

Verifica dell'efficienza del processo di regresso

Ufficio federale delle assicurazioni sociali

L'essenziale in breve

In Svizzera sussiste una procedura uniforme di regresso delle assicurazioni sociali nei confronti del responsabile dei danni in caso di invalidità o decesso. Il regresso dell'assicurazione per la vecchiaia e per i superstiti (AVS) e dell'assicurazione per l'invalidità (AI) è esercitato da otto servizi di regresso regionali, dalla Suva e dall'Ufficio federale delle assicurazioni sociali (UFAS), in collaborazione con le casse di compensazione e gli uffici AI, nei confronti di terzi responsabili.

Nell'esercizio 2020 sono stati segnalati circa 6 000 casi di regresso. Gli otto servizi di regresso e l'UFAS sono riusciti a generare da queste pretese di 42,5 milioni di franchi.

Nel 2017, l'UFAS ha avviato il progetto «eRegress», la cui prevista estensione ha dovuto subire delle riduzioni fin dall'inizio, a causa di errori compiuti nella pianificazione e del budget insufficiente. Per l'inizio del 2022, l'UFAS intende sostituire il sistema di gestione dei casi «FaVe», garantito solo fino a fine 2021, con un nuovo sistema di regresso basato sul «Minimal Viable Product» (MVP), un prodotto minimo funzionante. Inizialmente era previsto che tutti i servizi di regresso summenzionati sostituissero i sistemi precedenti mediante il progetto eRegress, che prevedeva di introdurre il nuovo sistema in due tappe, prima adottando l'MVP, una soluzione minimale, e in seguito l'ERN (eRegress Neu), basato su una soluzione web. Nell'agosto 2021 l'UFAS ha deciso di rinunciare a quest'ultima e di offrire l'MVP non più solo come soluzione transitoria, ma come soluzione a lungo termine per i servizi di regresso.

Stando all'UFAS, il budget per lo sviluppo e la manutenzione dell'MVP ammonta a 3,6 milioni di franchi.

Nonostante l'estensione ridotta rispetto a quanto previsto inizialmente, il nuovo sistema di regresso rappresenta un passo verso la digitalizzazione. La direzione del progetto ha identificato tutti i potenziali clienti, partner, prodotti e prestazioni di servizi. L'UFAS ha suddiviso gli attori in diverse categorie. Ha inoltre considerato le esigenze dell'utente adottando metodi progettuali agili.

Il potenziale di incremento dell'efficienza non viene ancora sfruttato a pieno

Per poter valutare il raggiungimento degli obiettivi della strategia di trasformazione digitale, l'UFAS deve definire e misurare regolarmente degli indicatori chiave di prestazione («key performance indicators», KPI). Finora non ha definito né criteri di successo dal punto di vista del cliente e dell'utente, né KPI relativi ai processi di regresso.

Il piano di formazione mostra che in seno ai servizi di regresso mancano conoscenze informatiche di base e dunque che i collaboratori devono essere formati. Il materiale didattico deve ancora essere completato.

Nelle sue riflessioni, l'UFAS non ha tenuto abbastanza conto del potenziale del trattamento di una grande quantità di dati con l'aiuto di procedure analitiche o dell'intelligenza artificiale. Alla luce di questi elementi, in futuro l'efficienza e l'efficacia dei servizi di regresso nell'assistenza alla clientela e nella gestione dei documenti potrebbero essere incrementati.

Una dipendenza eccessivamente rischiosa

La dotazione limitata del team di progetto rende indispensabile per l'UFAS ricorrere ad un supporto esterno, soprattutto per lo sviluppo dell'applicazione e delle relative interfacce. L'UFAS dipende infatti da fornitori esterni, ma dovrebbe esaminare la possibilità di rafforzare la propria autonomia tenendo conto della questione economica.

Vista la cumolazione di funzioni nelle mani di una persona chiave, l'indipendenza nell'ambito della gestione dei rischi e della garanzia di qualità non è ancora data. Di conseguenza, l'UFAS dovrebbe adeguare la governance di progetto in modo da assicurare l'indipendenza di queste importanti funzioni. L'elaborazione del piano di esercizio è a buon punto.

Le condizioni quadro ostacolano l'attuazione della digitalizzazione

Sono state fatte delle valutazioni errate sul piano finanziario sia nella fase di pianificazione dettagliata, sia in quella di preventivazione. Tali errori hanno portato al superamento del budget e alla necessità di molteplici modifiche della portata del progetto. Per introdurre la soluzione web in futuro è necessario eseguire precedentemente una stima dei costi e degli oneri accurata.

La quantità di dati strutturati implicati nello scambio nonché di metadati forniti può essere aumentata. L'UFAS dovrebbe impegnarsi per migliorare lo scambio di dati tra le parti coinvolte nel regresso al fine di incentivare l'impiego di una maggiore automazione da parte del destinatario così come nel contesto generale.

I servizi di regresso godono di autonomia nella scelta dei sistemi d'informazione. L'assenza di basi giuridiche impedisce all'UFAS l'imposizione di sistemi uniformi. L'Ufficio dovrebbe pertanto esaminare la possibilità di un adeguamento delle basi giuridiche.

Testo originale in tedesco