

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



***Direzione Centrale Studi e Ricerche***  
***Direzione Centrale Organizzazione e Comunicazione Interna***  
***Direzione Centrale Inclusione Sociale e Invalidita' Civile***  
***Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione***

**Roma, 15-03-2022**

**Messaggio n. 1164**

Allegati n.1

**OGGETTO: Risultati dell'indagine di gradimento 2021 sulla Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) ai fini del rilascio dell'attestazione ISEE e sul Reddito di cittadinanza**

Con il messaggio n. 4007 del 17 novembre 2021 è stata avviata la campagna 2021 di *Customer experience* sui servizi di informazione e supporto alla compilazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) ai fini dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE). L'indagine conteneva altresì un *focus* sul Reddito di cittadinanza per misurare sia la soddisfazione degli utenti, rispetto alla qualità dei servizi forniti, sia l'adeguatezza del contributo alla soluzione dei problemi economici dei beneficiari.

La rilevazione, svolta nel periodo 22 novembre 2021 - 3 dicembre 2021, ha interessato un campione di 352.549 utenti possessori di PIN con un valore ISEE inferiore a 10.000 euro negli ultimi due anni (2020-2021). La rilevazione è stata effettuata tramite metodologia CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) attraverso l'invio di una *e-mail* agli utenti, contenente il *link* per compilare il questionario.

I rispondenti sono stati 34.826 utenti, con un tasso di adesione pari al 9,9%.

Al presente messaggio si allegano le risultanze della campagna di indagine (Allegato n. 1) disponibili anche sul sito istituzionale [www.inps.it](http://www.inps.it) al seguente percorso: "Dati, ricerche e bilanci" > "Attività di Ricerca" > "Pubblicazioni" > "Studi e analisi" > "2022".

Il Direttore Generale  
Vincenzo Caridi

Sono presenti i seguenti allegati:

Allegato N.1

Cliccare sull'icona "ALLEGATI"



per visualizzarli.