

Formez: l'innovazione per creare valore pubblico

Audizione del Presidente Formez, Giovanni Anastasi
Commissione parlamentare bicamerale per la Semplificazione
Indagine conoscitiva in materia di semplificazione e digitalizzazione delle procedure
amministrative nei rapporti tra cittadino e pubblica amministrazione

Camera dei Deputati – Palazzo San Macuto, 5 dicembre 2024

PRESENTAZIONE DEL FORMEZ

- Chi siamo
- Gli associati
- Cosa facciamo
- Azioni di semplificazione amministrativa
- Non solo progetti

FORMEZ, LABORATORIO DEL CAMBIAMENTO DELLE PA

INCLUSIONE DIGITALE

- La formazione sull'AI
- Call 4 Ideas
- Il contest PA OK!

FOCUS SU PROGETTI INNOVATIVI

- Fast Piccoli Comuni
- Progetti RiVa, GRU e AsK
- L'assistente virtuale per i concorsi pubblici

ULTERIORI SVILUPPI

Siamo un'associazione di diritto privato, in house alla Presidenza del Consiglio - **Dipartimento della Funzione Pubblica e alle Amministrazioni associate.**

Operiamo **senza scopo di lucro sotto il controllo**, la vigilanza e i poteri ispettivi del **Dipartimento della Funzione Pubblica**, che detiene quota maggioritaria dell'associazione (76%).



70 soci tra PA centrali e locali

4

MINISTERI

- Dipartimento della Funzione Pubblica
- Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale
- Ministero dell'Agricoltura, della Sovranità alimentare e delle Foreste
- Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica
- Ministero dell'Economia e delle Finanze
- Ministero della Difesa
- Ministero della Giustizia
- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
- Ministero dell'Interno
- Ministero dell'Istruzione e del Merito
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
- Ministero della Salute
- Ministero del Turismo
- Ministero dell'Università e della Ricerca

COMUNI

- Roma Capitale
- Comune di Bacoli
- Comune di Genova
- Comune di Latina
- Comune di Lecce
- Comune di Livorno
- Comune di Napoli
- Comune di Pisa
- Comune di Pozzuoli
- Comune di Sessa Aurunca
- Comune di Teano
- Comune di Venezia

ALTRE PA CENTRALI E LOCALI

- Agenzia delle Dogane e dei Monopoli
- Agenzia delle Entrate
- Agenzia delle Entrate Riscossione
- Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo
- Agenzia Italiana per la gioventù
- Agenzia per l'Italia Digitale – AGID
- Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale
- ANSFISA - Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali
- Avvocatura dello Stato
- CONI
- Corte dei Conti
- Dipartimento per le Politiche di coesione e per il sud
- ICE - Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane
- INAIL - Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro
- Ispettorato Nazionale del Lavoro
- Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA)
- USRA - Ufficio speciale per la ricostruzione dell'Aquila
- Agenzia Regionale dei segretari degli enti locali della Valle d'Aosta
- Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Calabria (Arpacal)
- ASL di Taranto
- Ente Parco Nazionale del Gargano
- INPS - Istituto Nazionale della Previdenza Sociale
- CNEL - Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro

REGIONI E PROVINCE

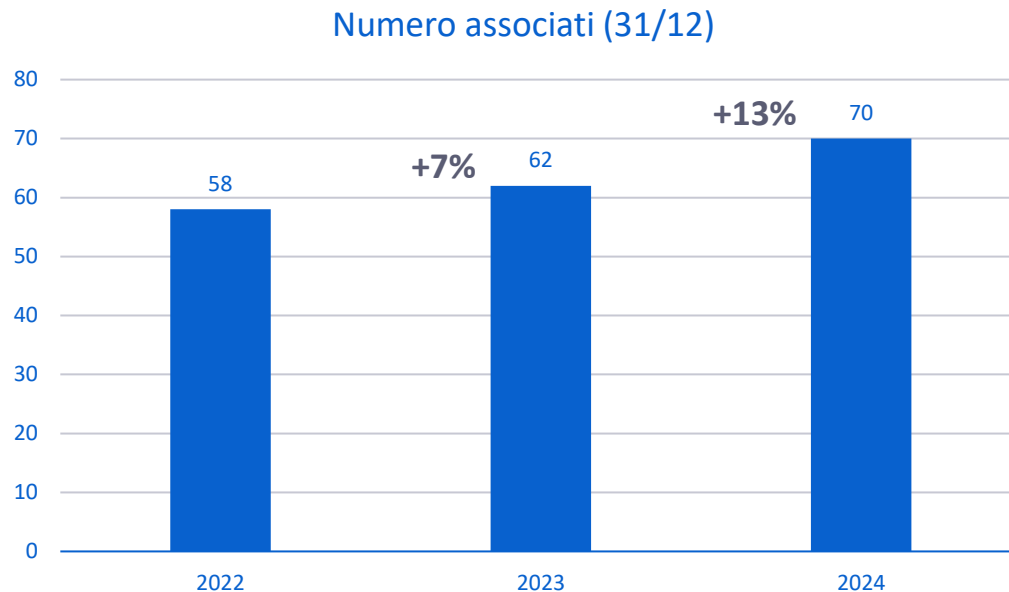
- Regione Abruzzo
- Regione Basilicata
- Regione Calabria
- Regione Campania
- Regione Lazio
- Regione Liguria
- Regione Lombardia
- Regione Molise
- Regione Piemonte
- Regione Puglia
- Regione Autonoma della Sardegna
- Regione Siciliana
- Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige
- Provincia di Taranto

