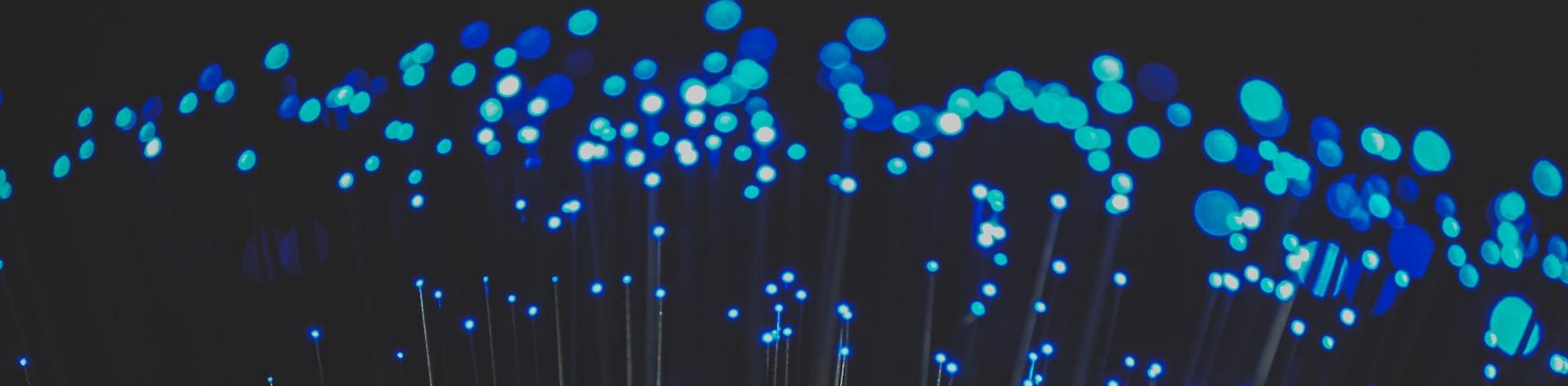


FORUM PA

Sono pronte le istituzioni pubbliche a rispondere alle nuove sfide in atto nella società?

L'esperienza di successo INPS

Santina Niglio, 21 Maggio 2024



Il processo di digitalizzazione dell'INPS negli ultimi anni ha avuto una forte accelerazione grazie alle opportunità offerte dal **PNRR**.

€180mIn

Di finanziamento nell'ambito della Missione 1 , Componente 1, Investimento 1.6.3. Suddiviso in due principali ambiti:

- **Digitalizzazione dei servizi e dei contenuti** "one click by design"
- **Miglioramento delle competenze dei dipendenti** in materia di tecnologie dell'Informazione e della comunicazione informatiche

Entro il 2024

108

Progetti realizzati
rispetto ai **95** pianificati

87

Servizi rilasciati
rispetto ai **70** previsti dal PNRR

13k

Dipendenti formati
rispetto ai **12k** pianificati

+13k

Dipendenti formati
professionalmente sulle
nuove tecnologie

“

Un processo di trasformazione digitale che impatta tutte le dimensioni dell'Istituto: persone, servizi, processi, tecnologie, che mette al centro i **bisogni dei cittadini**.

