



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, 10-06-2024

Messaggio n. 2184

OGGETTO: Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Progetto n. 77 "Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti - Step 2". Nuovo servizio di audio-guida personalizzata e interattiva per i destinatari di verbali sanitari di cecità parziale e totale

1. Premessa

Con il messaggio n. 4698 del 29 dicembre 2023 l'Istituto ha comunicato il primo rilascio, nell'ambito del progetto n. 77 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), denominato "Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti - Step 2", del servizio sperimentale di video-guida personalizzata e interattiva, erogato proattivamente ai destinatari di verbali di invalidità civile e sordità per segnalare tempestivamente l'emissione del relativo verbale. Successivamente, con il messaggio n. 1271 del 27 marzo 2024, la video-guida è stata aggiornata nelle *call to action* ai servizi *online* INPS per promuovere l'accesso al nuovo "Portale della disabilità" e al QRcode attestante lo *status* di invalidità civile; inoltre, il servizio proattivo è stato esteso a coloro che richiedono l'accertamento sanitario nelle Regioni e Province autonome convenzionate con l'INPS.

Tanto rappresentato, con il presente messaggio si illustra il nuovo servizio di audio-guida personalizzata e interattiva per i destinatari di verbali di cecità parziale e totale, già in uso per l'utenza.

2. Nuovo servizio di audio-guida per i destinatari di verbali di cecità parziale e totale

Per garantire la massima inclusività e accessibilità dei servizi alle persone con disabilità è stato sviluppato un nuovo servizio di audio-guida per i destinatari di verbali sanitari di cecità parziale e totale, la cui usabilità è stata testata dagli operatori non vedenti e ipovedenti dello Sportello INPS delle persone con disabilità.

Come nel caso del servizio di video-guida, di cui ai citati messaggi n. 4698/2023 e n. 1271/2024, la personalizzazione dei contenuti dell'audio-guida è stata realizzata mediante i dati estratti dalla procedura di "Accertamento sanitario".

L'audio-guida mette a disposizione degli utenti le informazioni relative al giudizio medico-legale espresso e i dati più importanti riportati nel verbale sanitario, compreso l'eventuale riconoscimento di prestazioni economiche e le agevolazioni fiscali previste per legge. I contenuti sono stati altresì personalizzati con riferimento al nome del soggetto, ai diritti e agli obblighi nascenti dall'accertamento sanitario.

I servizi promossi tramite gli appositi *link* (*call to action*) sono:

- il servizio di *Download* del codice *QRcode* attestante lo status di invalidità civile (per richiedere subito le agevolazioni previste per 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 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 di "Cassetta postale online" (per visualizzare/salvare la raccomandata 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.

3. L'esperienza dell'utente: proattività e canali di accesso al servizio

L'utente con disabilità visiva in attesa di emissione del verbale sanitario, che abbia inserito i propri contatti nella sezione "Gestione consensi" dell'area riservata "MyINPS" con l'adesione ai Servizi Proattivi, riceve una notifica SMS o e-mail (priva di *link*), non appena viene emesso il verbale, e trova depositato nella sua area riservata l'avviso "Il tuo verbale sanitario è stato emesso", contenente un "Personal URL" che gli dà accesso all'audio-guida personalizzata con i dati principali del suo verbale sanitario.

Il testo della notifica SMS o e-mail invita l'utente 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'utente, letto tramite "Jaws" il testo dell'avviso, interagendo con il *link* in calce può aprire la propria audio-guida. Nella pagina del servizio trova un breve testo introduttivo che lo guida nell'ascolto delle tracce audio personalizzate e lo invita a utilizzare i *link* di accesso diretto ai servizi *online* dell'INPS dedicati.

Il servizio di audio-guida è accessibile anche mediante i servizi di notifica dell'avviso depositati nell'app "INPS Mobile" e nell'app "IO". Pertanto, i destinatari possono accedere all'audio-guida tramite il *link* presente all'interno dell'avviso notificato anche dal proprio *smartphone* e *tablet*.

Il servizio di audio-guida resta a disposizione di ogni destinatario per sei mesi dall'emissione del verbale.

Si ricorda 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.

4. Attività per il lancio e monitoraggio della fruizione

I servizi di video-guida personalizzata e interattiva per i destinatari di verbali di invalidità civile e sordità e il nuovo servizio sperimentale di audio-guida personalizzata e interattiva saranno lanciati con una campagna cross-canale, coinvolgendo, d'accordo con le Direzioni centrali competenti, gli operatori dello Sportello per persone con disabilità e le Associazioni rappresentative di questa tipologia di utenza fragile.

Nel sito istituzionale dell'INPS, www.inps.it, è stato pubblicato un audio promo, reperibile nella pagina dedicata al servizio in argomento e raggiungibile al seguente percorso: "INPS Comunica" > "Video personalizzati e Guide interattive" > "Video personalizzati e interattivi" > "Video/Audio guida per destinatari di Verbale sanitario di invalidità, di sordità o di cecità".

Per le Strutture territoriali, nella pagina intranet dedicata raggiungibile dall'area della Direzione centrale comunicazione al seguente percorso "Comunicazione-Prodotti" > "Video guide interattive per gli utenti" > "Video/Audio guida per destinatari di Verbali sanitari di Invalidità civile, Sordità e Cecità" è possibile scaricare la tabella con le versioni demo dell'audio-guida e i materiali promozionali per promuovere l'uso di questi nuovi servizi di comunicazione digitale.

Il Direttore Generale
Valeria Vittimberga