

PREMIO "PA A COLORI" 2024

Iniziativa promossa nell'ambito di FORUM PA 2024

[#forumpa2024](https://twitter.com/forumpa2024)

FORUM PA 2024

«PA A COLORI 2024»



SOGGETTO PROPONENTE: Istituto Nazionale della Previdenza Sociale

TITOLO DEL PROGETTO: Piattaforma di monitoraggio dello stato di avanzamento delle domande

AMBITO: PA digitale

#forumpa2024



FORUM PA 2024

«PA A COLORI 2024»



GRUPPO DI LAVORO

Maria Sabrina Guida CAPO SEGRETERIA DEL DIRETTORE GENERALE
Dirigente - Project Manager

Gianluigi Raiss DIREZIONE CENTRALE TECNOLOGIA, INFORMATICA E INNOVAZIONE
Dirigente Area Data Platform

Gaetano Bruno DIREZIONE CENTRALE TECNOLOGIA, INFORMATICA E INNOVAZIONE
Capo Progetto informatico area data Platform

Francesco Milasi DIREZIONE CENTRALE TECNOLOGIA, INFORMATICA E INNOVAZIONE
Capo Progetto Informatico Area Compliance IT /Area Experience e Digital Platform

Bado Sylvie SEGRETERIA DEL DIRETTORE GENERALE
Funzionario Amministrativo

Stefano Cascone DIREZIONE CENTRALE ORGANIZZAZIONE
Dirigente Area Evoluzione

Oltre ai responsabili, il gruppo di lavoro si compone dei dirigenti e funzionari delle coinvolte.
Le analisi funzionali e implementative sono state effettuate anche da professionisti esterni della società
Inmatica S.p.A.

[#forumpa2024](#)



FORUM PA 2024

«PA A COLORI 2024»



PRESENTAZIONE DEL PROGETTO1/2

Accompagnare passo dopo passo l'utente che presenta una domanda all'INPS.

L'utente autenticato accede alla propria area riservata (My INPS) e attraverso la sezione «I tuoi servizi e strumenti» può agevolmente consultare le domande di prestazione presentate ed accedere al dettaglio di ciascuna, verificare lo stato di lavorazione, i pagamenti, la documentazione legata alla istanza e ottenere informazioni personalizzate.

Lungo una **linea del tempo** (navigabile in avanti ed indietro) **visualizza tutto il percorso di definizione e il punto in cui si trova** la pratica. In ogni stato di lavorazione, può ottenere le informazioni necessarie per proseguire, espresse in linguaggio colloquiale come risposta alle domande:

A che punto sei del tuo percorso?

Cosa sta facendo l'INPS?

Cosa devi fare tu?

I prossimi passi



Le **informazioni sono personalizzate** perché selezionate in base alla categoria di appartenenza dell'utente e riguardano cosa è accaduto ma soprattutto cosa accadrà a breve. Inoltre sono visualizzabili:

Alert con indicazione dei tempi medi di lavorazione

Alert eventuali adempimenti periodici a carico cittadino

Alert informativi (punti da attenzionare all'utente)

E se non c'è l'informazione che l'utente cerca ?

L'utente può porre una domanda oppure lasciare un feedback rispetto al servizio.

L'evoluzione in corso prevede di utilizzare queste domande come input per individuare, attraverso l'Intelligenza Artificiale, le informazioni necessarie a completare il quadro presentato a tutti gli utenti potenzialmente interessati oppure per migliorare il linguaggio e renderlo più chiaro.

