

L'AI per la Pubblica Amministrazione

NIDO INPSight, l'assistente digitale che semplifica la verifica documentale del Bonus Asilo Nido

Massimiliano D'Angelo, Direttore Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione INPS: "Utilizziamo l'intelligenza artificiale per ridurre i tempi di erogazione di una prestazione fondamentale per le famiglie e consentire ai nostri operatori di svolgere attività a più alto valore"

L'azienda

Con oltre 125 anni di storia, l'INPS è il principale ente di previdenza italiano, uno dei più grandi e complessi d'Europa. È nato nel 1898 con la fondazione della Cassa nazionale di previdenza per l'invalidità e per la vecchiaia degli operai, allo scopo di garantire i lavoratori, ed è diventato negli anni un pilastro del sistema nazionale del welfare. L'INPS assicura la maggior parte dei lavoratori autonomi e dei dipendenti del settore pubblico e privato in Italia, un totale di 26,6 milioni di persone e 1,8 milioni di imprese (dati 2023). Sono oltre 50 milioni gli utenti che si interfacciano con l'INPS attraverso i suoi servizi. Gestisce la liquidazione e il pagamento delle pensioni e delle indennità di natura previdenziale e assistenziale. Amministra la banca dati relativa al calcolo dell'ISE e dell'ISEE. Ha oltre 25mila dipendenti, 20 direzioni centrali e 626 strutture territoriali.

L'idea in breve

La gestione del Bonus Asilo Nido comporta ogni anno la verifica di oltre 6 milioni di documenti fiscali, tra fatture, ricevute e bonifici con formati e contenuti eterogenei. Per ottimizzare il lavoro degli operatori e velocizzare l'erogazione dei rimborsi, l'INPS ha ideato NIDO INPSight, una soluzione basata su modelli di intelligenza artificiale che trasforma un processo documentale complesso in un modello di istruttoria aumentata dall'AI.

L'innovazione

Il Bonus Asilo Nido è una prestazione INPS attraverso la quale i cittadini possono richiedere un contributo a rimborso delle spese sostenute per la frequenza degli asili nido. Per ottenerlo, i richiedenti devono presentare, per ogni mensilità, i giustificativi di spesa e di pagamento che i

INPS

Settore: Pubblica Amministrazione

Sito web: www.inps.it

funzionari dell'INPS devono verificare. Il processo genera ogni anno un volume significativo di documenti da gestire. NIDO INPSight nasce dalla sfida di trasformare la mole di materiale in informazioni immediatamente utilizzabili dagli operatori. L'applicazione dell'intelligenza artificiale semplifica e potenzia il processo documentale grazie a un modello che integra tecnologia e competenze.

Come funziona

NIDO INPSight è in grado di riconoscere i documenti, digitalizzare e comprendere i contenuti, estrarre le informazioni rilevanti e renderle disponibili all'operatore. I dati individuati dall'intelligenza artificiale sono evidenziati sul documento originale per facilitare l'individuazione di eventuali anomalie o informazioni mancanti. La tecnologia effettua diversi controlli automatici verificando la coerenza degli importi, la titolarità delle strutture emittenti, la veridicità delle fatture. L'approccio si basa sul principio dello Human-in-the-Loop: l'AI analizza, organizza ed elabora una checklist con indicatori visivi verdi o rossi, mentre la responsabilità della validazione finale rimane all'operatore. Sul piano architetturale, l'Istituto ha scelto di adottare un modello di AI sovrana: algoritmi, dati, infrastruttura e governo della soluzione rimangono sotto il controllo dell'INPS per garantire la massima sicurezza e protezione della privacy.

Le fasi del progetto

Realizzato grazie alla sinergia tra il team AI Platform e la Direzione Inclusione dell'INPS, il progetto è stato sviluppato integrando capacità di sviluppo interno e supporto di partner tecnologici. La messa a terra del sistema ha seguito un piano di rilascio progressivo: dopo una prima fase di test, affinamento e calibrazione dei modelli condotta in sedi pilota come Bologna, Foggia e Molfetta, l'estensione su scala nazionale è stata programmata anche tenendo conto dei tempi di approvvigionamento hardware in un momento di shortage globale dei processori GPU.

Benefici

L'adozione di NIDO INPSight genera vantaggi sia per l'organizzazione interna sia per la collettività. Per i cittadini, la soluzione assicura una riduzione dei tempi di erogazione del contributo economico fino al 90% e garantisce una maggiore omogeneità dei criteri di valutazione sull'intero territorio nazionale. Per l'INPS, l'automazione della lettura dei documenti permette di valorizzare oltre un migliaio di risorse operative: meno tempo dedicato alla ricerca e alla lettura manuale delle informazioni, maggiore focalizzazione sui casi che richiedono attenzione e valutazione. L'AI diventa un assistente digitale che supporta l'operatore senza sostituirne il ruolo. NIDO INPSight coniuga così innovazione, autonomia tecnologica e protezione dei dati e pone le basi per un nuovo paradigma di collaborazione tra persone e intelligenza artificiale nei processi della Pubblica Amministrazione.