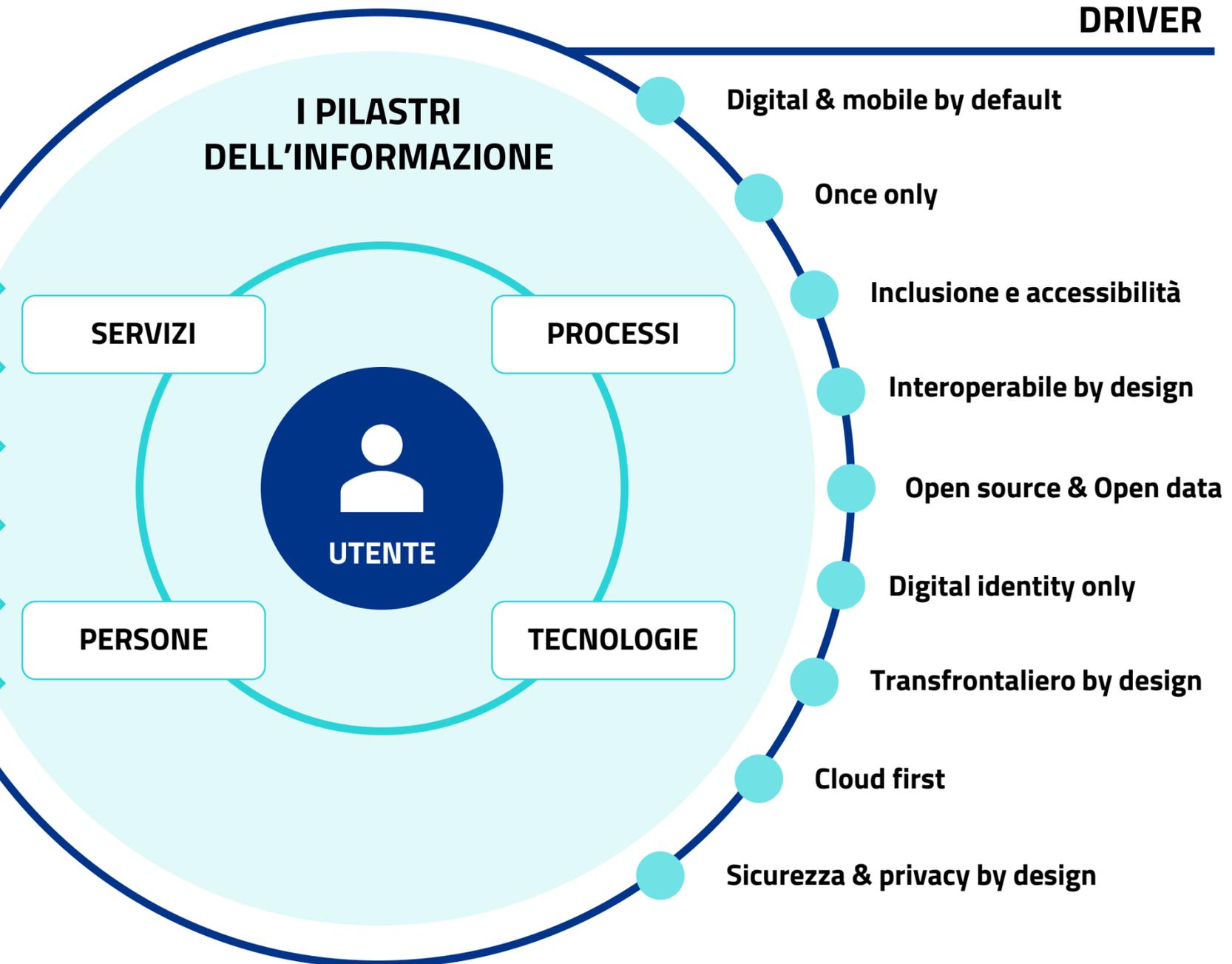
Un processo continuo che si avvia con la redazione del piano strategico ICT e dei Piani di evoluzione dei servizi e si aggiorna in base alla misurazione degli impatti concreti che i progetti hanno prodotto.

I pilastri della trasformazione

DRIVER

ABILITATORI

- INPS: Piano strategico ICT
- INPS: Piano di Evoluzione dei servizi e progetti PNRR
- INPS: Piano Triennale della formazione
- AgID: CAD & Piano Triennale
- AgID: Piano della Performance e PIAO
- EU: EU AI Act



La trasformazione del modello di servizio

Miglioramento dell'User Experience

Rispondere ai bisogni di Cittadini e Imprese in modalità:

- **Semplice**
- **Trasparente**
- **Differenziata**
- **Distribuita in una pluralità di canali**, tra loro integrati e sinergici

Allo scopo di assicurare **l'inclusione** per la totalità degli utenti.

Personalizzazione dei servizi

Personalizzare il servizio in funzione dei **bisogni specifici dell'utente** attraverso l'interpretazione delle aspettative, così da attivare una proposta di contenuti che si adatti dinamicamente agli interessi e ai diritti del singolo.

