



INPS
Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici

Progetto:

“Sistema di Rilevazione del Contenzioso – Si.Ri.Co.”

Documento:

Manuale Utente Dirigenti

Versione: 1.0

Redazione e
Sottoscrizione

Data di consegna:



Sommario

1.	Sistema di rilevazione del contenzioso – Si.Ri.Co.....	3
2.	Accesso al sistema	4
3.	Menù operativo e Manuale Utente.....	5
4.	Modellazione	6
4.1	Aree	6
4.2	Sottoaree	8
4.3	Prodotti.....	10
4.4	Tipologie Lavoratori	12
5.	Gestione Componenti.....	14
5.1	Componenti e criteri.....	14
5.2	Nuovo Componente	16
5.3	Nuovo Criterio	16
5.4	Nuova Associazione	17
6.	Organizzazione	19
6.1	Rilevazioni.....	19
6.2	Inserisci nuova Rilevazione.....	20
6.2.1	Scelta dei parametri.....	21
6.2.2	Flusso di Lavoro	22
6.2.3	Gestione Ricorsi	23
6.2.4	Rileva	24
7.	Comunicazioni	26
7.1	Lettura comunicazioni	26

1. Sistema di rilevazione del contenzioso – Si.Ri.Co.

Lo scopo dell'applicativo è il monitoraggio dello stato di salute del contenzioso. Una corretta valutazione della produzione di contenzioso è fondamentale per l'elaborazione di piani di miglioramento e di strumenti predittivi.

Si.Ri.Co. permette di

1. Monitorare i prodotti per componente-criterio di valutazione;
2. Supportare il management nell'individuazione di soluzioni migliorative;
3. Visualizzare i dati relativi al contenzioso all'interno di un'unica procedura informatica;
4. Monitorare lo stato di salute del contenzioso per struttura.

Il nuovo Sistema di monitoraggio del contenzioso integrerà quindi in un unico ambiente:

- l'attività di rilevazione delle criticità che generano o possono generare contenzioso;
- l'analisi ed il monitoraggio dei dati con diverse modalità di aggregazione;
- la possibilità di estrarre report illustrativi.

Inoltre, il nuovo Sistema permetterà di:

- migliorare la qualità e la chiarezza delle comunicazioni rivolte ai destinatari dei provvedimenti;
- verificare l'adeguatezza dei processi organizzativi e valutare l'opportunità di aggiornamenti;
- individuare eventuali interventi normativi e/o regolamentari che abbiano un impatto positivo sulla deflazione del contenzioso.

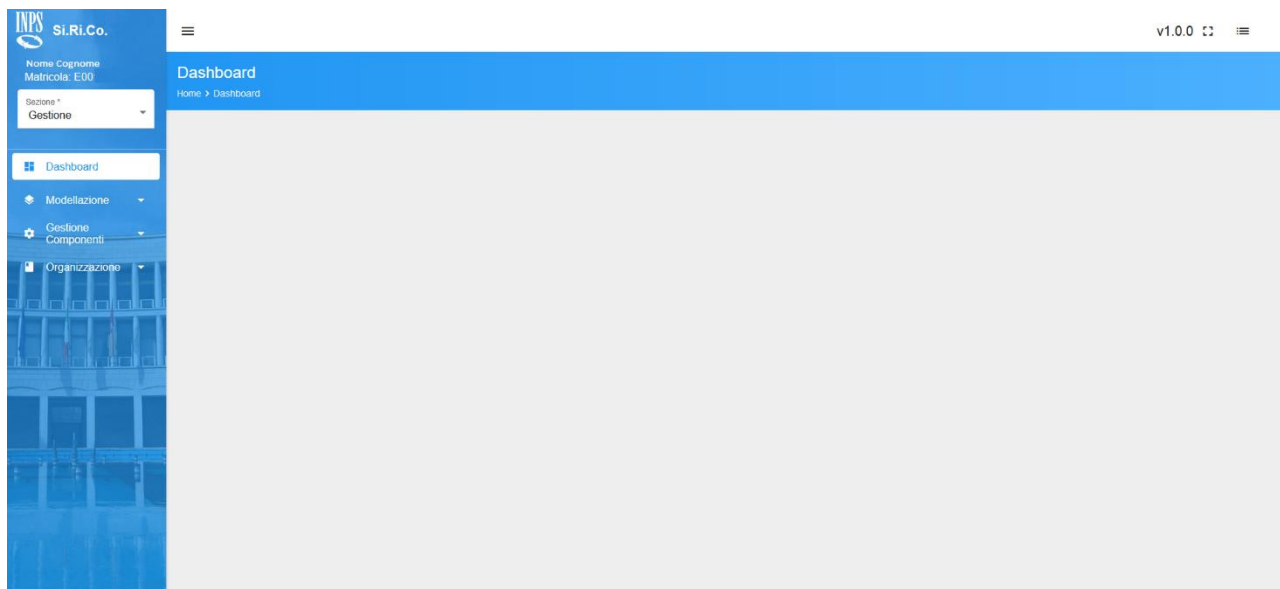


2. Accesso al sistema

Il Sistema di Rilevazione del Contenzioso è accessibile da diversi profili-utente:

1. Dirigente Centrale
2. Amministratore.

Ogni utente può visualizzare solo le informazioni e le funzioni previste dal proprio profilo. L'accesso all'applicazione avviene tramite il servizio IAM (Identity Access Management) dell'Istituto. Una volta autenticato, l'utente accederà alla Home Page del sistema.

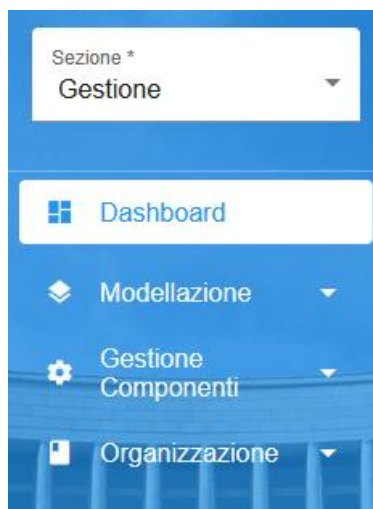


In alto a sinistra, viene visualizzato nome e cognome dell'utente loggato e la sua matricola.



