

L'Istituto, con il [messaggio 28 settembre 2022, n. 3534](#), informa l'utenza che intende avviare una rilevazione di **Customer Experience per l'anno 2022** su tutto il territorio nazionale.

Per la realizzazione del progetto è stato elaborato un questionario per **valorizzare il giudizio degli utenti** su tutti gli elementi relativi al "customer journey" all'interno dei servizi erogati dall'INPS,

INPS ha individuato i seguenti prodotti di elevato impatto sull'utenza:

- Pensione vecchiaia (gestioni pubblica e privata);
- Pensione anticipata (gestioni pubblica e privata);
- Pensione Opzione donna (gestioni pubblica e privata);
- NASpl;
- Disoccupazione agricola;
- Bonus asilo nido;
- Reddito di Cittadinanza;
- **Indennità di maternità per le lavoratrici iscritte alla Gestione separata;**
- Congedo parentale per le lavoratrici autonome;
- Autorizzazioni ANF - Lavoratori Domestici;
- Ricostituzioni contributive.

La rilevazione interesserà un **campione di circa 567.000 utenti** che, da marzo 2022 a luglio 2022, hanno ricevuto la prestazione richiesta.

A tali utenti verrà inviata nei prossimi giorni una e-mail contenente il link per accedere al questionario.

Al termine di ciascuna rilevazione, i risultati saranno elaborati a cura del **Coordinamento generale statistico attuariale** e resi noti.