CITTÀ METROPOLITANE

- Città Metropolitana di Cagliari
- Città Metropolitana di Catania
- Città Metropolitana di Firenze
- Città Metropolitana di Genova
- Città Metropolitana di Messina
- Città Metropolitana di Napoli
- Città Metropolitana di Palermo

Andamento numero associati

5



Formez lavora alla promozione dell'**innovazione nella PA**, alla **formazione** e al **reclutamento** del personale pubblico, nonché al **rafforzamento della capacità amministrativa**, attraverso attività di accompagnamento e assistenza tecnica, anche per i Comuni di piccole dimensioni.

Con l'ampliamento della sua missione (decreti legge 80/2021 e 44/2023), Formez ha assunto un ruolo centrale nella realizzazione del **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza**.

Formez supporta l'azione di rinnovamento della pubblica amministrazione, operando negli ambiti:



FORMAZIONE



CONCORSI



PERFORMANCE



CAPACITÀ AMMINISTRATIVA



COMUNICAZIONE
E INNOVAZIONE DIGITALE

／ Azioni di semplificazione amministrativa

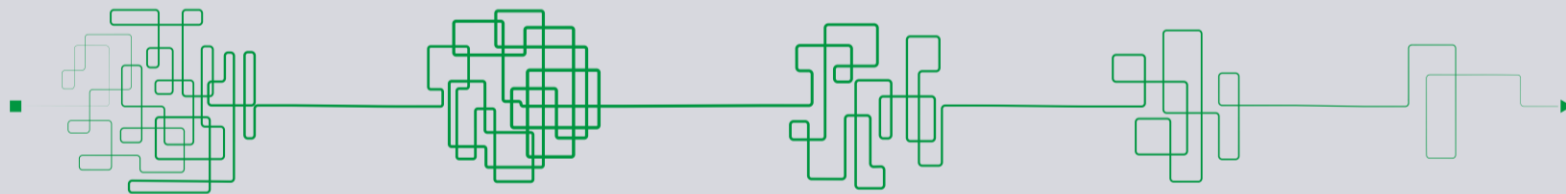
7

Formez da anni è impegnato in attività di rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni finalizzata a migliorare la qualità dei servizi erogati ai cittadini.

Mentre alcune azioni hanno avuto come focus principale proprio la **semplificazione amministrativa** con ricadute dirette su cittadini ed imprese, molte altre sono intervenute ed intervengono sull'organizzazione, con l'obiettivo di migliorarne il funzionamento e di conseguenza i servizi.

Formez ha maturato una solida esperienza nelle azioni di **semplificazione, reingegnerizzazione dei processi** e revisione dei modelli organizzativi, digitalizzazione di **SUAP e SUE**, **gestione associata** di processi e funzioni.

In questo documento il focus sarà posto sui progetti più significativi i termini di innovatività.



Azioni a supporto della genitorialità

Sperimentazione avviata in tema di welfare aziendale che prevede la possibilità di utilizzare lo smart working totale sia nei mesi di gravidanza, sia (non congiuntamente per entrambi i genitori) nei sei mesi al rientro dal congedo di maternità.

Azioni per la parità di genere e contro la violenza sulle donne

Formez sensibilizza i suoi dipendenti sul tema della violenza di genere. Il 25 novembre scorso, Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, è stata inaugurata una panchina rossa in ricordo delle donne vittime di violenza.

Un corso dedicato alla cultura del rispetto è stato inserito nel programma di formazione obbligatoria dei dipendenti.