3. Menù operativo e Manuale Utente

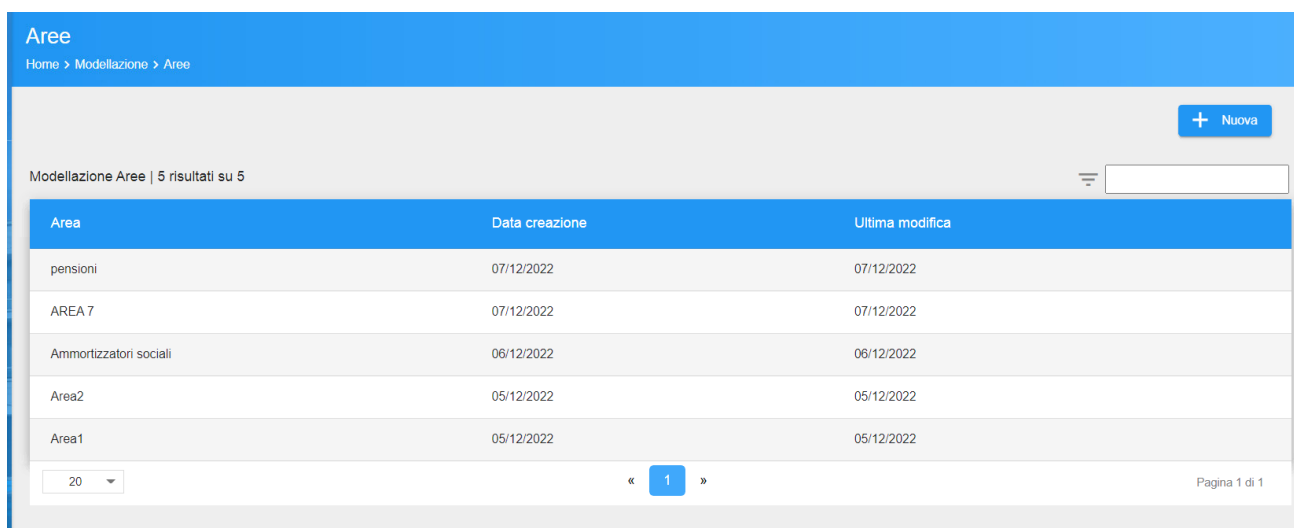
Sulla sinistra, è disponibile il menù operativo diviso nelle sezioni illustrate nel seguente screen.



4. Modellazione

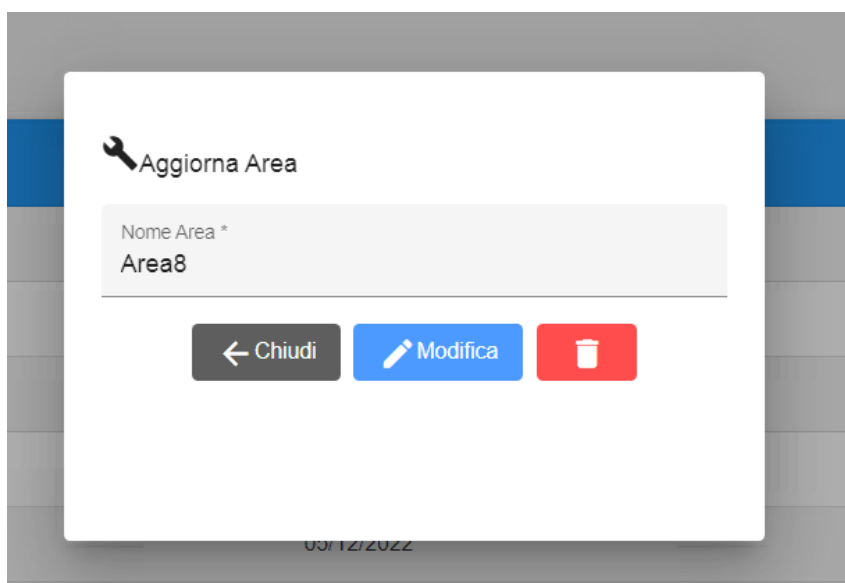
4.1 Aree

Cliccando su “Modellazione” e poi su “Aree” nel menù operativo di sinistra, si viene condotti alla seguente vista riepilogativa delle aree già censite nella procedura.



Area	Data creazione	Ultima modifica
pensioni	07/12/2022	07/12/2022
AREA 7	07/12/2022	07/12/2022
Ammortizzatori sociali	06/12/2022	06/12/2022
Area2	05/12/2022	05/12/2022
Area1	05/12/2022	05/12/2022


Ogni colonna è ordinabile ed è possibile filtrare i risultati usando la barra di testo posta a destra, sopra la tabella. Cliccando su una riga della tabella viene visualizzato il dettaglio dell’area corrispondente. Dal dettaglio è possibile modificare il nome dell’elemento oppure eliminarlo, esclusivamente nel caso in cui non sia già stato utilizzato in una rilevazione.



Aggiorna Area

Nome Area *

Area8

« Chiudi Modifica 

Infatti, nel caso in cui l'area selezionata sia già stata utilizzata in una rilevazione, il pulsante rosso con il cestino appare disattivato come nello screen successivo.



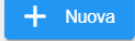
Per modificare un'Area:

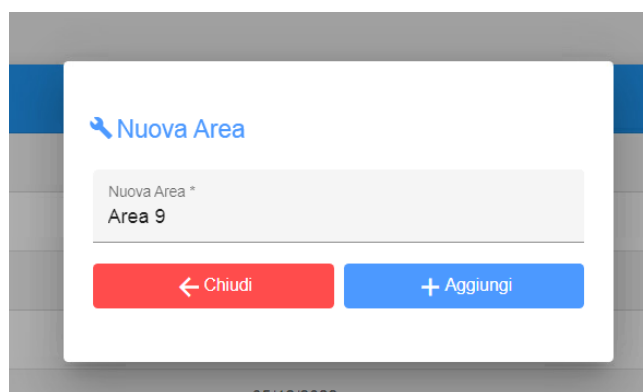
- Cliccare sulla barra del nome, apportare le modifiche necessarie e cliccare sul tasto Modifica.

Per eliminare un'Area:

- Cliccare sul tasto rosso con l'icona del cestino.

Per inserire una nuova Area:

- Cliccare sul pulsante  posto in alto a destra, sopra la tabella riepilogativa
- Inserire il nome della nuova Area



- Cliccare su "Aggiungi"
- La nuova area verrà automaticamente inserita nella tabella riepilogativa.

4.2 Sottoaree


Cliccando su “Modellazione” e poi su “Sottoaree” nel menù operativo, si viene condotti alla seguente vista riepilogativa delle sottoaree già censite nella procedura.

Modellazione Sottoaree | 8 risultati su 8

Area	Sottoarea	Data creazione	Ultima modifica
pensioni	pensioni gestione privata	07/12/2022	07/12/2022
AREA 7	Ammortizzatori sociali	07/12/2022	07/12/2022
Ammortizzatori sociali	Cessazione rapporto di lavoro	06/12/2022	06/12/2022
Ammortizzatori sociali	tutele correlate al rapporto di lavoro	06/12/2022	06/12/2022
Area2	Sottoarea2.2	05/12/2022	05/12/2022
Area2	Sottoarea2.1	05/12/2022	05/12/2022
Area1	Sottoarea1.2	05/12/2022	05/12/2022
Area1	Sottoarea1.1	05/12/2022	05/12/2022

20 « 1 » Pagina 1 di 1

Ogni colonna è ordinabile ed è possibile filtrare i risultati usando la barra di testo posta a destra, sopra la tabella. Cliccando su una riga della tabella viene visualizzato il dettaglio della sottoarea corrispondente. Dal dettaglio è possibile modificare il nome dell’elemento oppure eliminarlo, solo nel caso in cui non sia già stato utilizzato in una rilevazione.

 **Aggiorna Sottoarea**

Area *

pensioni

Nome Sottoarea *

pensioni gestione privata

← Chiudi

 Modifica



Infatti, nel caso in cui la sottoarea selezionata sia già stata utilizzata in una rilevazione, il pulsante rosso con il cestino appare disattivato come nello screen precedente.

