

Il Sin è un programma che manifesta diversi punti critici. Essenzialmente tali punti possono ricondursi a:

- Impostazione informatica desueta;
- Errori continui e Malfunzionamenti;
- Complessità irragionevole e numero di passaggi eccessivi nelle varie procedure.

L'applicativo risente dell'impostazione originaria che è stata improntata alla mera trasposizione del processo fisico nell'ambito informatico. L'intera struttura riflette i medesimi passaggi che, precedentemente, venivano svolti fisicamente. A causa di tale impostazione, il programma si basa sulla successione logica e consecutiva delle fasi processuali. Ogni passaggio comporta l'immissione di dati parziali con conseguente apertura della singola finestra. Tale impostazione primigenia, conduce all'apertura di una miriade di finestre in successione, con ovvio spreco di banda utile alla lavorazione. La moltiplicazione del fenomeno su base nazionale e complessivamente inteso, può ben far intendere lo sforzo di connessione richiesto all'Istituto anche per semplici pratiche.

Lo snellimento di tali procedure consequenziali si potrebbe ottenere massimizzando in sintesi le finestre inutili e riducendo così le continue aperture e chiusure obbligatorie. Ovviamente, quando la connessione vacilla, causa multioperazioni simultanee degli operatori, (periodi di punta, momenti di massima richiesta, periodi annuali soggetti a più lavorazioni via SIN) le lavorazioni diventano instabili. L'operatore/ice si trova quasi costantemente di fronte a schermate di errore (Error) dovute a caricamenti non avvenuti o caduti. Tale fenomeno conduce inoltre ad un altro ben più grave: il caricamento delle pagine parziali. Capita infatti che, per un mancato caricamento corretto della pagina, all'operatore venga fornita una finestra incompleta o diversa da quella richiesta. Non è raro trovarsi caricamenti successivi relativi ad altri nominativi già precedentemente lavorati ma non in corso di lavorazione con ovvi e probabili problemi di inserimento nonché refusi anche importanti su pratiche in lavorazione. Risulta inoltre incomprensibile come nel 2021 che la "verifica pa", necessaria per l'elaborazione della posizione al fine di concludere le pratiche in essere, richieda ore di caricamento.

Tale situazione aumenta inoltre il livello di errore di inserimento che solo un continuo e accorto lavoro da parte dell'operatore/ice riesce ad evitare. La lavorazione della pratica risulta mediamente strutturata in inserimenti manuali continui. Non vi è quasi mai automazione, risultano inoltre carenti alerts e percorsi guidati.

Tale contesto conduce ad un sovrabbondante quanto inutile ricorso all'help desk che, almeno attualmente, non sembra riuscire a rispondere coerentemente alle continue richieste di sistemazione inviate dagli operatori.

Connessione con NPGPA: Il collegamento fra i sistemi SIN e NPGPA non sembra essere adeguato. L'invio delle certificazioni richieste via SIN subisce spesso rallentamenti. Seppure qualche miglioramento a livello temporale è stato ottenuto per l'emissione dei CER, l'invio dei TRC risulta ancora non in tempo reale. Ciò conduce ad inevitabili ritardi nelle lavorazioni delle pratiche. Tali rallentamenti comportano la perdita di intere giornate lavorative (almeno 24h per l'attesa dei medesimi certificati). Il processo inoltre risulta spesso rallentato. Già si sono verificati cause di blocco totale dei trasferimenti dei sistemi che hanno portato, addirittura, alla perdita dei certificati emessi con la necessaria conseguenza di ulteriori invii dei medesimi. Anche in questo caso il servizio di assistenza non sembra riuscire a risolvere prontamente le tematiche suesposte ed inoltre, essendo coinvolti due programmi, si sono presentati casi di "rimpallo" delle competenze.

Notifiche e chiusura provvedimenti: La procedura risulta piuttosto rigida per le fasi di invio, notifica e chiusura del provvedimento. Non è ancora effettivo un collegamento pieno con il sistema di notifica postale seppur presente specifico programma già in uso all'Istituto (piattaforma di postalizzazione).

Prospettive di miglioramento: I miglioramenti possibili, nell'eventualità che un passaggio ad una nuova piattaforma informatica sia, almeno nel breve termine, non realizzabile possono essere notevoli anche con pochi interventi. Lo snellimento delle procedure, senza stravolgere il sistema, è possibile ed auspicabile. Così come auspicabile sarebbe una modifica formale dei Provvedimenti emanati via SIN. Essi risultano, lato utenza, perlopiù complessi all'occhio degli assicurati appesantendo, nuovamente, le procedure di ricezione, notifica e risposta.

Ulteriori elementi critici in forma puntuale:

- La notifica per posta elettronica non è abilitata in automatico
- Quando le elaborazioni diventano lunghe si presentano errori di processo bloccanti
- Rvpa non sono automaticamente collegate né risulta agevole la consultazione
- L'eventuale sovrapposizione di altri periodi in altre gestioni non viene rilevata automaticamente
- Per la scuola, la richiesta dei certificati di servizio risulta ancora cartacea né è possibile conoscere, se non per le vie brevi tramite contatti con i provveditorati, eventuali domande giacenti.