR n. 77_2023 denominato "Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti - Step 2" (Linea di innovazione Comunicazione digitale del Piano digitalizzazione INPS), prorogato con determinazione direttoriale n. 34 dell'8 marzo 2024.

Con il presente messaggio si comunica che l'Istituto ha rilasciato il nuovo servizio e ha avviato la produzione e l'erogazione della video-guida in argomento, come di seguito illustrato.

2. Contenuti e modalità di erogazione del servizio

Il servizio di video-guida viene erogato automaticamente a seguito dell'accoglimento della domanda di Assegno sociale e rimane a disposizione del beneficiario per sei mesi, ed è personalizzato con i seguenti dati prelevati dalla procedura di presentazione della domanda: nome, genere del destinatario e data di primo pagamento.

Le finalità del servizio sono le seguenti:

- comunicare tempestivamente la data di primo pagamento, evidenziando i dati salienti del provvedimento di liquidazione (importo, quote per il calcolo, trattenute, ecc.) inviato per posta (modello "TE08");
- richiamare gli obblighi normativi a cui il beneficiario deve attenersi per non incorrere nella revoca della prestazione (soggiorno stabile e continuativo sul territorio italiano, comunicazione di eventuali ricoveri in strutture sanitarie pubbliche e invio della dichiarazione reddituale);
- promuovere l'uso autonomo dei servizi *online* utili per gestire l'Assegno sociale, quali:
 - Cassetta postale online;
 - Provvedimento di Assegno sociale;
 - Servizio Cedolino Assegno sociale e servizi collegati;
 - Guida all'Assegno sociale;
 - App INPS Mobile;
 - RED precompilato;
 - Domanda di ricostituzione dell'Assegno sociale.

Arricchisce il servizio di video-guida una guida interattiva in formato .pdf, scaricabile tramite i pulsanti di accesso ai servizi *online* INPS presenti alla fine del video personalizzato e interattivo, che l'utente può conservare nei suoi dispositivi per una rapida consultazione.

La guida è stata ideata per aiutare i beneficiari dell'Assegno sociale a ricordare i requisiti e gli obblighi per mantenere il diritto alla prestazione, al fine di evitare errori o dimenticanze che possano pregiudicarne la fruizione, e ad accedere in modo semplice ai servizi messi a disposizione dall'INPS e da altri Enti.

Completano la guida le informazioni per un invecchiamento attivo, che riportano consigli per la salute e il benessere diffusi dalle autorità sanitarie, al fine di promuovere uno stile di vita sano e a prevenire situazioni di rischio, nonché informazioni utili a prevenire e riconoscere i più ricorrenti tentativi di frode finalizzati al furto di dati personali e sensibili con rinvio alle iniziative di contrasto avviate dalla Polizia di Stato e dall'Arma dei Carabinieri.

3. Canali di accesso

La video-guida è accessibile e fruibile attraverso il **QR code** riportato nella copertina del provvedimento di liquidazione inviato per posta.

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

- area riservata "MyINPS" del portale dell'Istituto, mediante autenticazione con CIE 3.0, SPID almeno di livello II o CNS;
- consultando dallo *smartphone* le notifiche depositate nelle app "IO" e "INPS Mobile"
- dalla notifica presente anche nei servizi *online* "Cedolino della pensione" e "Consulente digitale delle pensioni".

I beneficiari di Assegno sociale che abbiano indicato nella sezione "Gestione consensi" di "MyINPS" i propri contatti cellulare ed e-mail aggiornati riceveranno, inoltre, un'e-mail o un SMS di notifica, appena l'avviso con il *link* alla video-guida sarà disponibile nella bacheca

(Centro notifiche) dell'area "MyINPS".

Le visualizzazioni e le interazioni da parte degli utenti saranno costantemente monitorate dall'Istituto, in forma anonimizzata, tramite un'apposita *dashboard*, per monitorare il corretto avvio dell'erogazione e la fruizione da parte degli stessi, nonché per verificare il livello di efficienza ed efficacia del servizio e della campagna di lancio, anche tramite il confronto con i dati della procedura di gestione e della piattaforma di *Customer relation management* (CRM) dell'INPS.

4. Campagna di lancio e istruzioni operative per il personale dell'Istituto

Per il lancio e la promozione del servizio sono stati realizzati un *poster* e uno *spot* sulle modalità di accesso al servizio. Le strutture territoriali avranno cura di collaborare alla promozione del servizio, promuovendo, ove necessario, il ricorso alla delega SPID per l'aggiornamento dei contatti nell'area riservata e l'adesione ai servizi proattivi.

Nella intranet saranno resi disponibili lo *storyboard* aggiornato, con i contenuti proposti nella video-guida, e il materiale promozionale.

Come per i precedenti servizi di video guida in corso di erogazione, tale materiale sarà reperibile sia dalla sezione "PNRR > "Comunicazione digitale" > "PNRR_77 - Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti – Step 2", sia dall'area intranet della Direzione centrale Comunicazione, seguendo il percorso "Funzioni centrali" > "Comunicazione" > "Comunicazione – Prodotti" > "Video guide interattive per gli utenti" > "Video guida per beneficiari di assegno sociale", nonché nell'area intranet della Direzione centrale Inclusione e sostegno alla famiglia e alla genitorialità nell'apposita sezione "VIDEOGUIDE".

I responsabili URP delle Strutture territoriali sono invitati a promuovere il nuovo servizio con le seguenti azioni:

- verificare la possibilità degli utenti di accedere con le proprie credenziali SPID, CIE 3.0 o CNS all'area "MyINPS" per fornire i contatti aggiornati (cellulare/e-mail) per l'invio di notifiche di avvisi utili a gestire la prestazione;
- informare l'utenza destinataria in attesa del primo pagamento dell'Assegno sociale della possibilità di ricevere la notifica via sms/e-mail del servizio di video-guida personalizzato e interattivo, consegnando agli interessati, ove possibile, una copia cartacea del *poster* in allegato (Allegato n. 1).

Per avviare la campagna di lancio cross-canale è stata pubblicata anche una pagina internet di presentazione del servizio dalla quale gli utenti possono scaricare il citato *poster*. La pagina sarà aggiornata con il *link* allo *spot* da pubblicare e utilizzare entro il mese di marzo per l'avvio della campagna social.

Il Direttore Generale
Valeria Vittimberga