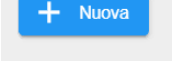
Per modificare una Sottoarea:

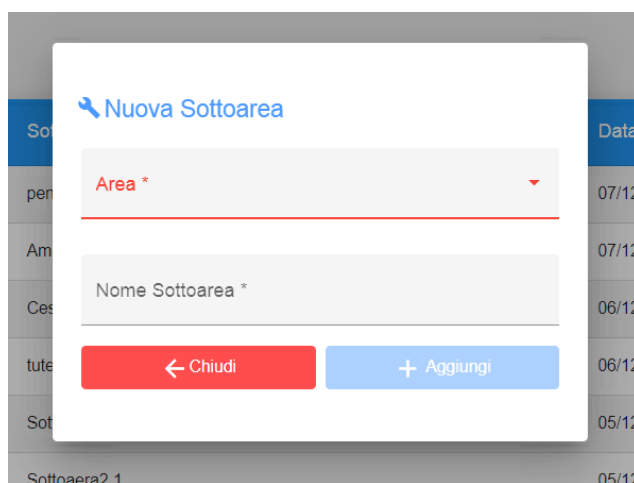
- Cliccare sulla barra del nome Sottoarea e/o Area, apportare le modifiche necessarie e cliccare sul tasto Modifica.

Per eliminare una Sottoarea:

- Cliccare sul tasto rosso con l'icona del cestino.

Per inserire una nuova Sottoarea:

- Cliccare sul pulsante  posto in alto a destra, sopra la tabella riepilogativa
- Inserire il nome della nuova Sottoarea e scegliere dal menu a tendina la sua Area di appartenenza, la quale deve essere già stata censita nel sistema




- Cliccare su “Aggiungi”
- La nuova sottoarea verrà automaticamente inserita nella tabella riepilogativa.

4.3 Prodotti

Cliccando su “Modellazione” e poi su “Prodotti” nel menù operativo, si viene condotti alla seguente vista riepilogativa dei prodotti già censiti nella procedura.

Modellazione Prodotti 12 risultati su 12				
Area	Sottoarea	Prodotto	Data creazione	Ultima modifica
pensioni	pensioni gestione privata	Prodotto 2	12/12/2022	12/12/2022
pensioni	pensioni gestione privata	Pensione supplementare	07/12/2022	07/12/2022
Ammortizzatori sociali	Cessazione rapporto di lavoro	NASPI	06/12/2022	06/12/2022
Ammortizzatori sociali	tutele correlate al rapporto di lavoro	Indennità malattia e degenza ospedaliera	06/12/2022	06/12/2022
Area2	Sottoarea2.2	Prodotto2.2.2	05/12/2022	05/12/2022
Area2	Sottoarea2.2	Prodotto2.2.1	05/12/2022	05/12/2022
Area2	Sottoarea2.1	Prodotto2.1.2	05/12/2022	05/12/2022
Area2	Sottoarea2.1	Prodotto2.1.1	05/12/2022	05/12/2022
Area1	Sottoarea1.2	Prodotto1.2.2	05/12/2022	05/12/2022
Area1	Sottoarea1.2	Prodotto1.2.1	05/12/2022	05/12/2022

Ogni colonna è ordinabile ed è possibile filtrare i risultati usando la barra di testo posta a destra, sopra la tabella. Cliccando su una riga della tabella viene visualizzato il dettaglio del prodotto corrispondente. Dal dettaglio è possibile modificare il nome dell’elemento oppure eliminarlo, solo nel caso in cui non sia già stato utilizzato in una rilevazione.


Aggiorna Prodotto

Area *

Area2

Sottoarea *

Sottoarea2.2

Nome Prodotto *

Prodotto2.2.1

Tipologie Lavoratori *

Domestico, Imprenditore agricolo, Professionist...

← Chiudi

✎ Modifica

🗑

Infatti, nel caso in cui il prodotto selezionato sia già stato utilizzato in una rilevazione, il pulsante rosso con il cestino appare disattivato.

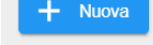
Per modificare un Prodotto:

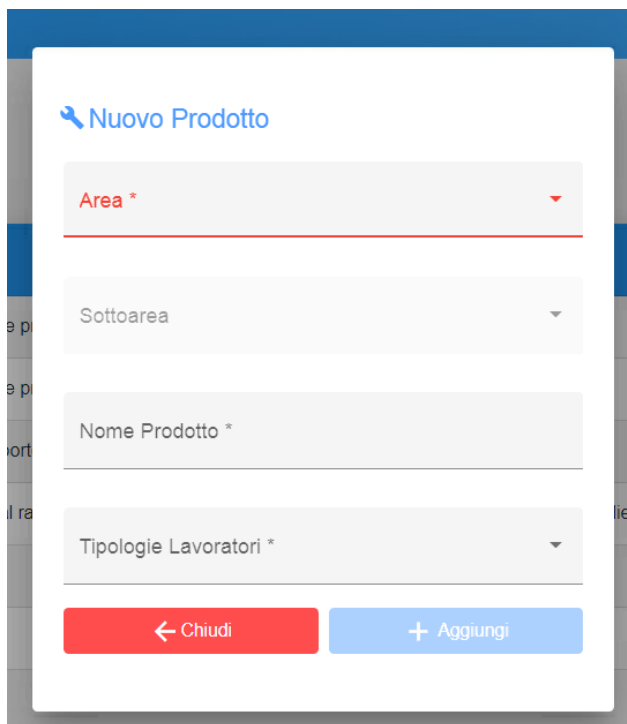
- Cliccare sulla barra del nome Prodotto, della Sottoarea, dell'Area e/o della Tipologia Lavoratore, apportare le modifiche necessarie e cliccare sul tasto Modifica.

Per eliminare un Prodotto:

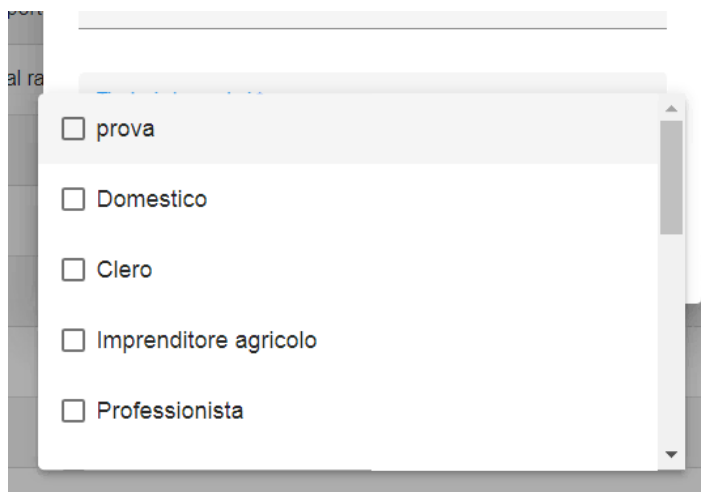
- Cliccare sul tasto rosso con l'icona del cestino.