Proattività dei servizi

Anticipare problemi o esigenze prima ancora che si manifestino, grazie all'utilizzo di nuove tecniche di machine learning e di intelligenza artificiale.

L'innovazione del modello di servizio per **generare valore** concreto per i cittadini attraverso servizi **tempestivi, facili** da utilizzare, **personalizzati, inclusivi, proattivi** in grado di intercettare i bisogni prima ancora che essi si manifestino e distribuiti in una **pluralità di canali** di interazione e punti di contatto.

Alcuni risultati

Il Nuovo Portale «one click by design»

Il nuovo Portale sfrutta le **tecnologie emergenti basate su Cloud e AI** per creare valore per gli utenti. L'idea progettuale ha unito semplificazione e capacità tecnologica per:

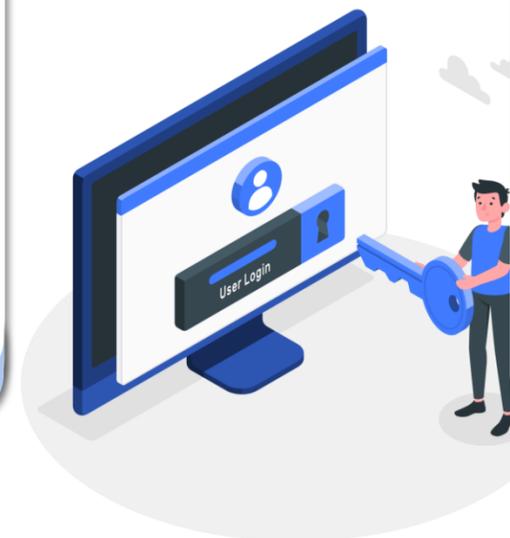
- garantire all'utenza un **accesso trasparente e inclusivo** a informazioni e servizi digitali, grazie a un modello di gestione dell'informazione user-oriented, in grado di proporre percorsi di navigazione semplificati, personalizzati e proattivi;
- creare un'infrastruttura in grado di assicurare **interoperabilità** e favorire decentralizzazione per l'erogazione di servizi.

I servizi proattivi e personalizzati che sfruttano l'Intelligenza Artificiale

Assistenti Digitali basati su Intelligenza Artificiale consentono all'utente di conversare con un Assistente virtuale intelligente in grado di fornire risposte puntuali e aiutare l'utenza ad orientarsi tra le prestazioni e i servizi offerti dall'Istituto (es. Assegno unico universale, Supporto Formazione e Lavoro). In aggiunta sono disponibili assistenti quali il Consulente Virtuale delle Pensioni.

Hub delle prestazioni pensionistiche e Hub delle prestazioni non pensionistiche piattaforme semplificate per l'acquisizione delle domande on-line delle prestazioni pensionistiche e non pensionistiche, supportate da un cruscotto per la gestione operativa.

Assegno unico precompilato, ISEE precompilato e domanda di pensione di vecchiaia e di reversibilità precompilate: servizi che semplificano e agevolano la presentazione delle domande attraverso la precompilazione dei dati già in possesso dell'Istituto.



La trasformazione digitale dei processi

La digitalizzazione dei processi non è la trasposizione in digitale delle procedure, ma la riprogettazione e revisione in ottica di maggiore automazione, integrazione e semplificazione, sfruttando le nuove tecnologie.

La trasformazione digitale dei processi fa leva sulle tecnologie digitali più innovative quali RPA, Microservizi, Cloud, API, AI e GENAI, Machine learning, per ottimizzare i flussi di lavorazione sottesi all'erogazione dei servizi in ottica di una maggiore **automazione, integrazione, semplificazione, standardizzazione** ed **omogeneizzazione**.

Il valore generato per il cittadino e tutti gli stakeholder sono molteplici:

- Servizi più **veloci** e **corretti**, attraverso la riduzione degli interventi manuali;
- Servizi **personalizzati** e **proattivi**, grazie all'analisi dei dati presenti in Istituto e in tutto l'ecosistema PA;
- Servizi più **trasparenti**, i cittadini possono monitorare lo stato delle proprie pratiche;
- Servizi più **semplici** da utilizzare, meno dati richiesti all'utente (in applicazione del principio *once only*) grazie all'interoperabilità dei sistemi e dei dati sia all'interno dell'Istituto che di altre PPAA.