Azioni per lo sviluppo del capitale umano

Formazione ai dipendenti, rispetto del target come da Direttiva Ministeriale (min. 24h dipendente/y) nel 2024



Formez laboratorio del cambiamento delle PA

9

Formez da un lato, nell'esercizio della sua attività principale, è in grado di **monitorare** in modo rappresentativo le **evoluzioni dell'ambito pubblico**, dall'altro, come **laboratorio per le PA** applica soluzioni al proprio interno, verificandone i risultati, queste diventano quindi opportunità capitalizzate e 'testate', disponibili per essere riutilizzate a beneficio di tutta la PA.

Formez sperimenta soluzioni innovative che le pubbliche amministrazioni potranno poi gestire direttamente per migliorare i servizi e rispondere in modo più efficace ai bisogni dei cittadini.

Tra le iniziative avviate:

- adozione di nuovi **sistemi di valutazione basati su Performance e Leadership**
- **Semplificazione procedure** interne
- **Inclusione digitale**



Il processo di trasformazione va accompagnato, persino anticipato. Questo non può e non deve escludere le persone che non possiedono le competenze che si svilupperanno o che non ne hanno accesso.

Occorre promuovere un **accesso equo alle tecnologie**, attraverso azioni, interne ed esterne alle organizzazioni. Da questo approccio consegue la possibilità di **ampliare i benefici derivanti dal mondo digitale** amplificandone la portata e generando un **circolo virtuoso** di nuova generazione.

Alcune iniziative:

- percorso di **alfabetizzazione IA** avviato sin da giugno 2024, che ha coinvolto circa **1200 dipendenti pubblici**. I contenuti del corso sono online sulla **piattaforma Syllabus**. Attualmente è in corso un **secondo ciclo di 3 webinar**.
- avviata una **diffusione di licenze CoPilot** per il personale Formez
- realizzato un progetto di **Call For Ideas sull'IA**
- **l'assistente virtuale per i concorsi**, progetto originato all'interno dell'Istituto, con il forte coinvolgimento di personale dipendente e partner appartenenti all'ecosistema pubblico
- il **lavoro agile** è diventato un diritto sia nel periodo di gravidanza sia nei sei mesi successivi al congedo di maternità
- percorso di revisione della ricerca del personale focalizzato sui **profili STEM** e sulle nuove professioni
- **Contest PA OK!** per intercettare soluzioni di valore presenti nelle nostre PA e capitalizzarne il valore



La Formazione sull'AI

11

- **Ciclo di webinar** sull'intelligenza artificiale nella PA **rivolto a tutti i dipendenti** del Formez (maggio 2024)
- **Ciclo webinar aperto all'esterno** (giugno 2024). **1.200 iscritti** a ciascun webinar (numero massimo per la capienza dell'aula virtuale). Indice di gradimento dei partecipanti: 4,55 su 5
- Pubblicazione dei **contenuti del corso su Syllabus**, la piattaforma del DFP per la formazione del capitale umano delle PA (4 videolezioni e 3 interviste a testimoni privilegiati)
- **Nuovo ciclo di webinar** rivolto a tutti i dipendenti pubblici (dicembre 2024), sulle modalità e sugli strumenti da adottare per **integrare le tecnologie di IA nei progetti delle amministrazioni**, al fine di rendere più efficienti i servizi pubblici verso cittadini e imprese.



- Durante il percorso formativo interno sull'IA, è stata lanciata una **Call 4 Ideas rivolta a tutto il personale**. Si è chiesto al personale dell'Istituto di ripensare a se stesso in funzione dell'innovazione.
- Obiettivo dell'iniziativa è stato sollecitare la creatività, le competenze e l'esperienza del personale nel proporre ambiti di concreta applicazione dell'AI.
- **Premiate 5 delle 33 idee progettuali** per l'applicazione dell'IA sia ad attività interne al Formez che a progetti in corso di attuazione per conto di altre PA.
- **5 criteri di valutazione:** ampiezza e livello di dettaglio; analisi costi-benefici; originalità e innovazione; sostenibilità e fattibilità; attrattività e comunicabilità esterna.
- Le proposte hanno riguardato diversi ambiti, con una prevalenza di proposte nell'area della gestione delle risorse umane, della semplificazione e della comunicazione interna.



Il contest PA OK!

13

Formez ha avviato il Contest **PA OK! Insieme per creare valore pubblico** realizzato per conto del Dipartimento della Funzione Pubblica, con il contributo scientifico della SDA Bocconi.

L'iniziativa, finanziata dal PNRR, mira a **premiare progetti innovativi** delle pubbliche amministrazioni finalizzati a raggiungere **risultati tangibili e misurabili**.

