

SISTEMA PUGLIA 3.1 (RP2315)

SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA ED INFORMATIVA

CENTRO SERVIZI – REDAZIONE SISTEMA PUGLIA

REDATTO DA	CENTRO SERVIZI REDAZIONE SP	Ultima versione 1.0	Aggiornato a marzo 2024
VERIFICATO DA	RESPONSABILE PROGETTO	Armando Creti	
APPROVATO DA	RESPONSABILE UFFICIO	Luca Cicinelli	

Sommario – Attività e Procedure

Introduzione	3
1. Amministrazione portale	6
2. Centro Servizi	22
3. Redazione	27
4. Altre attività	32

Introduzione

Sul portale Sistema Puglia www.sistema.puglia.it (da qui in poi indicato come “portale” o abbreviato con SP) sono attivati i servizi informativi e telematici per consentire a Cittadini, Imprese e altre PA di partecipare a bandi ed iniziative organizzati dalla Regione Puglia. Sono inoltre ospitati una serie di servizi indirizzati al back-office regionale per svolgere in maniera integrata attività quali l'istruttoria dei bandi e l'elaborazione di informazioni rilevanti ai fini della Trasparenza Amministrativa.

Le informazioni pubblicate sono fruibili in maniera gratuita e non necessitano di alcuna registrazione particolare, mentre per l'invio di istanze relative ad iniziative regionali attive sul portale, è necessaria la registrazione. Per l'utilizzo delle funzionalità di back-office, sono inoltre richiesti livelli di autorizzazione aggiuntivi.

Il servizio di assistenza tecnica ed informativa viene fornito dal gruppo Centro Servizi (CS) e Redazione Sistema Puglia, a tutti gli attori coinvolti nelle procedure telematiche e nei bandi promossi attraverso il portale Sistema Puglia dai vari Dipartimenti regionali.

Attori coinvolti:

- Dirigenti, RUP e Funzionari della Regione Puglia
- Referenti e Responsabili di altri Enti/soggetti coinvolti (Enti accreditati, CPI, ATS, CAF, etc.)
- Cittadini e Imprese pugliesi

Attività e finalità:

- Creazione di pagine, attivazione di sezioni per la strutturazione dei percorsi di navigazione e successivi aggiornamenti
- Inserimento e aggiornamento di informative e comunicazioni
- Supporto a tutti gli attori coinvolti nelle procedure telematiche
- Monitoraggio, analisi e correzione di malfunzionamenti
- Miglioramento del servizio attraverso la raccolta di suggerimenti e feedback sulle procedure e sui sistemi stessi

Tempistiche, strumenti e canali:

Sistema Puglia fornisce supporto attraverso canali di contatto generici e canali di portale specialistici legati alle procedure telematiche gestite attraverso SP.

La **Redazione** si occupa delle informazioni pubblicate sul portale, mentre il **Centro Servizi** si occupa di fornire supporto prevalentemente su questioni di natura tecnica.

L'assistenza rivolta agli utenti viene fornita tramite i seguenti canali generici:

Centro Servizi	e-mail: centro.servizi@sistema.puglia.it PEC: sistema.puglia@pec.rupar.puglia.it
Redazione	e-mail: redazione@sistema.puglia.it
Contattaci	Modulo raggiungibile cliccando in alto a sinistra, nella homepage del portale

Sono altresì disponibili diversi canali specialistici all'interno del portale, dedicati ad iniziative specifiche e/o servizi, tra i quali: *Supporto Tecnico*, *Richiedi Info*, *Assistenza Tecnica CS*, *Richieste Abilitazioni*, etc. Tutti i canali consentono di tracciare il processo di gestione di ogni segnalazione, registrando le informazioni necessarie: richiedente, data e ora della richiesta, operatore che ha gestito la segnalazione, data e ora della risposta e cronologia delle segnalazioni precedenti. Tutte le segnalazioni sono disponibili in appositi archivi, visibili a specifici gruppi di utenti: Admin, Utenti Regione, Capi Progetto e relative risorse.

Il servizio di assistenza del Centro Servizi/Redazione viene fornito nelle seguenti fasce orarie:

dal lunedì al giovedì	9:00-13:00 e 14:30-17:30
venerdì	9:00-13:00

Gli strumenti utilizzati dal gruppo Centro Servizi/Redazione per la gestione delle richieste di

assistenza permettono di analizzare il carico delle segnalazioni e di valutare con l'intero gruppo di lavoro eventuali azioni correttive per assicurare il livello di servizio ottimale.

L'ordine di priorità delle richieste viene valutato dal gruppo Centro Servizi/Redazione che deve operare sui ticket, seguendo le eventuali indicazioni concordate con i Capi Progetto e dando precedenza alle segnalazioni più critiche e/o in lavorazione da più tempo.

È importante effettuare un'analisi delle priorità valutando gli interventi richiesti e l'impatto sulle procedure e/o gli strumenti in uso.

Per definire **tempo stimato** e **priorità** le richieste vengono classificate in base a:

- impatto basso: il recupero immediato dell'attività non è necessaria per assicurare la continuità delle operazioni
- impatto medio: l'operatività è assicurata, ma in misura ridotta
- impatto alto: le operazioni non possono essere svolte

Se il richiedente della segnalazione è il Dirigente/RUP/Funziario regionale, svolta l'analisi di impatto, vengono valutati ed eventualmente comunicati i tempi stimati previsti per il completamento delle attività, che possono variare a seconda del carico di lavoro del gruppo Centro Servizi/Redazione ed eventualmente del Tecnico di riferimento della procedura interessata.

In tutti gli altri casi, ove necessario, il gruppo Centro Servizi/Redazione verifica la segnalazione con il Tecnico/Capo Progetto di riferimento, per valutare impatto e tempistiche.

1. Amministrazione portale

Il gruppo Centro Servizi/Redazione si occupa della creazione di pagine di portale, della gestione delle relative funzionalità e della strutturazione di percorsi di navigazione sia pubblici che ad accesso riservato.

