

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, 17-11-2021

Messaggio n. 4007

OGGETTO: *Avvio di una rilevazione di Customer experience sulla Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) ai fini del rilascio dell'attestazione ISEE e sul Reddito di Cittadinanza*

Con il presente messaggio si comunica che l'INPS ha inteso avviare una rilevazione 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).

La DSU consente di ottenere il rilascio dell'attestazione ISEE e l'eventuale accesso alle prestazioni assistenziali.

La rilevazione, che sarà avviata nel corso del corrente mese di novembre, interesserà un campione di circa 350.000 utenti possessori di PIN con un ISEE inferiore a 10.000 euro negli ultimi due anni (2020-2021). Gli utenti riceveranno un'e-mail contenente il *link* al questionario.

Il questionario contiene, altresì, un *focus* sul Reddito di Cittadinanza volto a misurare sia la soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità dei servizi forniti sia l'adeguatezza del contributo economico.

L'INPS, per le finalità di rispettiva competenza, metterà a disposizione del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali e del Comitato Scientifico per la valutazione del Reddito di Cittadinanza i risultati aggregati in forma anonima della rilevazione di *Customer experience* condotta.

I risultati dell'indagine verranno resi noti con successivo messaggio.

Il Direttore Generale
Gabriella Di Michele