

Assistenti virtuali: Prometeo e IRIDE

Due applicazioni, un unico obiettivo

Yasmina Sbihi, Transformation manager
Webinar IA per la PA, 02 luglio 2026



Formez laboratorio del cambiamento delle PA

2

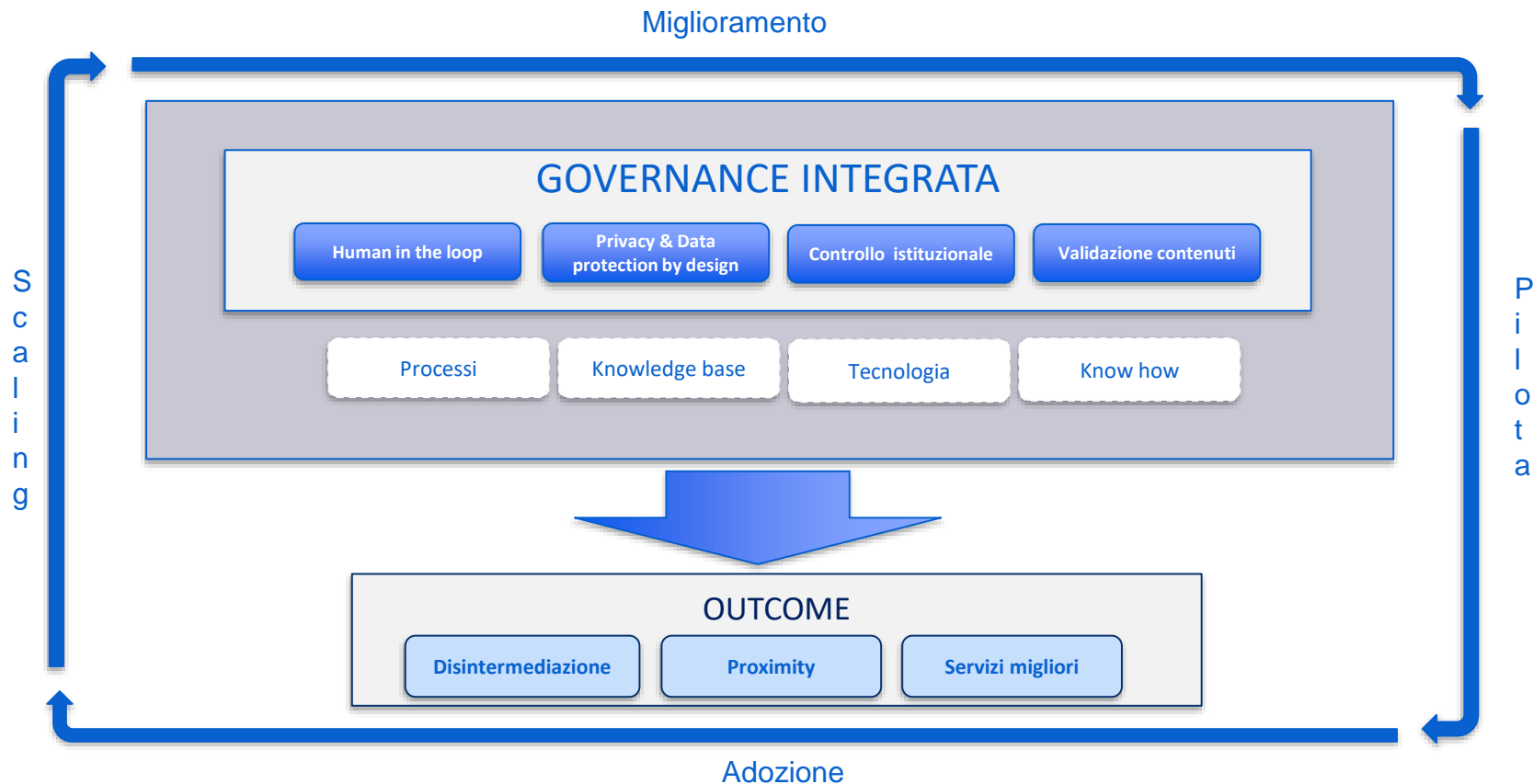
Formez, da un lato, monitora costantemente le **evoluzioni del settore pubblico**, dall'altro, come **laboratorio per le PA** sperimenta e applica soluzioni al proprio interno, verificandone i risultati.

Queste esperienze diventano così 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.



Il modello FORMEZ per le applicazioni AI



Assistente AI per il Knowledge Base Management



L'Assistente virtuale **Prometeo** basato su Intelligenza Artificiale supporta i dipendenti nelle **procedure interne**.

Integrato con la knowledge base, semplifica l'accesso alle informazioni, riduce i tempi di ricerca e contribuisce a migliorare l'**efficienza operativa** complessiva.

