

PREMIO "PA E FUTURO" 2026

Iniziativa promossa nell'ambito di FORUM PA 2026

#forumpa2026

FORUM PA 2026

«PA E FUTURO 2026»



SOGGETTO PROPONENTE:

INPS - Istituto Nazionale della Previdenza Sociale

TITOLO DEL PROGETTO:

ChatAI@INPS – GenAI as a Platform

TAG DI RIFERIMENTO:

Intelligenza Artificiale, Servizi digitali al cittadino, Comunicazione

#forumpa2026



FORUM PA 2026

«PA E FUTURO 2026»



GRUPPO DI LAVORO

Direzione Centrale Organizzazione

Area «**Processi e servizi degli ambiti Pensioni, Prestazioni, Inclusione, Credito e welfare ed Entrate**»

Dirigente :Pio Di Domenico

Funzionari Amministrativi: Grazia Camarda, Raffaella Salvemme, Edoardo Di Fulio, Alex Pizzo, Gerardo Campagna, Massimo Colasurdo, Stefano Panico

Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

Area «**Technology Innovation**»

Dirigente: Pierpaolo Bonanni

Funzionari Informatici: Roberto Verduci, Gianbattista Burrasca, Riccardo Costanzi, Emanuele Di Miceli, Filippo Formica, Mario Piazza

#forumpa2026



PRESENTAZIONE DEL PROGETTO 1/4

ChatAI@INPS – GenAI as a Plaform è il progetto che introduce il primo assistente virtuale intelligente dell’Istituto, basato su tecnologie di Intelligenza Artificiale Generativa e alimentato da una knowledge base certificata, pubblicata e costantemente aggiornata nella piattaforma denominata INPSInforma. Tale portale contiene le schede informative delle prestazioni e dei servizi forniti dall’Istituto. L’iniziativa ha l’obiettivo di rendere l’interazione con l’INPS più semplice, immediata e accessibile, attraverso l’offerta ai cittadini di un supporto informativo chiaro durante la navigazione online per favorire una migliore comprensione delle prestazioni previdenziali, assistenziali e di welfare. ChatAI@INPS – GenAI as a Plaform garantisce informazioni su prestazioni eterogenee e ad ampia diffusione nazionale, quali ad esempio NASpl, Invalidità Civile, Assegno Unico, Indennità di Malattia e Maternità, Bonus Asilo Nido, Supporto Formazione e Lavoro, con una risposta pronta e costantemente aggiornata per tutte le categorie di utenti del Paese.

PRESENTAZIONE DEL PROGETTO 2/4

Il progetto ChatAI@INPS – GenAI as a Platform si propone di semplificare e rendere più rapida e accessibile l'interazione con l'Istituto, offrendo ai cittadini un supporto informativo chiaro e immediato durante la consultazione delle prestazioni. L'assistente virtuale permette di orientarsi meglio tra i servizi INPS, migliorando la qualità dell'esperienza utente e riducendo tempi di ricerca e incertezza. I destinatari principali sono tutti i cittadini che utilizzano i servizi digitali dell'INPS e necessitano di informazioni puntuali e facilmente fruibili. Il progetto supporta anche intermediari come CAF e Patronati, migliorando la loro capacità di orientamento e assistenza verso l'utenza.

PRESENTAZIONE DEL PROGETTO 3/4

Di particolare rilevanza, una volta che i Chatbot sono stati messi al servizio dei cittadini sul sito ufficiale dell'Istituto, è il processo continuo di analisi di «campioni significativi» delle conversazioni che gli utenti intrattengono con ogni specifico assistente virtuale.

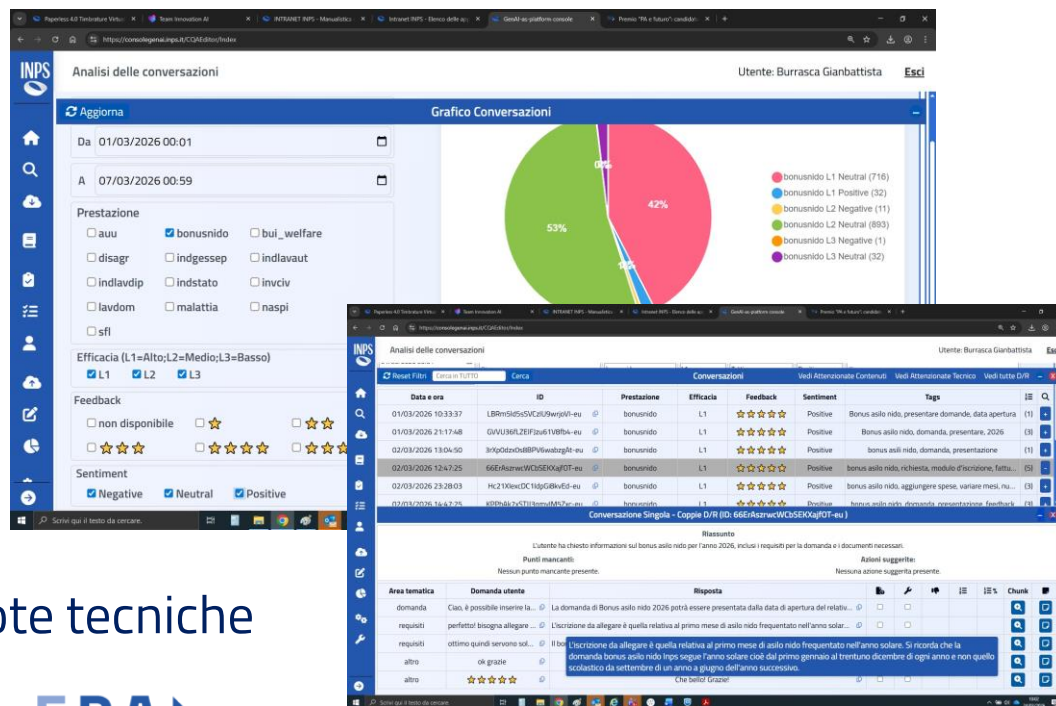
Tale fase consente di aggiornare in tempi brevissimi la data reference per tenere conto sia delle effettive esigenze informative rappresentate dall'utenza che delle novità normativo-procedurali relative alle prestazioni e ai servizi forniti dall'INPS.

Le attività di aggiornamento sono eseguite in autonomia dai funzionari amministrativi, con il supporto del personale informatico solo quando ciò è necessario.

PRESENTAZIONE DEL PROGETTO 4/4

Uso di funzionalità LLM Judge per valutare automaticamente le conversazioni reali dell'utente, allo scopo di creare campioni rappresentativi della qualità, coerenza e performance dell'assistente virtuale.

Dashboard di Analisi Avanzata
La console offre filtri rapidi per esaminare grandi volumi di conversazioni su parametri chiave come periodo e efficacia. Ogni conversazione può essere analizzata in profondità mostrando domande, risposte, note tecniche e anomalie rilevate.



FORUM PA 2026

«PA E FUTURO 2026»



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

- AGID Piano triennale per l'informatica nella PA edizione 2024-2026, pag.180-181

#forumpa2026



ANAGRAFICA DEL REFERENTE

Nome e Cognome: Maria Grazia Sampietro

Email: mariagrazia.sampietro@inps.it

Direttore Direzione Centrale Organizzazione

Istituto Nazionale della Previdenza Sociale

Nome e Cognome: Massimiliano D'angelo

Email: massimiliano.dangelo@inps.it

Direttore Direzione Centrale Tecnologica, Informatica e Innovazione

Istituto Nazionale della Previdenza Sociale