



INPS.HERMES.03/01/2022.0000015

#### Mittente

**Sede:** 0027/ COMUNICAZIONE ESTERNA  
**Comunicazione numero:** 000015 del 03/01/2022 19.44.03

#### Classificazione:

**Tipo messaggio:** Comunicazione  
**Visibilità Messaggio:** Strutture INPS  
**Area/Dirigente:** Direzione[Casile Alessandro]  
**Invia in posta personale a tutti gli utenti INPS:** No  
**Esportato da:** Scilinguo Paolo Giovanni il 04/01/2022 09.38.31

#### Comunicazione:

**Oggetto:** Avvio della procedura Assegno Unico – raccolta FAQ al 3 gennaio

#### Corpo del messaggio:

UFFICIO COMUNICAZIONE ESTERNA  
DIREZIONE CENTRALE INCLUSIONE SOCIALE E INVALIDITÀ CIVILE  
DIREZIONE CENTRALE ORGANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE INTERNA  
DIREZIONE CENTRALE TECNOLOGIA, INFORMATICA E INNOVAZIONE

Con la pubblicazione il 30 dicembre 2021 in G.U. del Decreto legislativo 21 dicembre 2021, n. 230, è stato istituito l'**Assegno Unico e Universale**, tramite il quale le famiglie percepiranno un sostegno economico mensile per ogni figlio a carico, entro i limiti e con le modalità previste dalla norma.

Col messaggio 4748 del 31 dicembre 2021, INPS ha comunicato il rilascio, fin dal 1° gennaio, della procedura per la presentazione della domanda on line sul proprio sito.

Dal 28 dicembre è stato altresì rilasciato un simulatore del calcolo dell'importo dell'assegno unico e universale, accessibile anche da dispositivo mobile (link: <https://servizi2.inps.it/servizi/AssegnoUnicoFigli/Simulatore#>)

Dall'apertura della procedura, avvenuta alle ore 9,30 del 1° gennaio, fino alle 16,00 del 3 gennaio, sono state presentate 123.468 domande per un totale di 197.210 figli.

Contemporaneamente vengono gestiti i numerosi quesiti pervenuti sui Social Media in cui è presente l'Istituto (in particolare su Twitter, Facebook e LinkedIn) per sciogliere i primi dubbi sollevati dall'utenza e facilitare sia la presentazione delle domande, che l'utilizzo del simulatore di calcolo dell'importo dell'assegno.

L'Ufficio Comunicazione Esterna, in collaborazione con la Direzione Centrale Inclusione sociale e Invalidità civile, ha fornito le prime risposte a circa 3.000 quesiti pervenuti sui Social, che per la loro visibilità tra tutti i follower consentono di raggiungere un numero potenzialmente elevato di utenti.

Tale interazione con l'utente, avviata fin dal lancio del simulatore e proseguita con la presentazione delle prime domande, consente altresì di migliorare continuamente le risposte e segnalare in tempo reale alle strutture competenti eventuali difficoltà o dubbi meritevoli di approfondimento.

Per facilitare al massimo una comunicazione efficiente, tempestiva ed integrata, considerato che quesiti analoghi saranno sottoposti dagli utenti attraverso i vari canali gestiti dalle Sedi (Linee Inps, PEC, caselle di posta istituzionale, Front end) le risposte fornite sono state impostate sotto forma di **Raccolta FAQ**, che si allega al presente messaggio per ogni utilità.

La raccolta comprende le FAQ generali predisposte in vista del lancio della nuova prestazione, quelle emerse dai social in questi primi giorni di utilizzo della procedura e quelle specifiche finalizzate all'utilizzo del simulatore.

Si allega altresì la scheda divulgativa già trasmessa agli organi di stampa.

Alessandro Casile  
Responsabile Ufficio Comunicazione esterna

Maria Sciarrino  
Direttore centrale Inclusione sociale e Invalidità civile

Rocco Lauria  
Direttore centrale Organizzazione e Comunicazione interna

Vincenzo Caridi  
Direttore centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

#### Allegati:

Faq assegno unico 3 gennaio 2022.pdf  
scheda divulgativa.pdf