11 mln

Dichiarazioni di ISEE elaborati

3,4 mln

Domande NASPI pre-istruite

290 k

Domande di reversibilità automatizzate



Alcuni risultati

Automazione dei processi & Once only

NASpl automatizzata

Semplificazione delle domande di NASpl e DIS-COLL e automatizzazione delle fasi di istruttoria al fine di velocizzare i tempi di risposta all'utente.

Pensione di reversibilità e pensione di vecchiaia precompilata ed automatizzata

Predisposizione di una domanda precompilata con i dati presenti negli archivi dell'Istituto, facendo leva sull'interoperabilità (es. integrazione con ANPR). Lavorazione automatizzata della fase istruttoria.

Assegno di accompagnamento automatizzato

Semplificazione del processo di lavorazione delle domande di assegno di accompagnamento e gestione automatizzata dell'istruttoria.

Interoperabilità & Valorizzazione dei dati

Sistema Informativo per l'Inclusione Sociale e Lavorativa

Consente al cittadino di usufruire delle prestazioni di Assegno di Inclusione e di Supporto Formazione Lavoro e di attivarsi per corsi di formazione e offerte di lavoro, facendo leva sui dati raccolti in modalità interoperabile con gli altri attori coinvolti.

Welfare as a service

Condivisione dei dati INPS con gli Enti Locali, in modo da consentire loro di avere una maggiore conoscenza delle iniziative di welfare che insistono sul loro territorio e poter progettare politiche mirate.

Classificazione e smistamento automatico delle comunicazioni destrutturate

Classificazione automatica delle PEC e/o dei quesiti di INPS RISPONDE ricevuti dall'Istituto, consentendo uno smistamento immediato verso l'ufficio più idoneo per la gestione.

La trasformazione delle tecnologie

Cogliere le opportunità trasformatrici delle nuove tecnologie per supportare l'innovazione dei processi e dei servizi, e massimizzare il valore pubblico.

Per sostenere e gestire in maniera efficace la trasformazione digitale, l'INPS ha intrapreso già da tempo un radicale processo di modernizzazione e di innovazione della propria infrastruttura IT verso soluzioni e modelli architetturali basati su tecnologie innovative come il **Cloud**, **Microservizi**, **API**, **Intelligenza Artificiale**, **Machine Learning**, approcci **DevSecOps** e **Agile**, **AI**, in grado di consentire scalabilità, flessibilità, resilienza, velocità di sviluppo, integrazione, valorizzazione dei dati e interoperabilità interna e in un contesto più esteso tra le PA.

Il principio fondamentale che guida la trasformazione tecnologica dell'INPS è la **trasversalità**, ossia la possibilità di adottare delle soluzioni uniche (**Piattaforme di servizio trasversali**) per rispondere a più necessità derivanti da ambiti diversi, in ottica **interoperabile**, garantendo **riuso**, **efficientamento delle risorse**.

Principali abilitatori tecnologici



Cloud first

Facilita la costruzione di architetture ad alta affidabilità, scalabilità, flessibilità e riduce il time-to-market. Permette l'architettura a microservizi garantendo modularità e facilità nel riuso.



Mainframe offloading

Strategie alla base del processo di ammodernamento di alcune delle funzionalità verticali che realizzano servizi monolitici



Modello di integrazione basato su API

Permette l'interoperabilità tecnica, in quanto abilita sia il colloquio tra le applicazioni dei sottosistemi interni alla PA, che tra i servizi di applicazioni esterne



AI e Machine Learning

Consente di migliorare sensibilmente la possibilità di personalizzare l'esperienza e di proporre proattivamente servizi

La trasformazione delle persone

L'evoluzione della cultura, delle competenze, delle modalità di lavoro delle persone, sono i presupposti del successo di ogni processo di trasformazione digitale. Non c'è digital transformation senza people transformation.