1. Attivazione nuova Area Informativa su Sistema Puglia - Fase preliminare

Nella prima fase di pubblicazione di un bando, solitamente l'Assessore incaricato rilascia delle dichiarazioni in merito al suddetto bando; la Redazione si occupa di diffondere il comunicato stampa. Vengono inoltre pubblicate news in merito al bando che andranno ad alimentare la voce di menu "News" presente in ogni pagina.

In questa fase è opportuno anche predisporre una copertina per i Social che rispetti gli standard previsti.

Obiettivo	Effettuare le attività preliminari per la creazione di nuova pagina su Sistema Puglia - Codice identificativo ID Bando
Prerequisiti	Se necessario, il Responsabile di Progetto richiede la creazione dell'ID BANDO con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione fornendo: Titolo della nuova procedura, descrizione, struttura organizzativa, tipo scadenza bando (aperto o chiuso), risorse finanziarie, registrazione utenti (sì, no), tipologia (avviso pubblico o procedura telematica), contesto (SP, Regione, Sanità, etc.), stato (in lavorazione o completo). (v. esempio di scheda da compilare per richieste/integrazioni attività - paragrafo 43 del presente manuale)

Tempo stimato: 2 h

Priorità intervento: 2

2. Notifiche da portale e canali da monitorare

Quando l'utente utilizza i canali di portale, il sistema invia delle **notifiche** (da indirizzo Portale@Sistema.Puglia.it) agli indirizzi e-mail abilitati a gestire un determinato canale e a ricevere, quindi, le relative notifiche da:

- Contatta la Redazione
- Supporto Tecnico Ricongiungimento UtENZE
- Richieste Abilitazioni - Admin

- Assistenza Tecnica CS
- Supporto Tecnico
- Richiedi Info

Obiettivo	Gestire le notifiche provenienti dai diversi canali oggetto del monitoraggio
Prerequisiti	<p>Essere registrati al portale ed inseriti nei gruppi di lavoro Sistema Puglia/Admin ed Istruttori regionali di bandi e procedure (ad es. Capi Progetto, risorse, tecnici, RUP e funzionari regionali).</p> <p>Il Responsabile di Progetto o il RUP Regionale richiede con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione le utenze da abilitare alla gestione dei servizi di portale (Supporto Tecnico, Richiedi Info, Assistenza Tecnica CS, Richieste abilitazioni etc.)</p> <p>(v. esempio di scheda da compilare per richieste/integrazioni attività - paragrafo 43 del presente manuale)</p>

Tempo stimato: attività continua

Priorità intervento: 2

3. PROBLEMATICHE RICORRENTI

3.1 Utenze bloccate

Alle volte gli utenti potrebbero avere alcuni messaggi di errore quando cercano di recuperare le credenziali dal portale, come per esempio "ATTENZIONE Non risulta alcun utente registrato associato all'username specificato."

Obiettivo	Sbloccare le utenze che risultano bloccate, spesso a causa del numero elevato di tentativi di inserimento credenziali non andati a buon fine
Prerequisiti	<p>L'utente segnala con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione o invia una richiesta sul canale <i>Contattaci</i> (accessibile senza registrazione dalla home page di portale) l'impossibilità di accedere al portale.</p> <p>Per le opportune verifiche è necessario fornire al gruppo Centro Servizi/Redazione: Username/Codice Fiscale e indirizzo e-mail di registrazione al portale.</p>

Tempo stimato: 2 h

Priorità intervento: 1

3.2 Cancellazione Utenza e Recupero Password

Quando un utente riporta problemi di cancellazione dal portale oppure con la procedura di recupero password, è possibile intervenire, caso per caso, con gli strumenti di monitoraggio delle utenze presenti nella sezione “Amministrazione”.

Obiettivo	Rispondere alle richieste di recupero credenziali e/o cancellazione utenze
Prerequisiti	L'utente segnala con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione o invia richiesta sul canale <i>Contattaci</i> (accessibile senza registrazione) dalla home page di portale, l'impossibilità di cancellare l'utenza o di recuperare le relative credenziali. Per le opportune verifiche è necessario fornire al gruppo Centro Servizi/Redazione: Username/Codice Fiscale e indirizzo e-mail di registrazione al portale.

Tempo stimato: 3 h
Priorità intervento: 1

3.3 Ricongiungimento Utenza Ordinaria-Certificata (SPID, CIE, CNS)

A partire da 2021 per gli utenti è obbligatorio l'accesso Certificato alle piattaforme della PA. Considerato che su SP, in alcuni bandi o procedure, le istanze di partecipazione sono strettamente collegate all'utenza con la quale si è operato, per agevolare l'accesso allo storico delle istanze personali, è possibile effettuare il ricongiungimento con l'utenza ordinaria. La procedura, utilizzabile dall'utenza certificata, è raggiungibile dalla home-page, cliccando su “Modifica Profilo” e seguendo alcuni semplici passaggi.

Obiettivo	Ricongiungere un'utenza con la quale poter accedere allo storico delle pratiche, sfruttando tutte le precedenti abilitazioni.
Prerequisiti	L'utente segnala con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione o invia richiesta sui canali <i>Contattaci e/o Supporto Tecnico Ricongiungimento Utenze</i> accessibili dalla home page di portale, l'impossibilità di ricongiungere una vecchia utenza ordinaria ad un'utenza certificata. Per le opportune verifiche è necessario fornire al gruppo Centro Servizi/Redazione: Username ed indirizzo e-mail della vecchia utenza ordinaria, procedure ed eventuali bandi di riferimento, Codice Fiscale e indirizzo e-mail dell'utenza certificata.

