



Direzione Centrale Comunicazione
Direzione Centrale Entrate
Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione
Il Referente PNRR

Roma, 03-07-2026

Messaggio n. 2247

Allegati n.1

OGGETTO: Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Progetto n. 77 denominato "Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti - Step 2". Rilascio del nuovo servizio di video-guida personalizzata per i datori di lavoro domestico che non hanno versato i contributi del I trimestre 2026

Premessa

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", l'Istituto porta avanti il suo impegno nello sviluppo di servizi proattivi, personalizzati e interattivi erogati in modalità automatica per semplificare e migliorare la relazione con gli utenti.

In tale ambito, è stato rilasciato un servizio di video-guida personalizzata e interattiva, riguardante il pagamento dei contributi dei lavoratori domestici, al fine di offrire un servizio di comunicazione digitale ai datori di lavoro *under 76*, che da quest'anno non ricevono più al proprio domicilio gli avvisi pagoPA per effettuare il pagamento dei contributi previdenziali.

Il nuovo servizio è rivolto a tutti i datori di lavoro domestico con rapporti di lavoro in essere per i quali, non risultino versati i contributi dovuti dal I trimestre 2026. Tale servizio viene erogato con cadenza trimestrale a decorrere dalla fine del mese di maggio 2026, per supportare ogni datore di lavoro domestico nel regolarizzare la propria posizione e verificare la registrazione dei contributi versati nell'estratto conto del datore di lavoro domestico.

Tanto premesso, con il presente messaggio si illustrano le funzionalità del servizio in argomento.

1. Obiettivi, contenuti e modalità di erogazione del servizio

L'obiettivo principale del nuovo servizio è dare evidenza, ai datori di lavoro domestico, dei trimestri (a partire dal I trimestre 2026) per i quali non risultano versati i relativi contributi, fornendo istruzioni sulle procedure per versarli *online* o attraverso i soggetti aderenti alla rete pagoPA.

La video-guida viene resa disponibile per regolarizzare il versamento dei contributi un mese prima del periodo di pagamento del successivo trimestre, segnalando i contributi non ancora versati in modo da facilitare ai datori di lavoro il relativo pagamento; offre, inoltre, indicazioni semplificate per gestire i rapporti di lavoro domestico, temporaneamente sospesi per uno o più trimestri, o cessati, senza che il datore di lavoro lo abbia comunicato all'INPS. Anche per l'invio di tali comunicazioni all'Istituto il datore di lavoro destinatario della video-guida riceve istruzioni puntuali sulle funzionalità dei servizi *online* da utilizzare in caso di "temporanea sospensione" o di "cessazione" del rapporto di lavoro con il necessario ricalcolo dei contributi da versare.

Si tratta di un innovativo servizio di comunicazione multimediale, personalizzato con il nome di battesimo del destinatario e dei lavoratori domestici, che mostra subito a ciascun datore di lavoro domestico i rapporti di lavoro in corso, per i quali non risultano versati i contributi, a partire dal I trimestre 2026.

La video-guida assolve altresì una funzione di tutela dei datori di lavoro domestico, informandoli sulle sanzioni previste per il mancato o ritardato pagamento, fornendo spiegazioni chiare su come non incorrere in esse, procedendo con il tempestivo versamento della relativa contribuzione, sia *online* che tramite la rete pagoPA. Il servizio, infine, fornisce indicazioni su come gestire gli eventuali ricalcoli dei contributi da versare nei casi in cui siano variate le ore di lavoro inizialmente previste o si sia interrotto temporaneamente o definitivamente il rapporto di lavoro.

In linea con il nuovo modello di servizio dell'Istituto, la video-guida facilita l'uso autonomo dei servizi *online* disponibili per la gestione dei lavoratori domestici, rendendo direttamente accessibili alla conclusione della video-guida, i seguenti servizi:

- il **Portale dei pagamenti e relativo manuale**, per versare i contributi del trimestre precedente qualora non siano stati già versati;
- il **Cassetto previdenziale dei datori di lavoro domestico**, per l'invio di comunicazioni all'INPS inerenti ai rapporti di lavoro domestico attivi;
- l'**Estratto conto del datore di lavoro domestico**, per verificare che risultino registrati tutti i contributi versati per i rapporti di lavoro attivi e cessati;
- i **Servizi per i lavoratori domestici** per comunicare ogni variazione dei rapporti di lavoro;
- la pagina del portale dedicata all'app "**INPS Mobile**", dalla quale scaricare l'app.

Al termine della visualizzazione, l'utente può esprimere la valutazione sull'utilità della video-guida, che rimane a disposizione di ogni destinatario come *link* in calce all'avviso "MyINPS" notificato tramite SMS o *e-mail* e nelle app "INPS Mobile" e "IO" per sei mesi.

2. L'esperienza dell'utente: proattività e canali di accesso

Gli utenti che hanno aggiornato i propri contatti di cellulare e/o *e-mail* e fornito il consenso all'invio di comunicazioni nella sezione "Vai a tuoi consensi" dell'Area riservata "MyINPS", ricevono tramite SMS o e-mail la notifica dell'avviso con il *link* per aprire la propria video-guida, con invito ad accedere al portale istituzionale www.inps.it nell'area riservata "MyINPS" > "Centro notifiche", previa autenticazione con la propria identità digitale (SPID almeno di Livello 2, CNS, CIE di livello 3 ed eIDAS).

Il servizio di video-guida, disponibile nell'area riservata di ciascun destinatario, è accessibile anche tramite il *link* contenuto nell'Avviso "MyINPS" notificato nell'app "INPS Mobile" e nell'app "IO" per consentirne la fruizione dal proprio *smartphone* o da altri dispositivi mobili.

3. Campagna di lancio e monitoraggio dei *feedback* utente per il miglioramento del servizio

Per la campagna di lancio e la promozione del nuovo servizio è prevista la realizzazione di uno *spot* e di un *flyer*, allegato al presente messaggio (Allegato n. 1), sulle modalità di accesso al servizio. Tali supporti possono essere utilizzati dalla Direzione centrale Comunicazione e dai referenti della Rete Unica di Comunicazione territoriale, dai responsabili URP e dagli operatori del CCM per far conoscere il nuovo servizio presso le Strutture territoriali dell'INPS e attraverso i canali *web*, *mobile* e *social* dell'Istituto.

I supporti di comunicazione sono scaricabili sia dalla pagina informativa del portale dedicata al nuovo servizio, accessibile dal sito istituzionale www.inps.it dal menu "INPS Comunica" alla sezione "Video Guide" > "Video personalizzati e interattivi" > "Esplora Video personalizzati e interattivi", sia dall'area intranet della Direzione centrale Comunicazione, seguendo il percorso "Funzioni centrali" > "Comunicazione" > "Comunicazione – Prodotti" > "Video guide interattive, personalizzate per gli utenti" > "Video guida per Datori di lavoro domestico".

Per verificare, infine, il funzionamento del processo di generazione ed erogazione automatizzata della nuova video-guida e misurare le visualizzazioni, le interazioni e il gradimento degli utenti, viene rilasciata con il servizio una *dashboard* dedicata, che consente di monitorare gli accessi ai servizi *online* e ad altri contenuti presenti nella video-guida al fine di valutarne l'impatto e individuare eventuali interventi migliorativi.

Il Direttore Generale
Valeria Vittimberga