PA OK! intende mettere in connessione queste pratiche virtuose a vantaggio di altre PA, creando così un circolo virtuoso di buoni esempi. Tutte le amministrazioni riceveranno un feedback report sui progetti presentati.

Il 25% delle candidature pervenute riguarda l'**innovazione digitale**.



Progetti innovativi

Focus su attività progettuali

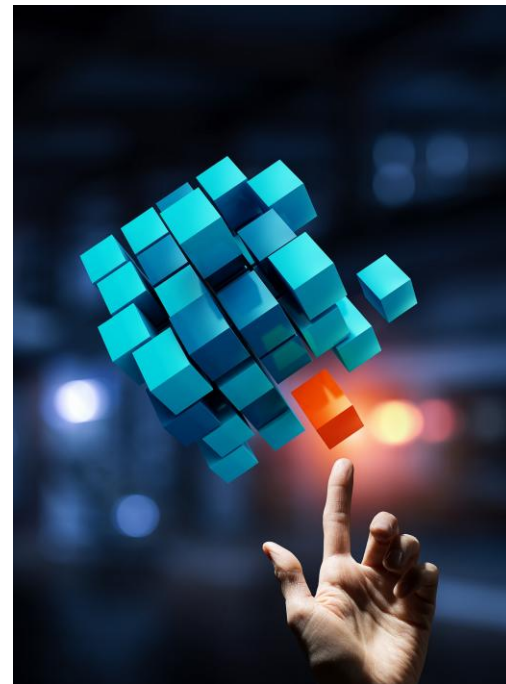
15

Formez crea **valore pubblico** realizzando progetti per le Pubbliche Amministrazioni, alcune di queste realizzazioni creano **beneficio diretto a cittadini ed imprese**, altri in modo **indiretto**, ovvero tramite l'agire delle amministrazioni committenti, di seguito, in evidenza, ci sono progetti che si caratterizzano per essere innovativi, ovvero in grado di generare benefici per i cittadini, in particolare tramite l'utilizzo di sistemi di Intelligenza Artificiale.

In ultimo, verranno proposti **ulteriori sviluppi innovativi**, alcune dei quali derivanti da quanto ad ora realizzato

La **visione di Formez** è che l'innovazione in generale e l'intelligenza artificiale in particolare, debbano privilegiare il miglioramento dei servizi a cittadini ed imprese per avviare **un circolo virtuoso in campo sia sociale che economico**, la mera ricerca dell'efficienza non deve diventare un obiettivo primario quanto un naturale riflesso dell'estensione del perimetro e della qualità dei servizi offerti.

Di seguito alcuni tra i **progetti più rappresentativi nell'ambito dell'innovazione**, il progetto FAST a supporto dei piccoli comuni, l'assistente virtuale per i concorsi pubblici, i progetti Riva, GRU e Ask finalizzati alla revisione del sistema delle competenze del personale e al monitoraggio del valore pubblico.





Il Progetto, finanziato dal Dipartimento della Funzione Pubblica, fornisce affiancamento e supporto per la transizione digitale e amministrativa dei Piccoli Comuni, attraverso soluzioni informatiche, consulenza per l'attuazione di progetti di trasformazione digitale, rafforzamento delle competenze su digitalizzazione e semplificazione amministrativa.

Tra gli strumenti realizzati nell'ambito del Progetto, la **piattaforma di Legal Desktop basata su Intelligenza Artificiale**.

La Piattaforma FAST è uno strumento integrato per la **redazione assistita degli atti amministrativi** (ad es. delibere e determine).

Il Legal Desktop consente la generazione automatica dei testi e l'integrazione di **normative e leggi aggiornate** automaticamente per garantire la conformità normativa.

Lo strumento inoltre supporta il redattore in tutti i **controlli formali sui documenti** già elaborati o in lavorazione e lo supporta nella **gestione del flusso procedurale**.

Sono stati digitalizzati finora 250.000 documenti e mappate circa **110 procedure** comunali.

Oggi sono circa 430 i comuni coinvolti su tutto il territorio.

Benefici

- Maggiore affidabilità degli atti amministrativi generati
- Riduzione del tempo impiegato con conseguente beneficio per cittadini e imprese



Progetto RiVa (Risorse umane per il Valore pubblico) mira a sviluppare una metodologia unitaria e integrata per la gestione strategica delle risorse umane basata su modelli di competenze. Attraverso un framework unificato, library professionali per comparti e un toolkit per l'assegnazione dei profili e l'assessment delle competenze, supporta le amministrazioni nella revisione dei processi di reclutamento, sviluppo e valorizzazione del personale.