Per inserire un nuovo Prodotto:

- Cliccare sul pulsante  posto in alto a destra, sopra la tabella riepilogativa
- Inserire il nome del nuovo Prodotto e scegliere dai menù a tendina la sua Area e la sua Sottoarea di appartenenza (entrambe devono già essere state censite nel sistema)



- Ogni prodotto è associabile ad una o più “Tipologia lavoratore” presente nel sistema. Per farlo, basta apporre una spunta all'interno dei quadrati corrispondenti.



- Cliccare su “Aggiungi”
- Il nuovo prodotto verrà automaticamente inserito nella tabella riepilogativa.

4.4 Tipologie Lavoratori

Cliccando su “Modellazione” e poi su “Tipologie Lavoratori” nel menù operativo, si viene condotti alla seguente vista riepilogativa delle tipologie già censite nella procedura.

Modellazione Tipologie Lavoratori 15 risultati		
Tipologia Lavoratore	Data creazione	Ultima modifica
prova	12/12/2022	12/12/2022
Domestico	02/12/2022	02/12/2022
Clero	02/12/2022	02/12/2022
Imprenditore agricolo	02/12/2022	02/12/2022
Professionista	02/12/2022	02/12/2022
Azienda agricola	02/12/2022	02/12/2022
Datore di lavoro pubblico	02/12/2022	02/12/2022
Datore di lavoro privato	02/12/2022	02/12/2022
Gestione separata	02/12/2022	02/12/2022
Autonomo agricolo (CD/CM)	02/12/2022	02/12/2022

Ogni colonna è ordinabile ed è possibile filtrare i risultati usando la barra di testo posta a destra, sopra la tabella. Cliccando su una riga, viene visualizzato il dettaglio della tipologia corrispondente. Dal dettaglio è possibile modificare il nome dell’elemento oppure eliminarlo, solo nel caso in cui non sia già stato utilizzato in una rilevazione.

Per modificare una Tipologia Lavoratore:

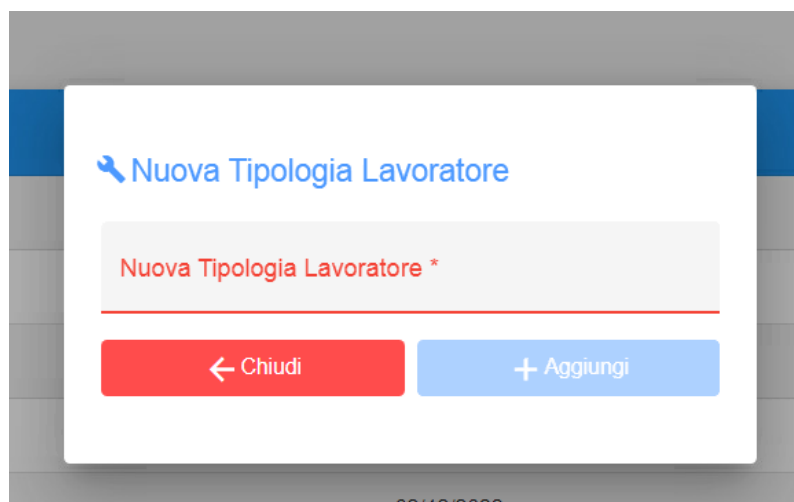
- Cliccare sulla barra del nome, apportare le modifiche necessarie e cliccare sul tasto Modifica.

Per eliminare una Tipologia Lavoratore:

- Cliccare sul tasto rosso con l'icona del cestino.

Per inserire una Tipologia Lavoratore:

- Cliccare sul pulsante  posto in alto a destra, sopra la tabella riepilogativa
- Inserire il nome della nuova Tipologia

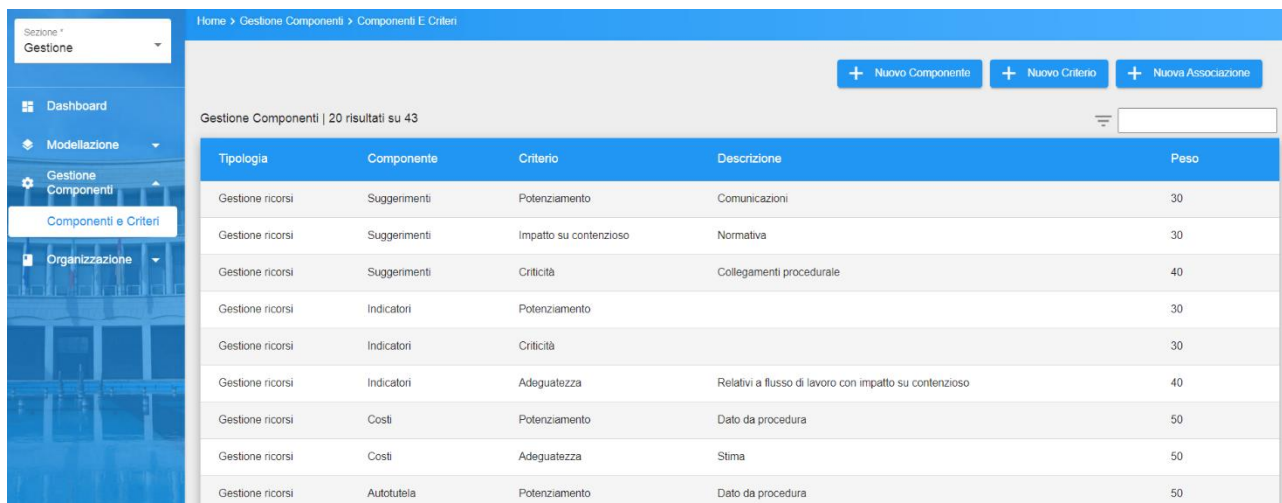


- Cliccare su “Aggiungi”
- La nuova Tipologia verrà automaticamente inserita nella tabella riepilogativa.

5. Gestione Componenti

5.1 Componenti e criteri

Cliccando su “Gestione componenti” e poi su “Componenti e criteri” nel menù laterale, si visualizza la tabella riepilogativa delle associazioni inserite.



Home > Gestione Componenti > Componenti E Criteri

+ Nuovo Componente + Nuovo Criterio + Nuova Associazione

Gestione Componenti | 20 risultati su 43

Tipologia	Componente	Criterio	Descrizione	Peso
Gestione ricorsi	Suggerimenti	Potenziamento	Comunicazioni	30
Gestione ricorsi	Suggerimenti	Impatto su contenzioso	Normativa	30
Gestione ricorsi	Suggerimenti	Criticità	Collegamenti procedurale	40
Gestione ricorsi	Indicatori	Potenziamento		30
Gestione ricorsi	Indicatori	Criticità		30
Gestione ricorsi	Indicatori	Adeguatezza	Relativi a flusso di lavoro con impatto su contenzioso	40
Gestione ricorsi	Costi	Potenziamento	Dato da procedura	50
Gestione ricorsi	Costi	Adeguatezza	Stima	50
Gestione ricorsi	Autotutela	Potenziamento	Dato da procedura	50

Ogni “Tipologia” di analisi è associata a più Componenti e ogni componente può essere associato a uno o più Criteri di valutazione.

Cliccando su una riga della tabella, viene visualizzato il dettaglio dell’associazione Componente/Criterio corrispondente. A partire dalla schermata di dettaglio (figura successiva) è possibile modificare il Peso dell’associazione o eliminare l’elemento se non è già stato utilizzato in una rilevazione.