Tempo stimato: 4 h
Priorità intervento: 1

3.4 Scelta Utenza Predefinita

Se una o più utenze ordinarie sono state ricongiunte a un'utenza Certificata (SPID/CIE/CNS), è possibile scegliere quella predefinita, ossia quella con la quale operare. La scelta avviene cliccando sul link "Modifica profilo" (Home Page) e seguendo alcuni semplici passaggi. In questo modo, se con l'utenza ordinaria si era abilitati a specifiche aree del portale ad accesso riservato, scegliendo la stessa come predefinita, si continuerà a visualizzare tutto ciò che si visualizzava in precedenza.

Obiettivo	Fornire assistenza all'utente di portale, per consentirgli di operare con una registrazione ordinaria ricongiunta.
Prerequisiti	L'utente segnala con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione o invia richiesta sui canali <i>Contattaci e/o Supporto Tecnico Ricongiungimento Utenze</i> accessibili dalla home page di portale, l'impossibilità di operare con una vecchia utenza ordinaria, già ricongiunta ad una utenza certificata. Per le opportune verifiche è necessario fornire al gruppo Centro Servizi/Redazione: Username ed indirizzo e-mail della vecchia utenza ordinaria, procedure ed eventuali bandi di riferimento, Codice Fiscale e indirizzo e-mail dell'utenza certificata.

Tempo stimato: 2 h
Priorità intervento: 2

4. ABILITAZIONI UTENZE A SPECIFICHE PROCEDURE TELEMATICHE

4.1 Avviso Multimisura – Fase II

Da referenti regionali pervengono richieste di abilitazione per gli Istruttori dell'Avviso Multimisura, Misura 5 - Indennità.

Obiettivo	Abilitare gli istruttori della Misura 5 - Indennità nell'ambito dell'Avviso Multimisura Garanzia Giovani II Fase
------------------	--

<p>Prerequisiti</p>	<p>Il Responsabile di Progetto indica con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione, per ogni tipologia di abilitazione richiesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sezioni da visualizzare - gruppi di portale - nominativi dei referenti regionali autorizzati ad inviare le richieste sull'apposito canale > Richieste Abilitazioni – Admin <p>Il Dirigente/RUP/Funzionario regionale incaricato invia la richiesta sul canale <i>Richieste Abilitazioni – Admin</i> (attivo su SP nel menu a sinistra nella pagina dedicata alla procedura) fornendo: utenza da abilitare (username/Codice Fiscale ed indirizzo e-mail di registrazione al portale), funzionalità/abilitazioni necessarie, sezioni/link/area di lavoro da visualizzare, data di inizio “abilitazione” e data prevista per la “disabilitazione”.</p> <p>(v. esempio di scheda da compilare per richieste/integrazioni attività - paragrafo 43 del presente manuale)</p>
----------------------------	--

Tempo stimato: 8 h
 Priorità intervento: 1

4.2 Autorizzazione Unica

Periodicamente nella pagina di Autorizzazione Unica bisogna convalidare gli Accredamenti di quattro tipi di utenze: imprese, privati, terzi (consulenti) ed Enti.

<p>Obiettivo</p>	<p>Approvare le richieste di Accredamento ad operare sulle pratiche di Autorizzazione Unica</p>
<p>Prerequisiti</p>	<p>Aver completato la procedura di Accredamento accessibile dalla pagina di Autorizzazione Unica.</p> <p>Periodicamente il gruppo Centro Servizi/Redazione verifica nella pagina di Autorizzazione Unica gli Accredamenti di Enti/Imprese/Consulenti completati e da approvare.</p>

Tempo stimato: 8 h
 Priorità intervento: 2

4.3 Abilitazioni COMITATO SEPAC

Periodicamente il gruppo Centro Servizi/Redazione riceve delle richieste di abilitazioni utenze per il monitoraggio del sistema economico e produttivo e le aree di crisi

(Comitato regionale SEPAC). La richiesta perviene tramite e-mail da Regione e richiede l'inserimento dell'utenza in gruppi speciali.

Obiettivo	Consentire l'accesso all'area di lavoro riservata al sistema SEPAC
Prerequisiti	Il Dirigente/RUP/Funzionario regionale incaricato richiede con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione l'abilitazione di nuove utenze alla pagina riservata al Comitato SEPAC fornendo: username/Codice Fiscale ed indirizzo e-mail di registrazione al portale dell'utenza da abilitare specificando altresì il tipo di abilitazione richiesta. (v. esempio di scheda da compilare per richieste/integrazioni attività - paragrafo 43 del presente manuale)

Tempo stimato: 4 h
Priorità intervento: 1

5. ATTIVITÀ SULLE PROCEDURE TELEMATICHE

5.1 Fiere e Mercati

Per l'abilitazione all'inserimento di Fiere, Mercati e Grande Distribuzione, la Regione Puglia comunica le utenze dei funzionari regionali da abilitare.

Obiettivo	Abilitare i funzionari regionali all'inserimento delle Fiere e degli Organizzatori da inserire nel Calendario telematico e fiere locali
Prerequisiti	Il Dirigente/RUP/Funzionario regionale incaricato richiede con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione l'abilitazione di nuove utenze per l'inserimento e la gestione di Fiere e Mercati fornendo: username/Codice Fiscale ed indirizzo e-mail di registrazione al portale dell'utenza da abilitare specificando altresì il tipo di abilitazione richiesta. (v. esempio di scheda da compilare per richieste/integrazioni attività - paragrafo 43 del presente manuale)

Tempo stimato: 2 h
Priorità intervento: 2

5.2 Microcredito: Inserimento Nuovo Nodo ed Eliminazione Nodo

Su richiesta di Puglia Sviluppo, è necessario inserire o eliminare un Nodo (Sportello informativo autorizzato dalla Regione Puglia ad offrire assistenza) per l'Avviso Microcredito.

