PREMIO “PA AUMENTATA” 2025

Iniziativa promossa nell’ambito di FORUM PA 2025

#forumpa2025

SOGGETTO PROPONENTE: Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS)

TITOLO DEL PROGETTO: Filiera di gestione dell'assegnazione delle lavorazioni

AMBITO: Organizzazioni intelligenti

GRUPPO DI LAVORO

Rosanna Casella, Dirigente Generale
Massimiliano D'Angelo, Dirigente Generale
Maria Grazia Sampietro, Dirigente Generale
Valeria Ciferri, Dirigente
Giovanni De Caro, Dirigente
Pio Di Domenico, Dirigente
Stefano Ferri Ferretti, Dirigente
Stefano Cascone, Dirigente
Massimo Muraca, Dirigente
Rossella Pellegrino, Dirigente
Gaetano Bruno, Funzionario
Valentina Capone, Funzionario
Andrea Cigliano, Funzionario
Mirella Facchini, Funzionario
Isabella Mirabella, Funzionario
Giovanni Pistilli, Funzionario
Federica Scarpa, Funzionario
Andrea Fontanella, Funzionario

PRESENTAZIONE DEL PROGETTO1/2

Il progetto "**Filiera di gestione dell'assegnazione delle lavorazioni**" si inserisce nel più ampio programma di digitalizzazione dell'INPS finalizzato a migliorare la qualità dei servizi offerti e a **generare un valore pubblico tangibile** attraverso una **gestione più intelligente ed efficiente** delle procedure. La filiera introduce strumenti innovativi che digitalizzano fasi di lavorazione non completamente supportate da sistemi IT, consentendo una gestione più dinamica e flessibile delle attività.

La nuova filiera è composta da quattro componenti trasversali ai servizi dell'Istituto:

- **Metaprocesso**, che assegna le lavorazioni alle sedi in modo ottimizzato;
- **Worklist**, che distribuisce le lavorazioni ai singoli operatori della sede;
- **My Workspace**, che fornisce all'operatore una vista unificata e prioritizzata delle attività assegnate.
- **Sistema di Gestione delle Priorità** (in sviluppo), che consentirà di prioritizzare la lista delle lavorazioni su My Workspace.

PRESENTAZIONE DEL PROGETTO1/2

Grazie al **Metaprocesso** si supera il tradizionale vincolo di competenza territoriale, introducendo una **gestione più flessibile dei carichi di lavoro**. L'assegnazione delle attività non è più vincolata alla sede di presentazione dell'istanza ma viene definita sulla base di parametri oggettivi, come il livello di giacenza, le competenze disponibili e la distribuzione delle risorse.

La componente **Worklist** consente ai responsabili delle unità organizzative di **distribuire i carichi di lavoro in modo più intelligente ed efficiente**. Il sistema supporta l'assegnazione automatizzata o semiautomatizzata delle attività, utilizzando regole che tengono conto del carico di lavoro, delle competenze e dell'esperienza dei singoli operatori.

La componente **My Workspace** offre all'operatore una **visione unificata** di tutte le lavorazioni assegnate, guidandolo durante l'intero iter di lavorazione.

La filiera è in costante evoluzione e prevede lo sviluppo di una quarta componente, il **Sistema di Gestione delle Priorità**, che consentirà di ordinare le lavorazioni in My Workspace secondo criteri diversificati rispetto alla sola data di presentazione dell'istanza (tra questi, ad esempio, il criterio utente-centrico che incentiva la gestione contestuale di più istanze riferite allo stesso soggetto).

ANAGRAFICA DEL REFERENTE

Nome e Cognome: Giovanni De Caro
Email: giovanni.decaro@inps.it
Altre informazioni: Dirigente Area Business Platform