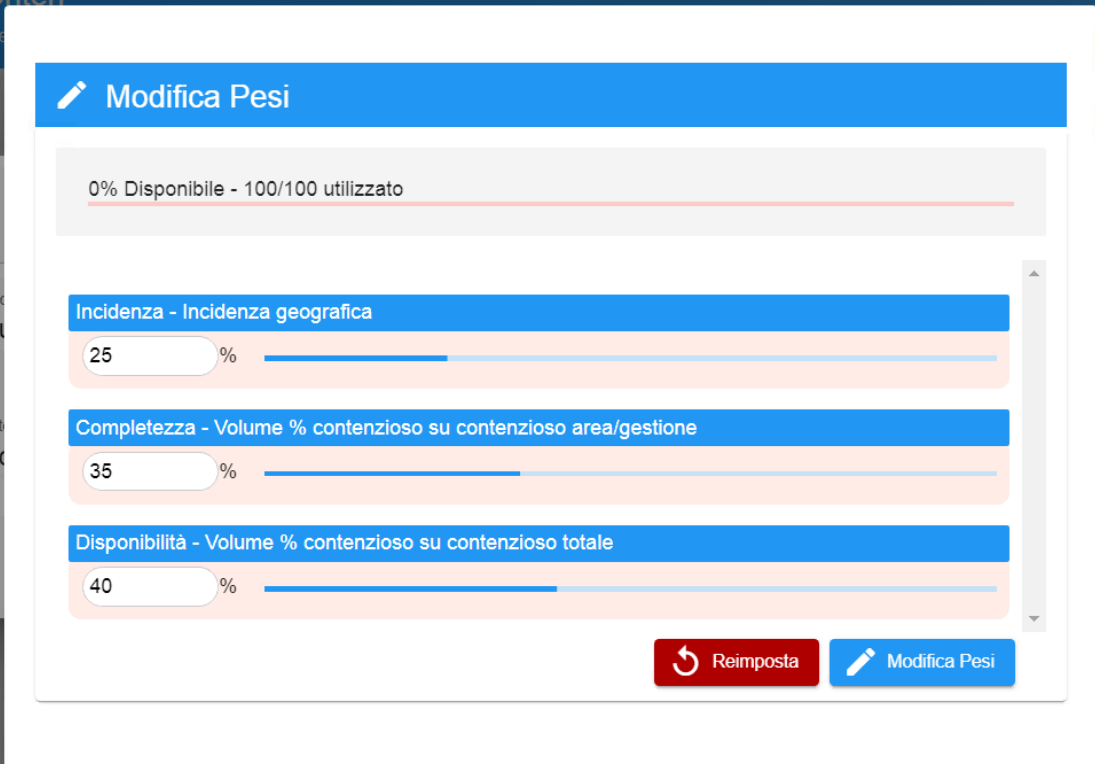
Comunicazioni

Tipologia	Componente	
Gestione ricorsi	Suggerimenti	
Criterio	Peso	Data Inserimento
Potenziamento	30	05/12/2022

Ultima modifica 05/12/2022

← Chiudi Modifica

Il peso di un'associazione rappresenta la sua importanza ai fini della valutazione complessiva di una rilevazione. Per modificare il peso, cliccare su “Modifica”. Variando le percentuali in modo da raggiungere il valore “100/100” nella barra rossa in alto (schermata successiva), si attiverà il pulsante “Modifica Pesi” per il salvataggio degli avanzamenti. Se si vuole tornare alle impostazioni iniziali dei pesi, cliccare su “Reimposta”.



Modifica Pesi

0% Disponibile - 100/100 utilizzato

Incidenza - Incidenza geografica
25 %

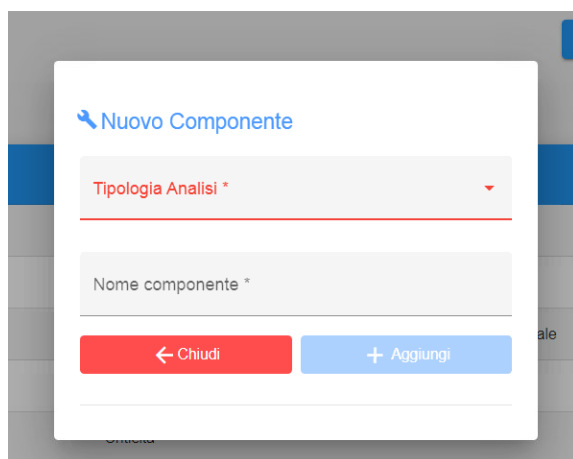
Completezza - Volume % contenzioso su contenzioso area/gestione
35 %

Disponibilità - Volume % contenzioso su contenzioso totale
40 %

Reimposta Modifica Pesi

5.2 Nuovo Componente

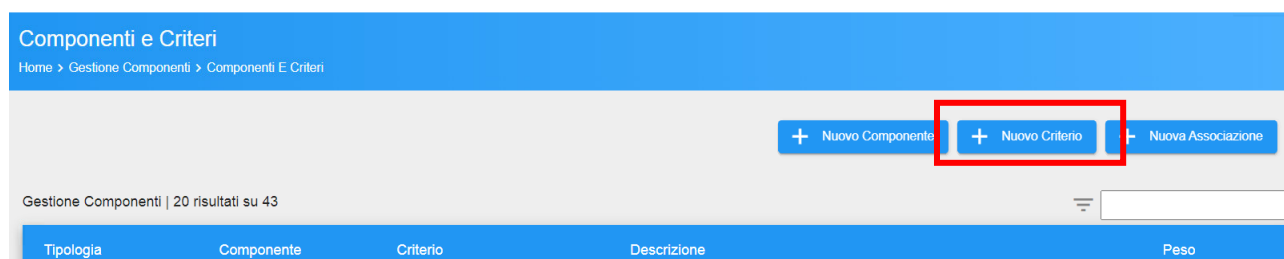
Per censire un nuovo componente nell'applicativo, cliccare sul pulsante “Nuovo Componente” e riempire i campi della schermata a cui si viene indirizzati (figura in basso).

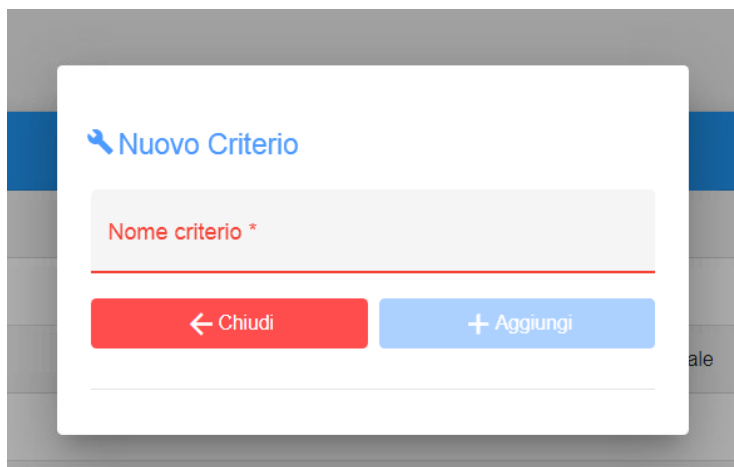


Infine, cliccare il pulsante “Aggiungi”. Il componente così inserito sarà ora a disposizione per essere associato con i vari criteri.