Obiettivo	Aggiornare l'elenco degli Sportelli informativi e di assistenza Microcredito
Prerequisiti	Puglia Sviluppo richiede con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione l'inserimento o l'eliminazione di un Nodo Microcredito, fornendo le informazioni minime di dettaglio per l'inserimento o l'eliminazione. (v. esempio di scheda da compilare per richieste/integrazioni attività - paragrafo 43 del presente manuale)

Tempo stimato: 16 h

Priorità intervento: 3

6. CREAZIONE PAGINE, GRUPPI E DB PROVIDER

6.1 Strutturazione delle pagine

Ogni pagina viene generata in conformità a un modello grafico e ha uno schema predefinito di sezioni e link. Per ogni categoria informativa (documenti, news, comunicati stampa ecc.) ci sono dei componenti da configurare. Più in dettaglio vengono gestiti i seguenti oggetti:

- **pagina**: contiene informazioni specifiche relative ad un bando o ad una iniziativa
- **categoria**: serve a distinguere le diverse tipologie di informazioni presenti in una pagina
- **area tematica**: serve a catalogare le informazioni richiamandole nella pagina/sezione/link di riferimento

Obiettivo	Creare e personalizzare una nuova pagina di portale
Prerequisiti	<p>Il Responsabile di Progetto richiede con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione la creazione di una nuova pagina di portale fornendo: ID Bando, struttura della pagina, sezioni e link da prevedere, dettaglio dei componenti da richiamare, nomi dei gruppi di portale e utenze da inserire, username ed indirizzo e-mail delle utenze regionali da abilitare alla visualizzazione della pagina in lavorazione per l'approvazione e la relativa pubblicazione.</p> <p>(v. esempio di scheda da compilare per richieste/integrazioni attività - paragrafo 43 del presente manuale)</p>

Tempo stimato: 16 h

Priorità intervento: 2

6.2 Creazione pagine secondarie

Si tratta di una pagina, in genere ad accesso riservato, inserita all'interno di una pagina informativa principale. Ad esempio, una pagina di Istruttoria.

Obiettivo	Creare e personalizzare una pagina secondaria all'interno di una pagina già esistente (ad es. Istruttoria)
Prerequisiti	<p>Il Responsabile di Progetto richiede con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione la creazione di una pagina secondaria di portale fornendo: riferimento della pagina principale, struttura della pagina secondaria, sezioni e link da prevedere, dettaglio dei componenti da richiamare, nomi dei gruppi di portale e utenze da inserire, username ed indirizzo e-mail delle utenze regionali da abilitare alla visualizzazione della pagina in lavorazione per l'approvazione e la relativa pubblicazione.</p> <p>(v. esempio di scheda da compilare per richieste/integrazioni attività - paragrafo 43 del presente manuale)</p>

Tempo stimato: 16 h

Priorità intervento: 2

6.3 Creazione di sezioni e link

Alla richiesta di creazione di una sezione, è opportuno accertarsi sul chi deve poter visualizzare tale sezione; a tal fine, si deciderà se creare una sezione pubblica o una sezione riservata. In quest'ultimo caso, la sezione andrà definita da zero, pianificando il sistema degli accessi.

In ogni sezione, saranno inseriti dei link. Per link di accessi specifici a pagine presenti sull'infrastruttura APEX, il tecnico che si occupa della procedura dovrà fornire dettagli in merito.

Obiettivo	Creare ed inserire sezioni e link in una pagina/sezione di portale
Prerequisiti	Il Responsabile di Progetto richiede con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione la creazione di nuove sezioni e/o link fornendo: riferimento della pagina principale, sezioni e link da prevedere, dettaglio dei componenti da richiamare, nomi dei gruppi di portale e utenze da inserire/abilitare. (v. esempio di scheda da compilare per richieste/integrazioni attività - paragrafo 43 del presente manuale)

Tempo stimato: 8 h
Priorità intervento: 2

6.4 Creazione Gruppi di portale

Per consentire l'accesso a sezioni o pagine riservate è necessario definire dei gruppi di utenti.

Obiettivo	Creare nuovi Gruppi di portale per accessi riservati
Prerequisiti	Il Responsabile di Progetto richiede con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione la creazione di gruppi di portale e relative finalità fornendo: pagina di riferimento del Bando o della procedura, sezioni e link da prevedere, utenze da inserire/abilitare. (v. esempio di scheda da compilare per richieste/integrazioni attività - paragrafo 43 del presente manuale)

Tempo stimato: 3 h
Priorità intervento: 2

6.5 Area Riservato Audit e Campionamento Pratiche

Regione potrebbe richiedere delle sezioni ad accesso riservato per eventuali azioni di controllo/verifica da parte di funzionari istruttori incaricati, su determinate istanze inviate tramite procedure attive sul portale.

Una pagina di portale può essere infatti composta da sezioni pubbliche o da sezioni ad accesso riservato.

Le sezioni pubbliche sono semplici menu; le sezioni *Riservato Audit* prevedono delle utenze o dei gruppi specifici che possono accedere alla medesima sezione.

In tal caso si procederà alla creazione preliminare dei gruppi di accesso e successivamente si istanzierà la sezione.

Per richieste che includono un numero elevato di pratiche, sarà necessario l'intervento del tecnico di riferimento che metterà a disposizione un cruscotto; negli altri casi, il CS può procedere in autonomia.

Obiettivo	Creare una sezione ad accesso riservato
Prerequisiti	Il Dirigente/RUP/Funziionario regionale incaricato o il Responsabile di Progetto richiede con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione la creazione di una sezione ad accesso riservato fornendo: pagina di riferimento del Bando o della procedura, sezioni e link da prevedere, utenze da inserire/abilitare, pratiche da visualizzare. (v. esempio di scheda da compilare per richieste/integrazioni attività - paragrafo 43 del presente manuale)

Tempo stimato: 8 h
Priorità intervento: 1

6.6 Creazione Id Bando/DB Provider

Con la creazione di un nuovo ID BANDO, il Responsabile di Progetto e/o lo sviluppatore potrebbero richiedere anche la creazione di appositi **contenitori di componenti** di portale relativi ad una specifica procedura.