Questa sperimentazione si inserisce nel percorso di trasformazione digitale del Formez, con l'obiettivo di introdurre **strumenti intelligenti** capaci di innovare i processi interni, potenziare la condivisione del know-how e favorire un modello organizzativo sempre più agile e tecnologicamente avanzato.

／ Prometeo – L'assistente digitale nei processi interni

5

Accesso alla procedura e al contesto operativo



Ricerca di regole, contenuti e riferimenti



Applicazione della procedura nei casi concreti



Verifica della correttezza operativa



／ Ambiti di competenza

Data Breach

Conferimento Incarichi di lavoro autonomo

Avvio Progetti

Gestione Diritti

Affidamento Appalti

Pagamenti

Progetti Reclutamento

DPIA

Per l'operatore

- Accesso immediato alla conoscenza
- Riduzione dei tempi di ricerca
- Maggiore chiarezza nell'applicazione delle procedure
- Supporto nei casi più complessi

Per l'Amministrazione

- Maggiore uniformità operativa
- Riduzione degli errori e delle richieste ripetitive
- Migliore utilizzo del tempo degli operatori
- Disponibilità di insight sui bisogni emergenti



Assistente AI per la Customer Service



L'Assistente virtuale **IRIDE**, basato su Intelligenza Artificiale, supporta cittadini, beneficiari e stakeholder nel rapporto con la pubblica amministrazione.

Integrato con contenuti istituzionali (normativa, linee guida, materiali informativi e di comunicazione), semplifica l'accesso alle informazioni e rende più chiaro e guidato il dialogo con l'amministrazione.

La sperimentazione rafforza la **comunicazione verso l'esterno**, facilita l'accesso ai servizi e sostiene la **corretta applicazione delle regole**, promuovendo un modello più accessibile e orientato al valore pubblico.

