



Direzione Centrale Comunicazione
Direzione Centrale Organizzazione
Direzione Servizi al Territorio
Direzione Centrale Inclusione e Invalidita' Civile
Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione
Il Referente PNRR

Roma, 27-03-2024

Messaggio n. 1271

OGGETTO: Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti – Step 2. Aggiornamento video-guida personalizzata e interattiva per i destinatari di verbali sanitari di invalidità civile e sordità. Estensione della platea di utenti destinatari

1. Premessa

Con il messaggio n. 4698 del 29 dicembre 2023 l'Istituto ha comunicato il rilascio, nell'ambito del progetto del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) denominato "Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti", del nuovo servizio sperimentale di video-guida personalizzata e interattiva, la quale viene erogata proattivamente ai destinatari di verbali di invalidità civile e sordità per segnalare tempestivamente l'emissione del verbale.

2. Canali di accesso al servizio per gli utenti destinatari

Il servizio di video-guida è accessibile attraverso i canali digitali *web* e *mobile* dell'Istituto, in via sperimentale per i destinatari dei verbali di invalidità civile e sordità maggiorenni con verbale ASL.

Il *link* per la video-guida interattiva viene messo a disposizione all'interno di un avviso dal

titolo "Il tuo verbale sanitario è stato emesso", nell'area riservata "MyINPS" del destinatario.

Contestualmente, i destinatari ricevono una notifica via SMS/*e-mail* dell'avviso, con invito ad accedere dal portale istituzionale www.inps.it all'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.

L'avviso nell'area riservata "My INPS" viene notificato anche all'interno delle *app* "IO" e "INPS Mobile". Pertanto, i destinatari possono accedere alla video-guida, anche in questo modo, dal proprio *smartphone* e *tablet*.

La video-guida resta a disposizione dei destinatari per sei mesi.

Si ricorda agli utenti che l'aggiornamento dei propri contatti cellulare/*e-mail* nella sezione "Gestione consensi" dell'area riservata "MyINPS", con l'adesione ai Servizi Proattivi, è condizione necessaria per abilitare l'Istituto all'invio delle notifiche SMS/*e-mail*.

Le visualizzazioni e le interazioni da parte degli utenti vengono costantemente monitorate in forma anonima tramite un'apposita *dashboard*. Questo al fine di verificare il livello di efficienza ed efficacia del servizio sperimentale di comunicazione digitale anche tramite il successivo confronto con i dati della procedura di gestione e della piattaforma di *Customer Relation Management* (CRM) dell'INPS.

Al termine del primo mese di erogazione in relazione ai dati di monitoraggio del nuovo servizio in oggetto, si è proceduto - in logica *agile* - a migliorare ed estendere il servizio sulla base dei primi dati di fruizione e gradimento, nonché degli iniziali *feedback* pervenuti dagli operatori dei Centri medico-legali (CML) delle Strutture territoriali.

2.1 Promozione del "Portale della disabilità" e QRcode attestante lo status di invalidità civile

In primo luogo, si è provveduto alla modifica dei pulsanti di accesso ai servizi presenti nell'ultima scena della video-guida, al fine di:

- promuovere, anche mediante il servizio di video-guida interattiva, l'accesso al nuovo "Portale della disabilità";
- fare conoscere ai destinatari la possibilità di scaricare, inviare via *e-mail* o mostrare dal proprio *smartphone* il "QRcode attestante lo status di invalidità civile" per richiedere le agevolazioni previste dalla legge, in base al giudizio medico-legale e alla percentuale di invalidità riconosciuta nel verbale, ancora prima di ricevere tramite raccomandata A/R il verbale cartaceo o di poterlo scaricare dalla Cassetta postale *online*.

Con il presente messaggio si rammenta che la video-guida in oggetto, con un approccio innovativo e proattivo, mette a disposizione degli utenti le informazioni relative al giudizio medico-legale espresso e i dati più importanti riportati nel verbale sanitario, comprese le prestazioni economiche riconosciute e le agevolazioni fiscali previste dalla legge. I contenuti sono stati altresì personalizzati con riferimento al nome del soggetto, ai diritti e agli obblighi derivanti dall'accertamento sanitario.

I servizi promossi tramite gli appositi *link* inseriti nell'ultima scena della versione aggiornata (*call to action*) sono:

- il servizio di *download* del codice QRcode attestante lo status di invalidità civile (per richiedere subito le agevolazioni previste dalla legge);
- il nuovo "Portale della disabilità" (punto di accesso unico alle informazioni e ai servizi in tema

di invalidità civile, cecità civile, sordità, disabilità di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, e di handicap di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, per facilitare l'interazione degli utenti con l'Istituto);

- il servizio "Fascicolo previdenziale" (per la verifica delle prestazioni erogate);
- il servizio di richiesta "Deleghe identità digitale";
- il servizio "Cassetta postale *online*" (per visualizzare/salvare la raccomandata A/R inviata con allegato il verbale sanitario);
- il servizio per richiedere la *Disability card*, che viene presentato con il relativo *link* di accesso al servizio solo nelle video-guide destinate a chi ne ha diritto.

La video-guida consente, inoltre, l'accesso a finestre *pop up* di approfondimento sugli importi delle prestazioni economiche previste e sulle incompatibilità definite per legge.

3. Estensione della platea dei destinatari

Nel primo rilascio sperimentale questo servizio di comunicazione digitale personalizzato è stato erogato esclusivamente ai destinatari maggiorenni di verbali ASL di invalidità civile e sordità.

Con il nuovo aggiornamento si estende anche la platea dei destinatari; infatti, dal 26 febbraio 2024 la video-guida personalizzata e interattiva è erogata anche nell'area riservata "MyINPS" di coloro che richiedono l'accertamento sanitario nelle Regioni e Province autonome convenzionate con l'INPS.

Successivamente, il servizio sarà esteso anche ai soggetti destinatari di verbale di cecità con l'erogazione sperimentale di un nuovo servizio di audio-guida personalizzata e interattiva fruibile con "Jaws" e analoghi dispositivi, da testare con gli operatori dell'INPS addetti allo Sportello per disabili e con l'Unione italiana dei ciechi e degli ipovedenti (UICI).

Il Direttore Generale
Vincenzo Caridi