Obiettivo	Creare contenitori di componenti
Prerequisiti	Il Responsabile di Progetto e/o lo sviluppatore richiede con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione la creazione di appositi contenitori di componenti relativi ad una specifica procedura fornendo: ID Bando, finalità e nome del DB Provider da creare. (v. esempio di scheda da compilare per richieste/integrazioni attività - paragrafo 43 del presente manuale)

Tempo stimato: 3 h
Priorità intervento: 2

6.7 Creazione Aree Tematiche e Creazione Categoria FAQ

Alla richiesta di pubblicazione di una pagina di bando o per eventuali esigenze che dovessero presentarsi, è necessario creare l'Area tematica e la relativa categoria FAQ.

Obiettivo	Creare l'Area Tematica e la categoria FAQ di un bando
Prerequisiti	<p>Il gruppo Centro Servizi/Redazione a seguito di richiesta di creazione di una nuova pagina o su richiesta del Responsabile di Progetto per eventuali ulteriori esigenze che dovessero rendersi necessarie provvede alla creazione della relativa Area Tematica unitamente al canale per la gestione della FAQ.</p> <p>(v. esempio di scheda da compilare per richieste/integrazioni attività - paragrafo 43 del presente manuale)</p>

Tempo stimato: 2 h
Priorità intervento: 2

6.8 Creazione Servizi di Community

Per servizi di Community si intendono i canali di supporto tematici (Richiedi Info, Supporto Tecnico, Assistenza tecnica CS, Richieste Abilitazioni Admin) creati per la gestione delle segnalazioni tematiche relative ad una specifica procedura.

Obiettivo	Creare canali con ID servizio relativo ad una specifica procedura/pagina
Prerequisiti	<p>Il gruppo Centro Servizi/Redazione a seguito di richiesta di creazione di una nuova pagina, o su richiesta del Responsabile di Progetto per eventuali ulteriori esigenze che dovessero rendersi necessarie, provvede alla creazione dei canali di supporto/assistenza (Richiedi Info, Supporto Tecnico, Assistenza tecnica CS).</p> <p>(v. esempio di scheda da compilare per richieste/integrazioni attività - paragrafo 43 del presente manuale)</p>

Tempo stimato: 3 h
Priorità intervento: 2

6.9 Creazione canale "Richieste Abilitazioni - Admin"

Per condividere e tracciare le richieste di abilitazione nonché per rispondere correttamente agli obblighi legati al trattamento dati, su ogni nuova pagina di portale o per specifiche procedure è necessario creare il relativo canale di richieste abilitazioni.

Obiettivo	Condividere e tracciare le richieste di abilitazione
Prerequisiti	Il gruppo Centro Servizi/Redazione, a seguito di richiesta di creazione di una nuova pagina, o su richiesta del Responsabile di Progetto per eventuali ulteriori esigenze che dovessero rendersi necessarie, provvede alla creazione del canale dedicato alle richieste di abilitazione. Se concluso l'iter relativo all'accordo per il trattamento dati, il Dirigente/RUP/Funziionario regionale incaricato e/o il Responsabile di Progetto indicano le utenze da abilitare per l'invio delle richieste di abilitazione. (v. esempio di scheda da compilare per richieste/integrazioni attività - paragrafo 43 del presente manuale)

Tempo stimato: 2 h

Priorità intervento: 2

6.10 Gestione Esperti di dominio

Il tecnico che si occupa dello sviluppo della procedura telematica, salvo diverse indicazioni, è colui il quale si occupa anche del canale di Supporto Tecnico.

Per fare in modo che riceva le notifiche relative al canale di riferimento, è necessario configurarlo come "esperto di dominio".

L'elenco Esperti di Dominio riporta i nominativi di tutte le utenze abilitate alla gestione di un determinato canale.

Obiettivo	Gestire l'elenco degli Esperti di settore relativi ai Servizi di Community Sistema Puglia
------------------	---

Prerequisiti	<p>Il Dirigente/RUP/Funzionario regionale incaricato o il Responsabile di Progetto richiede con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione di abilitare alla ricezione delle notifiche di portale le utenze che si occuperanno di gestire le segnalazioni pervenute sui canali di supporto, informativi e di assistenza dedicati.</p> <p>(v. esempio di scheda da compilare per richieste/integrazioni attività - paragrafo 43 del presente manuale)</p>
---------------------	---

Tempo stimato: 2 h
Priorità intervento: 2

7. MODIFICA STRUTTURE ORGANIZZATIVE REGIONALI, CIFRA, CENSIMENTO PROCEDIMENTI E SOCIETA' PARTECIPATE

7.1 Modifica Strutture Organizzative Regionali

Attività di gestione e aggiornamento di Dipartimenti, Sezioni o Servizi già censiti a sistema, che recepisce di volta in volta le modifiche del modello organizzativo regionale.

Obiettivo	Modificare ed aggiornare le Strutture Organizzative Regionali censite, utili all'inserimento degli Atti attraverso la procedura Albo Telematico
Prerequisiti	<p>Il Dirigente/RUP/Funzionario regionale incaricato richiede con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione di modificare e/o di aggiornare le Strutture Organizzative Regionali censite, utili all'inserimento degli Atti attraverso la procedura Albo Telematico.</p> <p>(v. esempio di scheda da compilare per richieste/integrazioni attività - paragrafo 43 del presente manuale)</p>

Tempo stimato: 16 h
Priorità intervento: 1

7.2 CIFRA/ALBO TELEMATICO

Attività relativa alla gestione delle richieste di abilitazione di utenti regionali per Cifra/Albo Telematico.

Obiettivo	Abilitare gli utenti Regione alla pubblicazione degli Atti in trasparenza
Prerequisiti	L'utente <i>@regione.puglia.it</i> richiede con apposita e-mail di essere abilitato alla pubblicazione degli Atti (Albo Telematico) fornendo: Username/Codice Fiscale e indirizzo e-mail di registrazione al portale.