Progetto GRU (Gestione delle Risorse Umane) per lo sviluppo delle capacità di pianificazione e organizzazione delle risorse umane, rivolta a comuni con popolazione da 25.000 a 250.000 abitanti. Tra le attività la progettazione e lo sviluppo un cruscotto direzionale che, in una logica di coordinamento unitario, possa supportare il sistema di pianificazione delle risorse umane.

Benefici

- Gestione digitalizzata del sistema delle competenze, affinando i fabbisogni di personale e migliorando la possibilità di accesso di personale al sistema pubblico
- Migliore bilanciamento tra necessità dettate dagli obiettivi di valore pubblico e competenze

Progetto AsK Public Value, Approcci Sistemici per la definizione dei KPI di Valore Pubblico, mira a definire KPI (Key Performance Indicator) per misurare il raggiungimento degli obiettivi di valore pubblico. Il progetto prevede la creazione di una library di indicatori e di una dashboard, che saranno utilizzate nella predisposizione del PIAO (Piano Integrato di Attività e Organizzazione).

Benefici

- Maggiore misurabilità e concretezza dell'azione pubblica
- Semplificazione del processo di costruzione del PIAO
- Opportunità di collegamento degli indicatori di valore pubblico agli obiettivi di performance delle organizzazioni

I tre progetti sono finanziati dal Dipartimento della Funzione Pubblica, nell'ambito del PNRR

Il primo assistente virtuale per i concorsi basato su Gen IA

18

L'**assistente virtuale per i concorsi pubblici**, Camilla, è basata sull'intelligenza artificiale generativa ed è sviluppata da Formez in collaborazione con CSI Piemonte. Il progetto è finanziato dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

L'assistente virtuale è disponibile sul sito istituzionale www.formez.it al link <https://camilla.formez.it>

Questa soluzione tecnologica, pensata per rendere più agevole il rapporto tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione, ha una platea potenziale di 3-5 milioni di persone.

L'assistente virtuale, ad accesso libero e disponibile sia da smartphone sia da PC, è in grado di affiancare i cittadini che intendono partecipare ai bandi per il reclutamento della Pubblica Amministrazione, o anche solo interessati ad approfondirne i contenuti. L'assistente fornisce le risposte sulla base delle informazioni, dei bandi e delle FAQ generali messe a disposizione da Formez.

Camilla aiuta il candidato, attraverso l'interazione testuale e vocale, ad avere a disposizione tutte le informazioni del bando a cui intende candidarsi, senza richiedere alcuna informazione personale.

L'assistente virtuale risponde ai quesiti dei candidati relativi ai bandi di concorso aperti, **24 ore su 24, 7 giorni su 7**, affiancando gli operatori dell'assistenza Formez.

Benefici

- Migliore tempo di risposta in tema di concorsi
- Destinazione risorse umane ad attività ad alto valore aggiunto



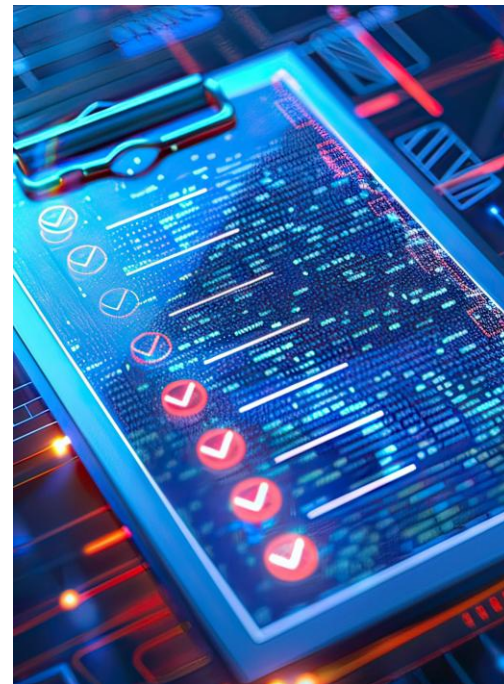
Roma, 5/12/2024



FORMEZ

AL SERVIZIO DELLA PA

- Utilizzo del toolkit sulle competenze professionali per anticipare le professionalità del futuro e rendere più efficaci le organizzazioni
- Erogazione di servizi di customer care in ambito pubblico
- Maggiore affidabilità e velocità nella realizzazione di pratiche per aziende e cittadini
- Supporto interno ('sparring partner') per il dipendente
- Generazione automatica bandi di concorso
- Orientamento dei cittadini alle pubbliche amministrazioni



Grazie