5.3 Nuovo Criterio

Per censire un nuovo criterio nell'applicativo, cliccare sul pulsante “Nuovo Criterio” e inserire il nome del nuovo elemento nel pop-up (figura nella pagina successiva).

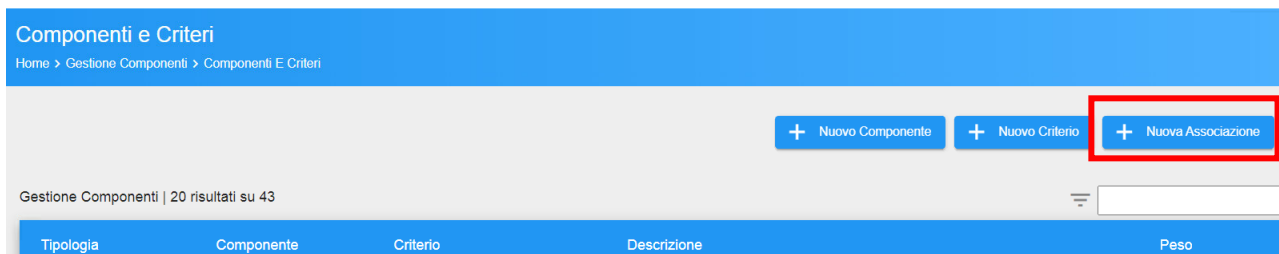




Cliccare, infine, sul pulsante “Aggiungi”. Il criterio così inserito sarà ora utilizzabile per creare delle associazioni.

5.4 Nuova Associazione

Per inserire una nuova associazione Componente/Criterio, cliccare su “Nuova Associazione”.



Si aprirà così un pop-up, riportato nella prossima pagina, che permette la scelta del Componente e del Criterio da associare e l’inserimento di una descrizione.

Nuova associazione

Tipologia

Flusso di lavoro

Componente *

Indicatori

Criterio *

Potenziamento

Descrizione *

Miglioramento

+ Associa

10% Disponibile - 90/100 utilizzato

Miglioramento - [Nuovo]

0 %

Potenziamento -

20 %

Criticità -

30 %

Adeguatezza - Relativi a flusso di lavoro con impatto su contenzioso

40 %

Inoltre, modificando i pesi degli altri criteri già associati al componente in uso, sarà possibile inserire il peso della nuova associazione. Infine, cliccare sul pulsante “Associa” e la nuova associazione sarà visualizzata nella tabella riepilogativa.

6. Organizzazione

6.1 Rilevazioni

Per visualizzare le rilevazioni salvate nel sistema, cliccare su “Organizzazione” > “Rilevazioni” nel menù operativo di sinistra. Ogni colonna della tabella è ordinabile ed è presente un prompt per l’inserimento dei filtri di ricerca.

[+ Nuova Rilevazione](#)
[Genera Excel](#)

Filtro di ricerca

*Area ▼

*Sottoarea ▼

*Prodotto ▼

Tipologia Lavoratore ▼

Attore ▼

Tipologia di ricorso ▼

Procedura di riferimento ▼

Data inizio

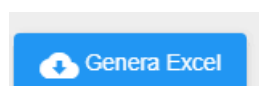
Data fine

[Annulla](#)
[CERCA](#)

Creato	Ultima modifica	Area	Sottoarea	Prodotto	Tipologia Lavoratore	Attore	Tipologia di ricorso	Procedura di riferimento	Stato
13/12/2022	13/12/2022	pensioni	pensioni gestione privata	Prodotto 2	Domestico	Territoriale	Sanitario	SISCO	
12/12/2022	12/12/2022	pensioni	pensioni gestione privata	Prodotto 2	Domestico	Territoriale	Sanitario	SISCO	
12/12/2022	12/12/2022	Area1	Sottoarea1.1	Prodotto1.1.2	Azienda agricola	Territoriale	Sanitario	SISCO	
12/12/2022	12/12/2022	pensioni	pensioni gestione privata	Pensione supplementare	Gestione separata	Territoriale	Giudiziario	DICA	
12/12/2022	12/12/2022	Ammortizzatori sociali	tutele correlate al rapporto di lavoro	Indennità malattia e degenza ospedaliera	Gestione separata	Territoriale	Giudiziario	INCAS	
07/12/2022	07/12/2022	Area2	Sottoarea2.1	Prodotto2.1.1	Dipendente pubblico	Territoriale	Sanitario	INCAS	

La colonna “Stato” indica lo stato di salvataggio di una rilevazione:

- **Pallino giallo** per una rilevazione salvata **In bozza**: viene visualizzata e modificata solo dal rilevatore che l’ha inserita;
- **Pallino verde** per una rilevazione ultimata e **Salvata** definitivamente: non può più essere modificata da nessun utente.



La tabella è esportabile in formato excel cliccando sul pulsante posto in alto a destra.

Cliccando sulla riga di una segnalazione, si accede al suo dettaglio (pagina successiva).

Rilevazione del 13/12/2022 - ultimo aggiornamento il 13/12/2022

Area: pensioni Sottoarea: pensioni gestione privata Prodotto: Prodotto 2

Tipologia Lavoratore: Domestico Attore: Territoriale Tipologia: Sanitario Procedura Riferimento: SISCO

Componenti e Criteri | 2 risultati su 2

Tipologia Analisi	Componente	Criterio	Descrizione	Valutazione	Note
Flusso di lavoro	Suggerimenti	Potenziamento	Comunicazioni	Non rilevato	
Gestione ricorsi	Suggerimenti	Criticità	Collegamenti procedurale	Non rilevato	

20 « 1 » Pagina 1 di 1

← Chiudi ✎ Modifica

Se la rilevazione è ancora in bozza, il pulsante “Modifica” è attivo. Il percorso di Modifica ricalca perfettamente il percorso di inserimento di una nuova rilevazione (vedi prossimi paragrafi).

6.2 Inserisci nuova Rilevazione

Per inserire una nuova rilevazione, cliccare sul tasto

+ Nuova Rilevazione

posto in alto a

Il processo di inserimento consta di 4 step:

- 1) Scelta dei parametri
- 2) Flusso di lavoro
- 3) Gestione Ricorsi
- 4) Rileva.

