

Roma, 17 giugno 2024

ARRIVANO LE VIDEO/AUDIOGUIDE PERSONALIZZATE PER GLI INVALIDI CIVILI

Sul portale inps.it è disponibile il nuovo servizio di video/audio guida personalizzato per tutte le persone maggiorenni con disabilità uditive o visive a cui viene riconosciuta l'invalidità civile. I cittadini interessati possono accedere alla guida personalizzata e interattiva dal link dedicato nella loro area MyINPS del portale subito dopo aver ricevuto il verbale sanitario.

Per garantire la massima inclusività ed accessibilità, dopo aver rilasciato tra dicembre 2023 e marzo 2024 il servizio di video guida personalizzata e interattiva sottotitolata per i destinatari di verbali sanitari di invalidità civile e sordità, l'Istituto ha progettato per i destinatari di verbali sanitari di cecità parziale o totale un'audio guida, accessibile e navigabile con i dispositivi più diffusi per chi ha disabilità visive. Si tratta di una pagina HTML 5 con testo guida, tracce audio personalizzate e link ai servizi dedicati.

Entrambi i servizi sono stati realizzati nell'ambito del progetto PNRR - Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti – step 2.

L'avviso viene notificato tramite sms o e-mail a chi ha inserito i propri contatti aggiornati nella sezione Gestione consensi del MyINPS. Lo stesso avviso viene notificato anche nelle app INPS Mobile e IO, dalle quali il servizio è fruibile.

Gabriele Fava, Presidente INPS

“Questi nuovi prodotti, che rientrano nella più ampia strategia dell’Istituto ispirata alla proattività e volta all’inclusività di tutti i cittadini, sviluppata in sinergia con il Ministero della disabilità, segnano un ulteriore passo avanti verso una maggiore semplificazione e accessibilità dei servizi, in linea con la visione di un INPS attento ai nuovi bisogni di welfare secondo il ciclo di vita delle persone. Sono progettati in ottica del nuovo portale della disabilità che stiamo implementando grazie ai fondi destinati dalla Ministra Alessandra Locatelli”

La platea di destinatari

Nel 2023 l’INPS ha emesso 1.538.590 verbali di invalidità civile, 28.524 verbali di cecità e 4.407 verbali di sordità. Dal 22 dicembre dello scorso anno al 31 maggio 2024 INPS ha già comunicato mediante questo servizio personalizzato l’emissione del verbale di invalidità civile e sordità a circa 591.974 richiedenti con 100.201 visualizzazioni uniche (17%), 54.767 interazioni (55%), una media di 3,4 visualizzazioni per utente e una valutazione di utilità pari a 4,3/5. Sono invece 2.711 le audioguide personalizzate e interattive erogate dal 3 maggio per i destinatari di verbali di cecità con 375 audio guide fruite (14%) e 323 interazioni (83%).

I contenuti del servizio

Con la video/audioguida personalizzata e interattiva l’Istituto comunica tempestivamente ad ogni utente l’emissione del verbale col giudizio medico-legale espresso al termine del processo di accertamento sanitario, le eventuali prestazioni economiche riconosciute e le agevolazioni fiscali previste per legge. I contenuti sono personalizzati anche con riferimento al nome del soggetto e ai diritti e obblighi derivanti dall’accertamento sanitario.

I servizi promossi tramite gli appositi link (call to action) inseriti al termine del video e delle tracce audio sono:

- * il servizio di Download del codice QRcode - attestante lo status di invalidità civile (per richiedere subito alle 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 - legge 68/99 e handicap - legge 104/92 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 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.

Per ulteriori informazioni si rimanda ai Messaggi n. [2184](#) del 10 giugno, n. [1271](#) del 27 marzo 2024 e n. [4698](#) del 29 dicembre 2023.

Comunicazione

Per promuovere il servizio di video/audio guide, anche attraverso i familiari, l'INPS ha realizzato uno spot [video](#) e [audio](#) ma anche dei [poster](#) presenti nelle sedi sulle modalità di accesso a questi nuovi servizi personalizzati di comunicazione digitale, ideati per ridurre la distanza tra INPS e cittadino, promuovere la conoscenza e semplificare l'uso autonomo dei servizi online.