Tempo stimato: 4 h
 Priorità intervento: 1

7.3 Disattivazione Strutture regionali

Regione potrebbe notificare un atto che approva la modifica di una struttura regionale con il quale si rende necessario disattivare una precedente struttura già censita.

Obiettivo	Disattivare le Strutture regionali già censite
Prerequisiti	Il Dirigente/RUP/Funzionario regionale incaricato richiede con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione di disattivare determinate Strutture Regionali già censite, fornendo le informazioni minime di dettaglio per procedere. (v. esempio di scheda da compilare per richieste/integrazioni attività - paragrafo 43 del presente manuale)

Tempo stimato: 2 h
 Priorità intervento: 1

7.4 Aggiornamento Società partecipate

Il gruppo Centro Servizi/Redazione riceve periodicamente tramite e-mail richieste di aggiornamento dei dati delle [società partecipate pubblicati in trasparenza](#).

Obiettivo	Aggiornare le informazioni relative alle Società Partecipate pubblicate sul portale Regione Puglia
Prerequisiti	Il Dirigente/RUP/Funzionario regionale incaricato richiede con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione l'aggiornamento delle informazioni relative alle Società Partecipate. La richiesta in genere viene inviata dalla Segreteria Generale della Presidenza - Sezione Raccordo al Sistema Regionale.

Tempo stimato: 16 h
 Priorità intervento: 2

8. SOCIAL NETWORK

Condivisione contenuti sui social network.

Obiettivo	Condividere sui social le notizie più rilevanti relative alle procedure attive su SP
Prerequisiti	Il gruppo Centro Servizi/Redazione a seguito di pubblicazione di news sul portale condivide, eventualmente anche su richiesta di Regione o del Responsabile di Progetto, le informazioni sui canali Social Sistema Puglia.

Tempo stimato: 8 h

Priorità intervento: 2

9. SCHEDA BANDO

Per la raccolta delle informazioni legate ad un Bando in partenza, esiste un format da far compilare a Regione, propedeutico alla creazione delle pagine informative.

Obiettivo	Richiedere le informazioni di dettaglio relative a bandi e procedure in pubblicazione su SP
Prerequisiti	Il gruppo Centro Servizi/Redazione, a seguito di richiesta di attivazione di una nuova pagina di portale, richiede con apposita e-mail alla Struttura Regionale competente le informazioni necessarie al completamento della nuova pagina (secondo un modello di scheda già condiviso con la Redazione Centrale del portale istituzionale Regione Puglia) prima di rendere pubblica sia la pagina che l'eventuale procedura telematica.

Tempo stimato: 8 h

Priorità intervento: 2

10. GESTIONE COOKIE

I modelli di tutte le pagine devono essere adeguati alla modalità di gestione del *cookie consent*: visualizzazione banner, modifica e rimozione preferenze.

Obiettivo	Esporre e gestire correttamente il cookie banner
------------------	--

Prerequisiti	Modelli pagine attive. Il gruppo Centro Servizi/Redazione verifica periodicamente che la gestione dei cookies sulle pagine di portali attivi siano allineate secondo le nuove modalità.
---------------------	--

Tempo stimato: 4 h
Priorità intervento: 1

2. Centro Servizi

Il *Centro Servizi Sistema Puglia* si occupa di divulgare comunicazioni ed informazioni sulle iniziative messe in campo dai Dipartimenti *Sviluppo Economico e Politiche del Lavoro, Istruzione e Formazione* della Regione Puglia e di fornire assistenza tecnica sui servizi telematici gestiti sul portale Sistema Puglia.

11. MONITORAGGIO E GESTIONE CANALI CS

PEC

e-mail ordinarie

Contattaci

Supporto Tecnico Ricongiungimento Utenze

Tempo stimato: Attività continua

Priorità intervento: 1

12. PEC (GESTIONE E ARCHIVIAZIONE PEC SU SISTEMA DOCUMENTALE/DIOGENE)

Su Diogene, le PEC viene organizzata, gestite ed archiviate nella **cartella Centro Servizi Sistema Puglia** e suddivise per ogni anno solare.

Il monitoraggio e la gestione sono quotidiani e per urgenze.

Tempo stimato: Attività continua

Priorità intervento: 2

13. CS - SEGNALAZIONI GENERICHE

Se pervengono richieste di assistenza generiche, per effettuare le opportune verifiche e fornire indicazioni utili, è necessario chiedere di specificare a quale procedura gestita sul nostro portale si fa riferimento. Inoltre, potrebbero essere richiesti l'utenza utilizzata per accedere al portale e ulteriori dettagli sulla problematica riscontrata.

Tempo stimato: 4 h

Priorità intervento: 2

14. CS - SEGNALAZIONI SPECIFICHE BANDI E PROCEDURE SISTEMA PUGLIA

Se pervengono richieste di assistenza su specifiche procedure attive su Sistema Puglia, il gruppo Centro Servizi/Redazione, gestisce le segnalazioni che riguardano un problema tecnico non gestibile (ad es. per mancato accesso al portale) attraverso il canale **Supporto Tecnico** attivo nella pagina dedicata all'iniziativa.

Tempo stimato: 4 h
Priorità intervento: 1

Se invece pervengono richieste informative su specifiche procedure attive su Sistema Puglia, il gruppo Centro Servizi/Redazione fornisce i contatti utili degli uffici regionali competenti cui è in carico la gestione di quesiti informativi/amministrativi.

Tempo stimato: 2 h
Priorità intervento: 2

15. ERRORI ACCESSO CERTIFICATO: SPID/CIE/CNS

La maggior parte delle volte in cui l'utente, in fase di accesso al portale con credenziali certificate, riscontra problemi di accesso, dipende dall'identity provider.