Per salvare in maniera definitiva una rilevazione bisognerà completare i campi richiesti in tutti e quattro gli step. Tuttavia, è possibile salvare in bozza negli step 2, 3 e 4, cliccando sull'apposito

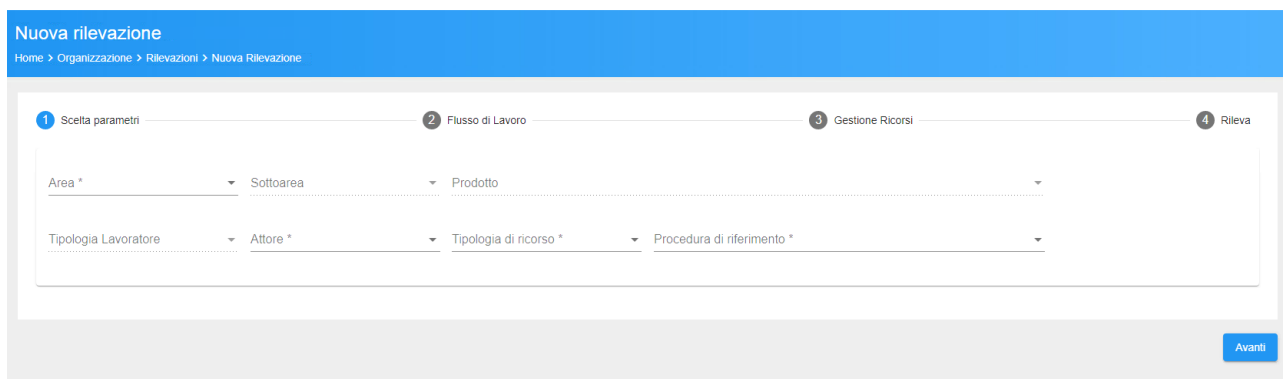
pulsante

Salva in Bozza

6.2.1 Scelta dei parametri

Il primo step consiste nella compilazione, attraverso l'utilizzo di menù a tendina, di tutti i campi seguenti:

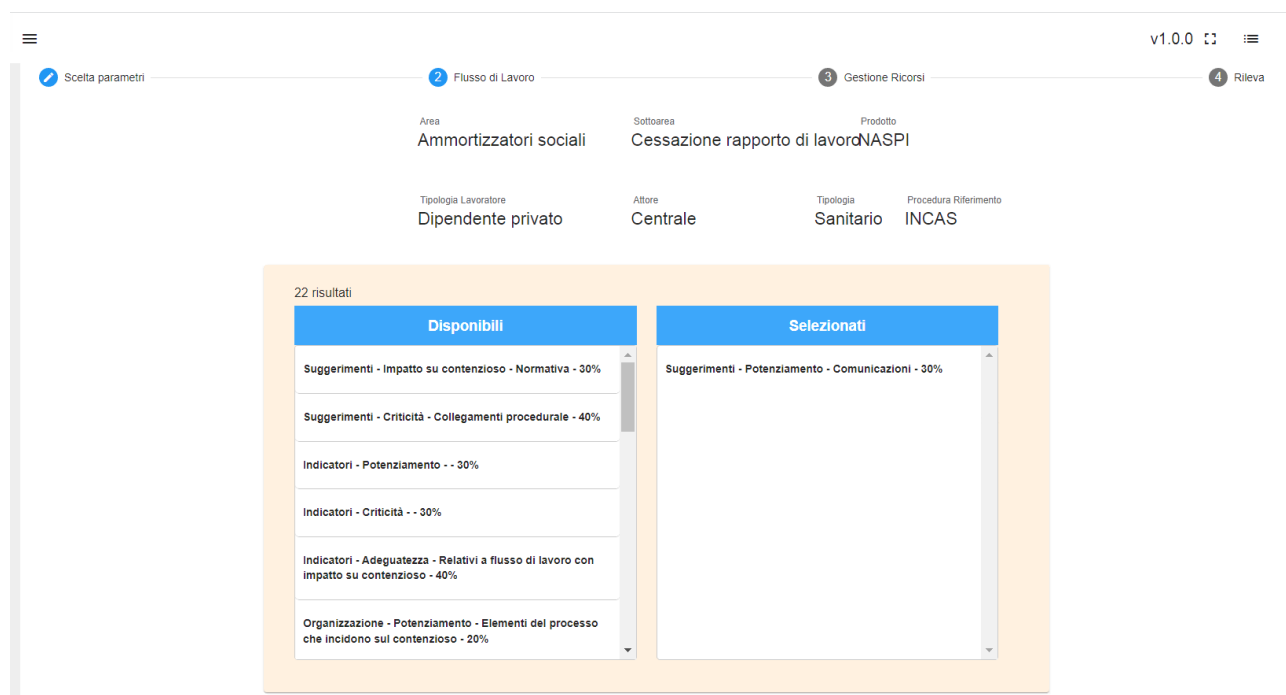
- Area
- Sottoarea
- Prodotto
- Tipologia lavoratore
- Attore (Territoriale/Centrale)
- Tipologia di ricorso (Amministrativo, Giudiziario, Sanitario)
- Procedura di riferimento (SISCO, INCAS, DICA)



Per salvare in bozza una rilevazione è necessario inserire almeno questi 7 campi. Cliccando sul pulsante “Avanti” posto in basso a destra, si procede allo step seguente.

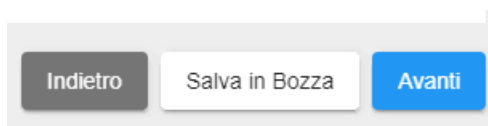
6.2.2 Flusso di Lavoro

Lo step 2 e 3, “Flusso di Lavoro” e “Gestione Ricorsi”, sono dedicati all’inserimento delle associazioni Componente-Criterio da valutare in ciascuna delle due tipologie di analisi (screen nella pagina successiva).



Attraverso il sistema “drag-and-drop” è possibile scegliere tra le associazioni censite nella procedura, trascinando ciascuna riga dal box “Disponibili” a “Selezionati”.

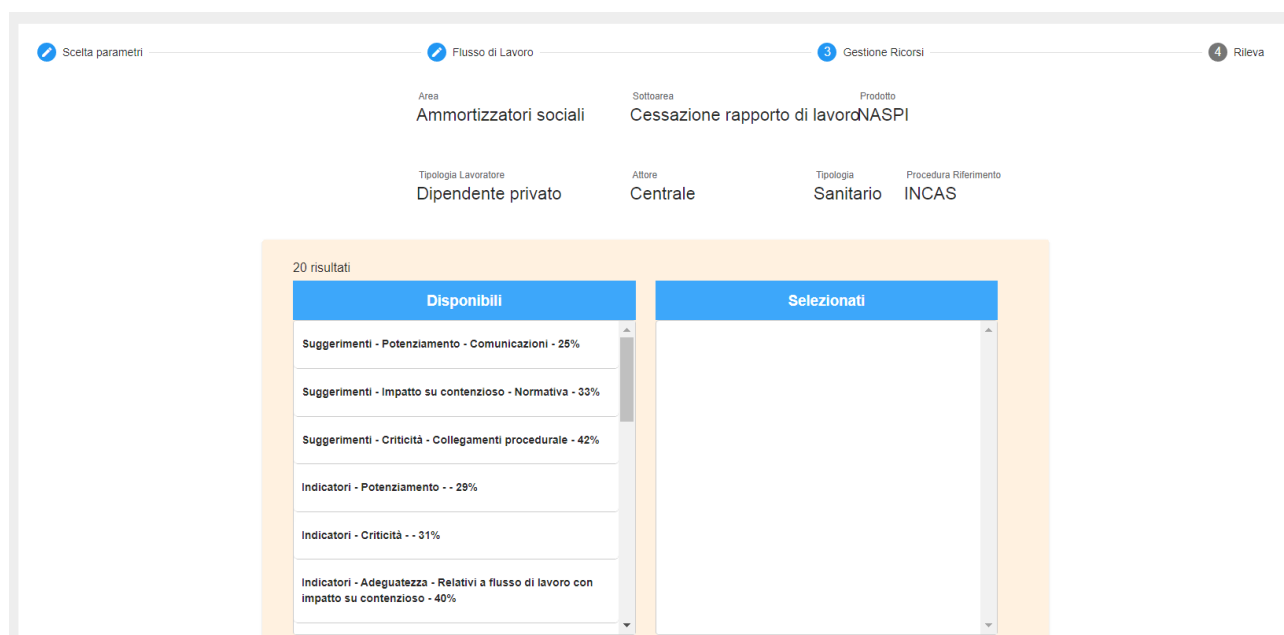
Sono presenti 3 differenti pulsanti in basso a destra:



- “Indietro” permette di tornare allo step precedente,
- “Avanti” di avanzare allo step successivo,
- “Salva in bozza” di salvare in bozza gli avanzamenti.