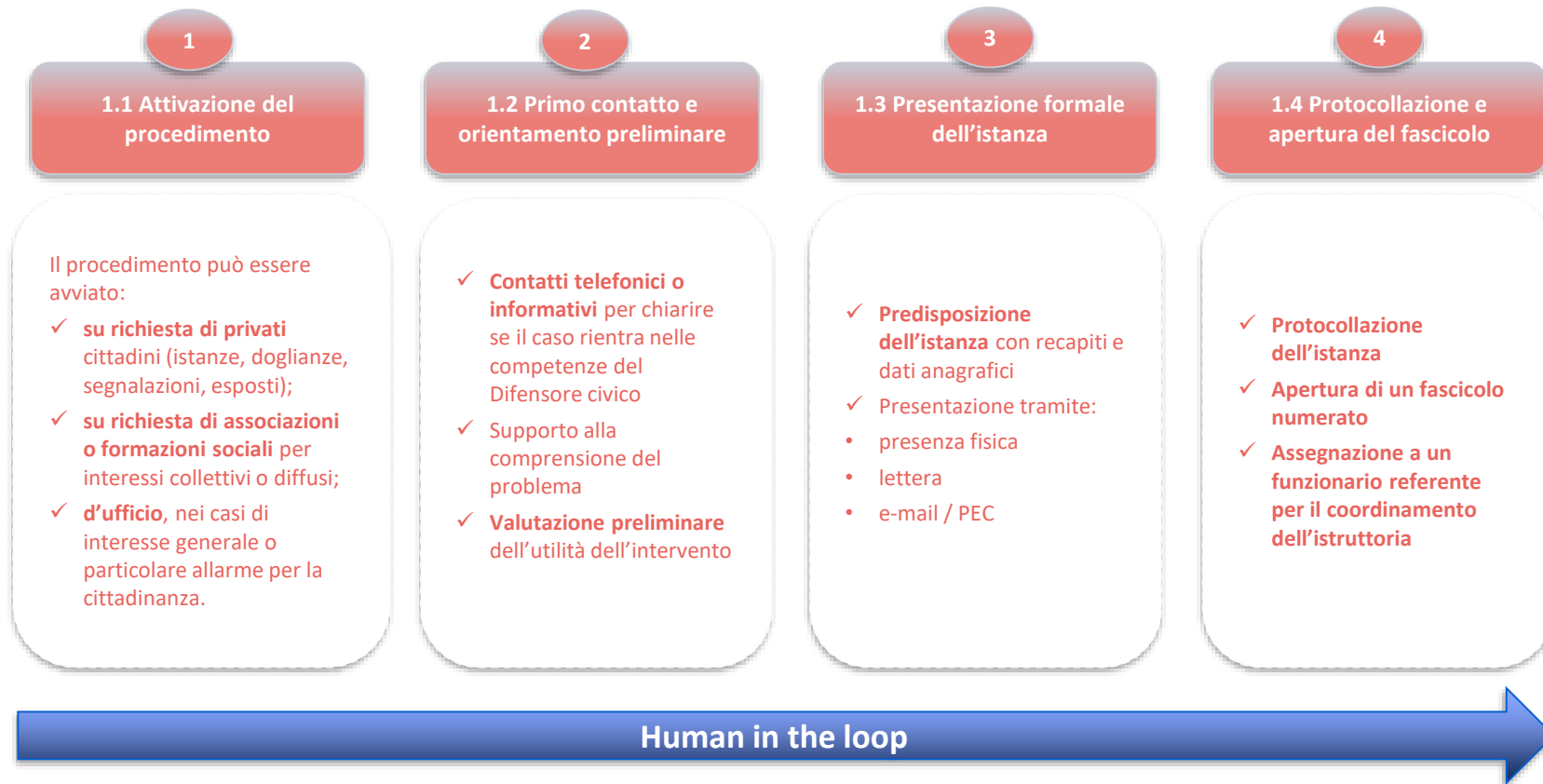


IRIDE è un assistente digitale basato su Intelligenza Artificiale progettato a supporto dell'Ufficio del Difensore civico, con l'obiettivo di migliorare l'accessibilità dei cittadini ai diritti di tutela e di rafforzare l'efficacia dell'azione istituzionale.

Cosa fa?

- ✓ **Fornisce informazioni qualificate** su funzioni, competenze e ambiti di intervento del Difensore civico della Regione Lazio, dei Fondi europei e del Mediatore europeo
- ✓ **Orienta il cittadino** sui percorsi corretti per presentare le richieste, operando anche per prevenirle fornendo indicazioni e supporto su ogni sua esigenza
- ✓ **Supporta il primo livello di ascolto** e il triage delle istanze più semplici
- ✓ **Facilita l'accesso** alla modulistica e alle informazioni utili

Il procedimento – Iniziativa



Il procedimento – Istruttoria

11

5

2.1 Analisi preliminare del caso

- ✓ **Esame** della segnalazione e della documentazione disponibile
- ✓ Individuazione degli **elementi rilevanti** del caso

6

2.2 Integrazione informativa

- ✓ Contatti successivi con l'istante (telefonici o scritti)
- ✓ **Richiesta di documentazione integrativa**, se necessaria
- ✓ **Chiarimento** di aspetti fattuali o procedurali

7

2.3 Interlocazione informale con le amministrazioni

- ✓ Contatti diretti con le amministrazioni coinvolte
- ✓ Tentativo di **risoluzione tempestiva** del caso
- ✓ Eventuale prospettazione di rimedi ai **competenti organi istituzionali**

8

2.4 Interlocazione formale istituzionale

- Se la fase informale non ha esito:
- ✓ Trasmissione scritta dell'istanza all'amministrazione competente
 - ✓ Invito all'ufficio responsabile a fornire una **risposta sollecita ed esauriente**
 - ✓ Comunicazione al cittadino dell'avvio dell'interlocazione

9

2.5 Gestione dei tempi e solleciti

- ✓ **Termine ordinario per la risposta dell'amministrazione: 30 giorni**
- ✓ **In caso di mancata risposta:**
 - primo sollecito (ulteriori 30 giorni)
 - secondo sollecito, più incisivo, in caso di silenzio persistente

Human in the loop

Il procedimento – Conclusione



Funzionalità a supporto delle 3 fasi:

- Orientamento iniziale del cittadino
- Primo livello di ascolto e triage
- Supporto strutturato
- Accesso diretto cittadino (SPID)
- Sistema di ticketing integrato
- Monitoraggio operativo avanzato
- Tuning automatico del sistema
- Integrazione con altre amministrazioni



Per il cittadino

- Accesso più semplice e immediato alle informazioni h24
- Risposte immediate, chiare e affidabili
- Orientamento verso l'amministrazione competente
- Comunicazione empatica e orientata al problema
- Maggiore consapevolezza dei propri diritti

Per l'amministrazione

- Riduzione del carico agli sportelli fisici e telefonici
- Istanze più complete e correttamente indirizzate
- Disponibilità di dati e indicatori per il monitoraggio
- Supporto alla redazione della Relazione annuale
- Maggiore efficienza organizzativa e capacità di programmazione



Governance e controllo istituzionale

- Modello strutturato di governo di dati, contenuti e processi
- Utilizzo di contenuti selezionati e validati
- Controllo sulle fonti, sugli aggiornamenti e sugli ambiti di utilizzo
- Presidio attivo delle strutture competenti (“human in the loop”)

Monitoraggio e miglioramento continuo

- Rilevazione dell’utilizzo in forma aggregata e non invasiva
- Analisi dei bisogni emergenti e dei servizi erogati
- Evoluzione progressiva del sistema basata sull’esperienza reale
- Supporto alla consapevolezza organizzativa e alle scelte di miglioramento

Privacy e data protection by design

- Nessuna tracciatura dei contenuti o dei comportamenti individuali
- Minimizzazione e anonimizzazione dei dati
- Modello conforme ai principi di trasparenza e affidabilità



Grazie