Per verifiche di dettaglio è necessario richiedere:

- Codice Fiscale
- indirizzo e-mail di riferimento
- provider SPID utilizzato per l'accesso / dati CIE o CNS
- screenshot dell'errore restituito dal sistema / problematica riscontrata
- browser utilizzato e dispositivo (se fisso o mobile)

Tempo stimato: 8 h
Priorità intervento: 1

16. RICHIESTE RICONGIUNGIMENTO UTENZE: VERIFICHE E GESTIONE PROBLEMATICHE

News di riferimento > [Accesso Certificato e Ricongiungimento utenze](#)

Per verifiche ed assistenza è necessario utilizzare il canale **Supporto Tecnico Ricongiungimento Utenze** disponibile nel menu a destra della homepage di Sistema Puglia.

Tempo stimato: 4 h
Priorità intervento: 1

17. RICHIESTE ACCESSO CERTIFICATO IMPRESE/ENTI

Se pervengono richieste di assistenza da parte di imprese o enti che richiedono informazioni sull'accesso certificato al portale, è necessario specificare che nell'ambito delle singole iniziative, a prescindere dal meccanismo di autenticazione al portale SPID/CIE/CNS, è la procedura a richiedere (se necessario) che l'istanza o un documento vengano caricati con la firma digitale del Legale Rappresentante di un soggetto proponente.

Il sistema infatti prevede esclusivamente accessi certificati associati a persone fisiche.

Tempo stimato: 2 h
Priorità intervento: 1

18. ACCESSO MINORI

Per i minori l'unica modalità di autenticazione al portale Sistema Puglia al momento disponibile è la [Tesserina Sanitaria - Carta Nazionale dei Servizi](#) TS-CNS.

Tempo stimato: 2 h
Priorità intervento: 1

19. RICHIESTE ISCRIZIONE/CANCELLAZIONE NEWSLETTER

Le newsletter sono comunicazioni periodiche che informano l'utente sulle novità e su argomenti di interesse. Per riceverle è quindi necessario registrarsi al sito e dare il consenso anche per il trattamento dati. Per cancellarsi, l'utente può procedere in

autonomia, dalla funzione di “Modifica Profilo” disponibile sul portale, oppure dal link riportato in coda alla newsletter che riceve.

Tempo stimato: 2 h
Priorità intervento: 3

20. RICHIESTE RECUPERO CREDENZIALI UTENTI SPECIALI

Il sistema non consente il recupero credenziali per le utenze ordinarie inserite in GRUPPI speciali. Pertanto, se arrivano richieste di recupero credenziali, il CS, effettuate le opportune verifiche, invia le credenziali (user e password provvisoria) all'indirizzo e-mail di registrazione al portale.

Tempo stimato: 3 h
Priorità intervento: 1

21. RICHIESTE SPOSTAMENTO PRATICHE

Per richiedere lo spostamento pratica su nuova utenza certificata (SPID, CIE o CNS) > utilizzare il canale **Supporto Tecnico** (disponibile nel menu a sinistra nella pagina dedicata alla procedura utilizzata per l'invio dell'istanza) riportando nel testo del messaggio problematica riscontrata / Codice pratica o Partita Iva.

Tempo stimato: 8 h
Priorità intervento: 1

22. RICHIESTE PROBLEMATICHE AUTORIZZAZIONE UNICA: ACCREDITAMENTO, VARIAZIONE PROFILO, CAMBIO UTENZA, CARICAMENTO DOCUMENTI

Nell'ambito della procedura di *Autorizzazione Unica*, se la richiesta di migrazione delle pratiche non consente di individuare i soggetti, deve essere autorizzata da Regione.

Tempo stimato: 4 h
Priorità intervento: 2

23. TITOLO II: RICHIESTE INTEGRAZIONE EROGAZIONE/PENELOPE

Dal 31 maggio 2023 è stata sospesa l'[operatività delle piattaforme per la richiesta degli incentivi pubblici alle attività produttive](#), tra cui il Titolo II. In merito alla **Richiesta di Erogazione**, a partire dal 02/05/2023, la funzionalità di avvio ex-novo della Richiesta di Erogazione è disponibile esclusivamente sulla piattaforma Puglia Semplice cui è necessario accreditarsi.

Tempo stimato: 2 h

Priorità intervento: 3

24. RICHIESTE CONTATTI UTILI

È disponibile un elenco di indirizzi utili relativi a strutture regionali o altri portali che gestiscono iniziative regionali.

Tempo stimato: 1 h

Priorità intervento: 3

3. Redazione

La *Redazione Sistema Puglia* si occupa di pubblicare e di diffondere comunicazioni, informazioni, documentazione ed aggiornamenti sulle iniziative Regionali attive sul portale Sistema Puglia, rivolte a tutti gli attori coinvolti: Dirigenti, RUP e funzionari della Regione Puglia, Referenti e responsabili di altri enti/soggetti coinvolti (Enti accreditati, CPI, ATS, CAF, etc.), Cittadini e Imprese pugliesi.

25. MONITORAGGIO E GESTIONE CANALI REDAZIONE

Il gruppo Centro Servizi/Redazione si occupa di gestire le richieste di pubblicazione e di aggiornamento dei contenuti su Sistema Puglia, pervenute tramite e-mail ordinaria da: Dirigente/RUP/Funziario regionale incaricato, Referenti/Responsabili di altri enti/soggetti coinvolti nelle procedure telematiche attive sul portale.

Tempo stimato: Attività continua
Priorità intervento: 1

26. PUBBLICAZIONE BANDI E AVVISI (PORTALE/APP/SOCIAL)

La procedura definisce le modalità per l'attivazione del link che richiama, nella sezione "*Bandi in corso / Aperti*" - home-page di portale, una nuova pagina di approfondimento da pubblicare, su richiesta della struttura regionale competente a seguito della pubblicazione del Bando sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia (BURP).