Per supportare la profonda trasformazione tecnologica e digitale, l'INPS ha portato avanti in questi ultimi anni un ambizioso ed articolato processo di «**change management**», attraverso:

- Una comunicazione efficace degli obiettivi del cambiamento;
- Il coinvolgimento dei dipendenti nel definire le strategie di cambiamento;
- La creazione di una cultura organizzativa orientata all'innovazione, alla flessibilità e alla condivisione.

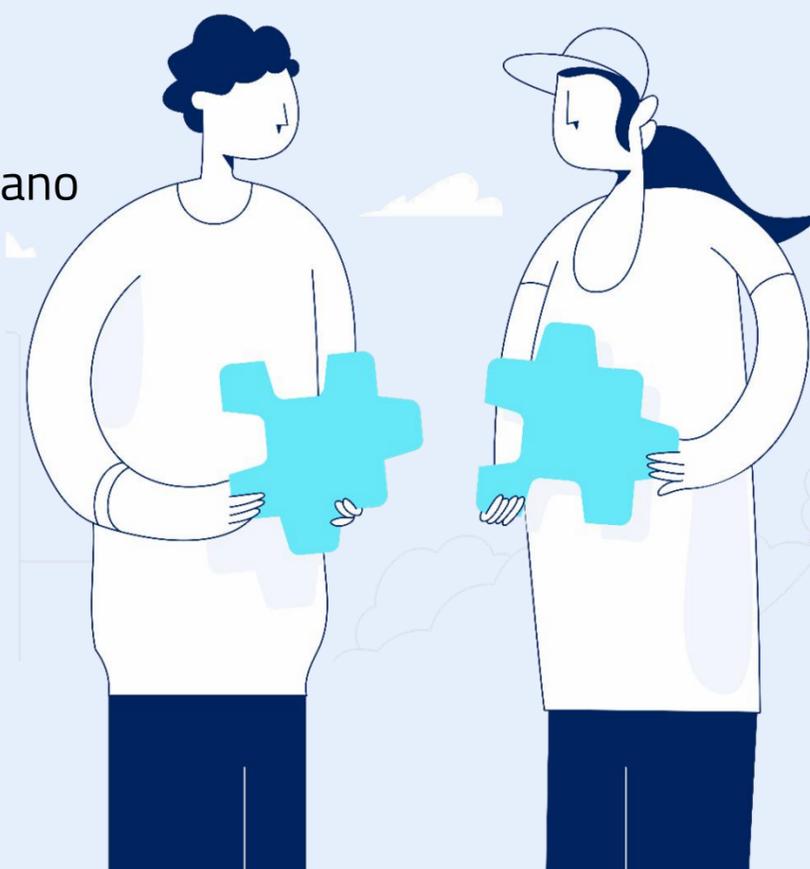
Inoltre, un contesto di lavoro così permeato dall'utilizzo delle tecnologie richiede che le **persone** siano adeguatamente **formate** sulle tecnologie, sulle piattaforme digitali e sui nuovi strumenti di lavoro messi a disposizione.

+13k

Dipendenti coinvolti in iniziative di formazione collegate al PNRR

41

Tipologie di interventi formativi



Alcuni risultati

La trasformazione delle competenzaza

La piattaforma di Idea Management

La piattaforma consente di raccogliere, condividere, votare, integrare e sviluppare idee per risolvere le criticità esistenti o innovare e migliorare i servizi, in occasione di contesti aziendali mirati.

Lo scopo della piattaforma è favorire la presentazione di idee, l'espressione del proprio potenziale e la collaborazione tra colleghi, elementi funzionali alla creazione di valore finale per l'utente.

Change management per il miglioramento delle competenze ICT

Iniziative di comunicazione e formazione finalizzate al miglioramento delle competenze di cui alle aree dell'European e-Competence Framework (e-Cf): PLAN, BUILD, RUN, ENABLE, MANAGE.

Sono stati previsti i seguenti corsi:

- Corsi di formazione per i Dirigenti;
- Corsi di formazione per funzionari amministrativi;
- Corsi di formazione per il personale informatico;
- Corsi di formazione per funzionari informatici con qualifica di Capo progetto;
- Corsi di formazione per funzionari amministrativi titolari di posizione organizzativa.

