



**SISTEMAPUGLIA**  
La Puglia. un'opportunità nelle tue mani

## Regione Puglia

Area politiche per lo Sviluppo Economico, il Lavoro e l'Innovazione

# **Servizi telematici Sezione ADMIN**

## ***Iter Procedurale***

gennaio 2013

CODICE DOCUMENTO	[72D751/SERVIZI_ADMIN/01]
VERSIONE	1.0
DATA	10/01/2013

## CONTROLLO CONFIGURAZIONE

TITOLO	SERVIZI TELEMATICI SEZIONE ADMIN – ITER PROCEDURALE
CODICE DOCUMENTO	[72D751/SERVIZI_ADMIN/01]
CREATO DA	INNOVA PUGLIA SPA

## STORIA DEL DOCUMENTO

VER.	STATO	AUTORE	DATA	MEMORIZZATO IN:
1.0	definitivo	InnovaPuglia S.p.A	18/11/2013	Iter_serviziADMIN_V01.doc

## STORIA DELLE REVISIONI

VER.	DATA	EVOLUZIONE DEI CONTENUTI	REVISIONI
1.0	10/01/2013	VERSIONE 1 DEL DOCUMENTO	

## MODIFICHE PREVISTE

## **INTRODUZIONE**

In questa scheda è descritto in maniera sintetica come procedere operativamente per l'utilizzo dei servizi disponibili nella sezione ADMIN

### **Prerequisiti:**

- essere registrato al portale **Sistema Puglia**
- essere stati abilitati dal Centro Servizi Sistema Puglia ad operare nella sezione ADMIN

## Modalità d'utilizzo

Sul portale Sistema Puglia è attivo un sistema articolato di sportelli informativi con diversi livelli di specializzazione e accessibili tramite il link **Richiedi info**, almeno uno per ogni macro-area o Bando attivo sul portale.

All'interno di ogni Area potranno essere attivati ulteriori livelli di specializzazione informativi in relazione alle diverse azioni previste e alle particolari iniziative che nel tempo verranno attivate (avvisi pubblici, bandi).

Ogni utente della piattaforma web potrà inviare una richiesta di informazioni di carattere generale dalla pagina principale, oppure, inviarne una su un tema specifico da una delle aree Specialistiche.

Precondizione per poter utilizzare il servizio da parte degli utenti finali è la registrazione al portale web e al servizio **Sistema Puglia Risponde** presente nella schema di registrazione.

Per ogni sportello informativo deve essere individuato e configurato nel sistema almeno un referente, presumibilmente il **Referente del Bando**.

Per ogni richiesta inoltrata da un utente, il responsabile del particolare sportello informativo (generale o specialistico) riceve una notifica via e-mail che lo informa della presenza di una nuova richiesta sul portale.

Ogni responsabile avrà a disposizione un'area ad accesso riservato in cui saranno disponibili i seguenti servizi:

1. **Richieste non Risposte** – consente di prendere visione delle segnalazioni pervenute sul particolare tema e riporta il dettaglio della richiesta (nome, cognome, indirizzo e-mail del richiedente, testo e data della domanda) e formulare e inviare la risposta all'utente.

Contestualmente all'invio della risposta sarà possibile trasferire in maniera automatica la coppia – domanda risposta – nell'archivio delle FAQ provvisorie (non visibili al pubblico).

Al completamento dell'operazione di risposta, la richiesta:

- è storicizzata (scompare dalle Richieste non Risposte e compare in Archivio Richieste)
- l'utente richiedente ha ricevuto la risposta via e-mail
- la FAQ è pronta per essere elaborata (FAQ Provvisorie).

2. **Archivio Richieste** – è l'archivio completo delle segnalazioni che hanno già ricevuto risposta.

Ogni segnalazione riporta:

- i dati del richiedente
- nome, cognome, indirizzo e-mail del richiedente

- testo e data della domanda
- i dati di chi ha fornito la risposta
- nome, cognome del referente
- testo e data della risposta
- un indicatore che indichi se la segnalazione è stata inclusa nelle FAQ

3. **FAQ Provvisorie** – elenco delle FAQ candidate alla pubblicazione, utilizzata dal responsabile del servizio per assestare il testo (eliminando eventuali riferimenti a persone) e renderle pubbliche.

Tutte le FAQ pubblicate tramite questa funzione confluiscono nelle FAQ pubbliche dell'area specialistica.

4. **Gestione FAQ** – consente la creazione di nuove FAQ e la modifica di quelle già presenti.

Se una richiesta di informazioni specialistica arriva su uno sportello informativo non appropriato, prima di procedere con la risposta e utilizzando un'apposita funzione del servizio **1. Richieste non Risposte**, il referente potrà spostare la richiesta nella corretta area specialistica.

Il referente della nuova area potrà provvedere direttamente alla risposta.