Nel primo bimestre 2024 visualizzazioni

3 Milioni

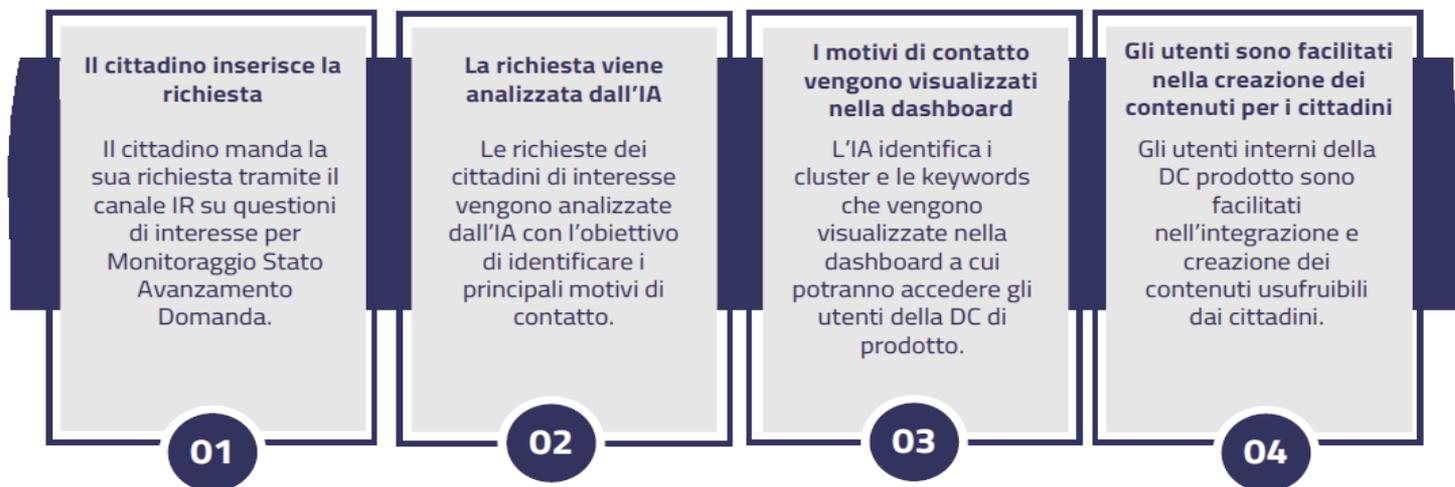
#forumpa2024



PRESENTAZIONE DEL PROGETTO 2/2

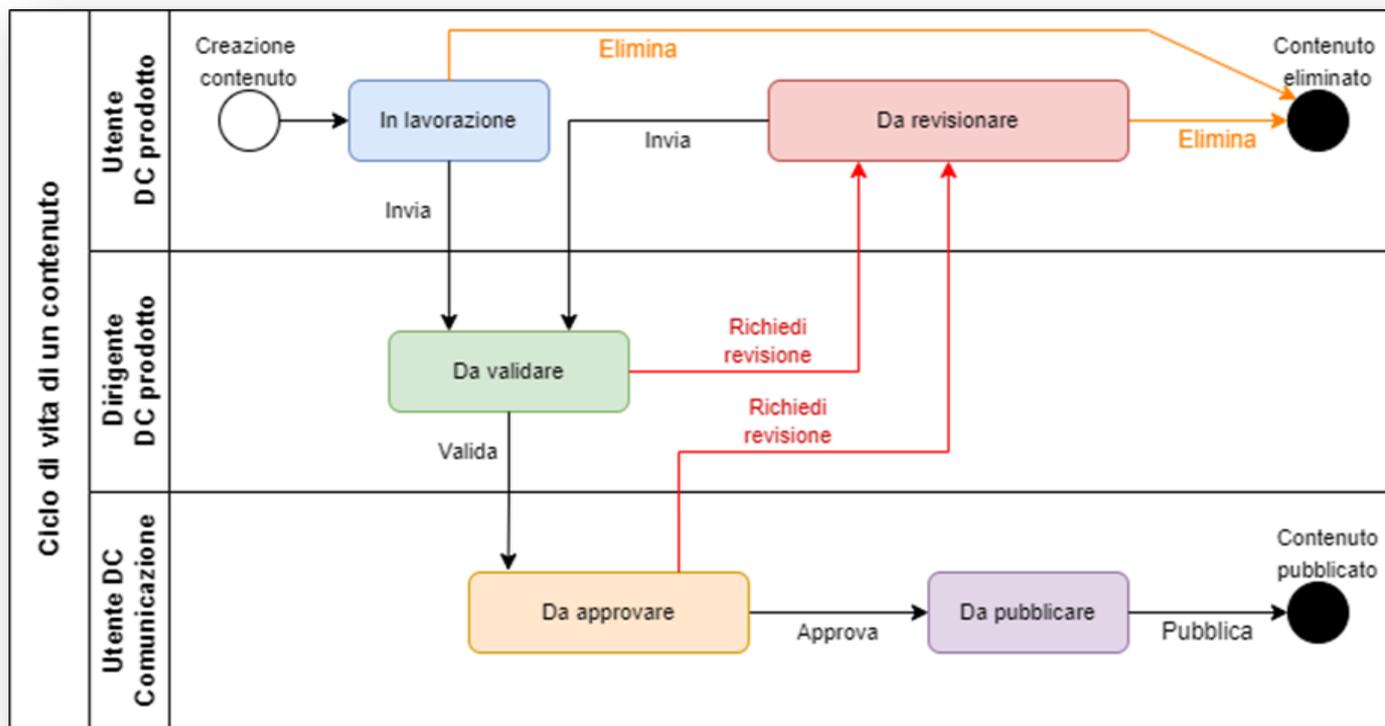
Utente co-produttore di valore attraverso l'IA

La prossima evoluzione del progetto in corso utilizzerà l'Intelligenza Artificiale per individuare le informazioni necessarie a completare quelle esposte oppure per renderle in modalità più chiara. L'Input dei sistemi di IA sono le domande dell'utenza poste nei particolari stati di lavorazione delle pratiche. Inoltre, i funzionari delle Sedi territoriali a stretto contatto con l'utenza (URP), attraverso la funzionalità «[Invia suggerimento](#)» contribuiscono al costante miglioramento ed aggiornamento delle informazioni



Il modello che prevede di utilizzare l'IA per anticipare le richieste dell'utente in base al punto del percorso in cui si trova l'istruttoria di una domanda è **replicabile presso tutte le PA** che erogano servizi pubblici. In questo modo le richieste di informazioni più comuni sono gestite in modo massivo e il Front-Office può essere destinato alla consulenza specialistica in materie più complesse.

PER ULTERIORI APPROFONDIMENTI (video, articoli, pubblicazioni e riferimenti)



FORUM PA 2024

«PA A COLORI 2024»



ANAGRAFICA DEL REFERENTE

Maria Sabrina Guida

Email: mariasabrina.guida@inps.it

Gaetano Bruno

Email: gaetano.bruno@inps.it

Bado Sylvie

Email: sylvie.bado@inps.it

REFERENTE PROGETTI PNRR: Rocco Lauria

#forumpa2024