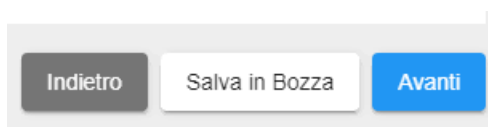
6.2.3 Gestione Ricorsi

Lo step 3 è dedicato all’inserimento delle associazioni Componente-Criterio da valutare per la tipologia di analisi “Gestione Ricorsi”.



Analogamente allo step precedente, sarà sufficiente trascinare le righe con le associazioni dal box “Disponibili” al box “Selezionati”.

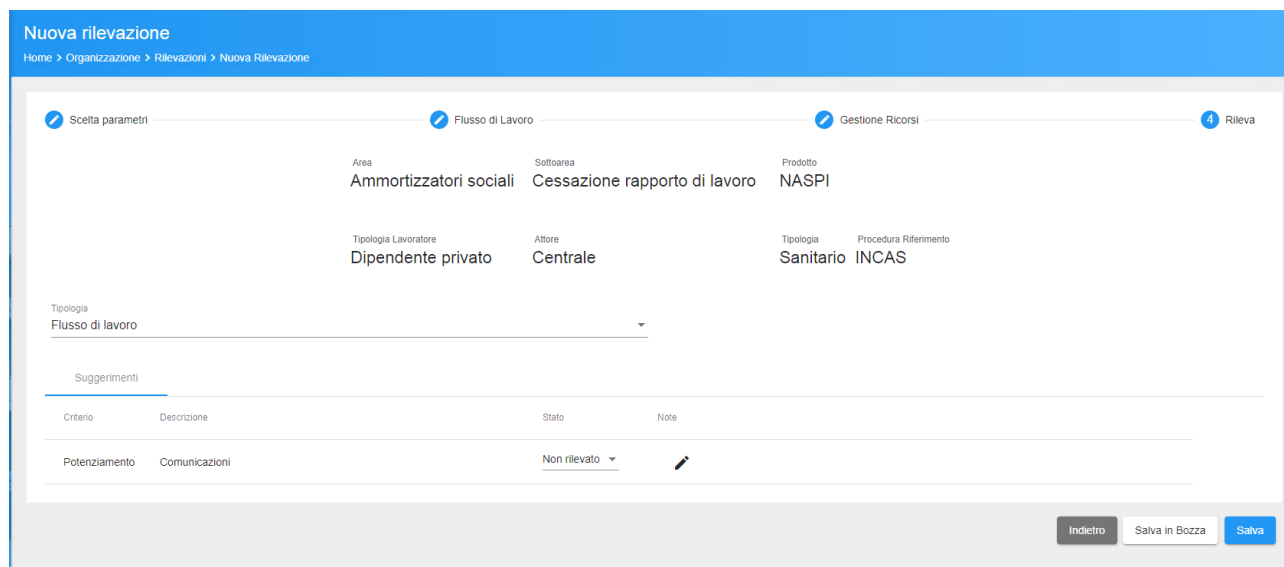
Sono presenti 3 differenti pulsanti in basso a destra:



- “Indietro” permette di tornare allo step precedente,
- “Avanti” di avanzare allo step successivo,
- “Salva in bozza” di salvare in bozza gli avanzamenti.

6.2.4 Rileva

Il quarto e ultimo step permette l’inserimento delle valutazioni per ciascuna coppia Componente-Criterio scelta nei due passaggi precedenti.

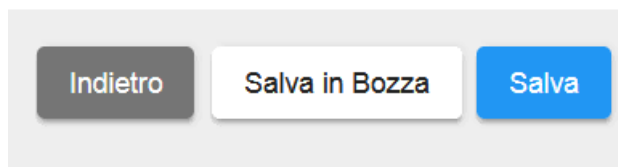


Criterio	Descrizione	Stato	Note
Potenziamento	Comunicazioni	Non rilevato	

Vengono visualizzate le associazioni scelte con lo stato impostato su “Non rilevato”. Grazie al menù a tendina, è possibile scegliere la valutazione consona tra: Assente, Scarso, Medio, Buono e Ottimale. È anche possibile inserire una nota, cliccando sull'icona della matita posta a fianco lo stato.

Il menù a tendina “Tipologia” permette di visualizzare e valutare le associazioni scelte per Flusso di lavoro e Gestione Ricorsi.

Sono presenti tre pulsanti in basso a destra:



- “Indietro” permette di tornare allo step precedente,
- “Salva in bozza” permette di salvare in bozza gli avanzamenti,
- “Salva” che permette di salvare in via definitivamente la rilevazione (non sarà più modificabile).

Nel caso in cui manchino delle valutazioni verrà visualizzato un messaggio di errore con i campi che rimangono da compilare.

Errori

E' necessario definire uno stato per le seguenti righe:

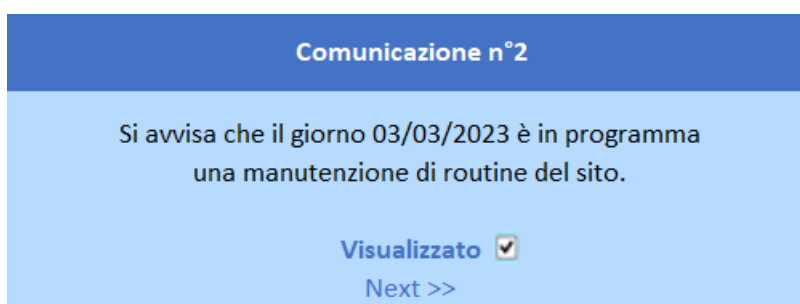
Tipologia Analisi	Componente	Criterio	Descrizione
Flusso di lavoro	Suggerimenti	Potenziamento	Comunicazioni

CHIUDI

7. Comunicazioni

7.1 Lettura comunicazioni

L'amministratore può inserire delle comunicazioni rivolte agli utenti, ad esempio per avvisare dell'aggiornamento del sito. Le comunicazioni saranno visualizzate al log-in nell'applicativo sottoforma di pop-up.



Il pop-up apparirà ad ogni ingresso nell'applicativo fin quando non verrà apposta la spunta di fianco a "Visualizzato". Le comunicazioni già visualizzate rimarranno consultabili in una finestra a scomparsa sulla destra dello schermo a cui si accede cliccando sulla seguente icona:

v1.0.0  