La documentazione necessaria per completare la pagina ed attivare il link deve pervenire al gruppo Centro Servizi/Redazione almeno 15 giorni prima dell'apertura della pagina agli utenti.

Obiettivo	Publicare le informazioni e la documentazione relative alle procedure attive su SP
Prerequisiti	Il Dirigente/RUP/Funzionario regionale incaricato richiede con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione la pubblicazione della documentazione relativa alle procedure attive su Sistema Puglia.

Tempo stimato: 16 h
Priorità intervento: 1

27. PUBBLICAZIONE AGGIORNAMENTI E COMUNICAZIONI TECNICHE E DI SERVIZIO

Per evadere le richieste di pubblicazione di una notizia o di un'iniziativa che pervengono al gruppo Centro Servizi/Redazione, è necessario che le stesse prevedano la partecipazione di strutture regionali o affini, con ruolo attivo nell'organizzazione dell'evento e la compatibilità con i fini istituzionali della Regione Puglia.

Non sono pubblicabili:

- notizie/eventi che non hanno il patrocinio della Regione
- notizie/eventi a contenuto e/o finalità politica e/o sindacale

Tempo stimato: 4 h
Priorità intervento: 1

28. PUBBLICAZIONE DOCUMENTI/MODULISTICA/EVENTI/FOTO/VIDEO

La pubblicazione di documenti, modulistica, eventi ecc. relativi alle procedure telematiche attive sul portale viene effettuata dal gruppo Centro Servizi/Redazione su richiesta dei Dirigenti/Referenti Regione Puglia.

Obiettivo	Publicare nuova documentazione sul portale
Prerequisiti	Il Dirigente/RUP/Funzionario regionale incaricato richiede con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione la pubblicazione di ulteriore documentazione e modulistica relative alle procedure attive su Sistema Puglia.

Tempo stimato: 16 h
Priorità intervento: 2

29. REDAZIONE E PUBBLICAZIONE ITER PROCEDURALI

La procedura definisce le modalità per la redazione e la pubblicazione del documento **Iter Procedurale** a corredo dei Bandi attivi sul portale.

Obiettivo	Redigere e pubblicare il documento <i>Iter Procedurale</i> che descrive in maniera sintetica come procedere operativamente all'inoltro dell'istanza di partecipazione.
Prerequisiti	Il gruppo Centro Servizi/Redazione redige il documento in collaborazione con il tecnico/sviluppatore della procedura e condivide con apposita e-mail da inviare alla struttura regionale competente l'Iter Procedurale, per la relativa approvazione/pubblicazione.

Tempo stimato: 16 h

Priorità intervento: 1

30. PUBBLICAZIONE ATTI

La pubblicazione degli Atti viene effettuata dal gruppo Centro Servizi/Redazione su richiesta del Dirigente/RUP/Funziionario regionale incaricato.

Obiettivo	Pubblicare Atti quali D.D., D.G.R. e Normative/Regolamenti
Prerequisiti	Il Dirigente/RUP/Funziionario regionale incaricato richiede con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione la pubblicazione di Atti quali D.D., D.G.R. e Normativa/Regolamenti.

Tempo stimato: 4 h

Priorità intervento: 2

31. VERIFICA B.U.R.P. E RELATIVA PUBBLICAZIONE ATTI DI COMPETENZA SP

Settimanalmente (martedì, giovedì ed eventuali supplementi) il gruppo Centro Servizi/Redazione verifica sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia (BURP) gli Atti regionali pubblicati, facendo una selezione in merito a quelli relativi ai Dipartimenti *Sviluppo Economico e Politiche del Lavoro, Istruzione e Formazione* della Regione Puglia.

Tempo stimato: 4 h

Priorità intervento: 1

32. INSERIMENTO ED AGGIORNAMENTO NEWS EURES E RELATIVA CONDIVISIONE SUI SOCIAL

Periodicamente il gruppo Centro Servizi/Redazione riceve tramite e-mail dal Funzionario regionale incaricato, la richiesta di pubblicazione e condivisione sui social di news relative alla rete europea EURES (European Employment Services, EUR.E.S).

Tempo stimato: 4 h

Priorità intervento: 2

33. REDAZIONE, CREAZIONE ED INVIO NEWSLETTER SETTIMANALE

Il gruppo Centro Servizi/Redazione redige ed invia con cadenza settimanale - il venerdì pomeriggio entro le ore 14.00 - la Newsletter settimanale inserendo le comunicazioni e gli Atti più significativi della settimana.

Tempo stimato: 2 h

Priorità intervento: 1

34. AGGIORNAMENTO SOCIAL

Il gruppo Centro Servizi/Redazione condivide le comunicazioni e le news più significative sui canali social Sistema Puglia.

Tempo stimato: 2 h

Priorità intervento: 1

35. AGGIORNAMENTO SEZIONI APP SP

Ad ogni pubblicazione di Bandi/Avvisi e, quando necessario, il gruppo Centro Servizi/Redazione aggiorna le informazioni da condividere sull'**App Sistema Puglia**, applicazione di natura informativa per i dispositivi mobili, disponibile su Google Play e su App Store).

Tempo stimato: 2 h
Priorità intervento: 2

36. GESTIONE PERIODICA PRIMISSIMO PIANO SP

Nella homepage del sito Sistema Puglia vengono pubblicate quotidianamente notizie, avvisi ed eventi. Il gruppo Centro Servizi/Redazione aggiorna se necessario l'ordine di visualizzazione, che in genere è cronologico, mettendo in *Primissimo Piano* la notizia "più rilevante"

Tempo stimato: 1 h
Priorità intervento: 2

37. GESTIONE PERIODICA PRIMO PIANO PAGINE TEMATICHE

Nelle pagine dedicate ai Bandi, vengono pubblicate le relative notizie ed aggiornate, se necessario, diversamente dall'ordine di visualizzazione cronologico, mettendo in *Evidenza* la notizia "più rilevante".

Tempo stimato: 1 h
Priorità intervento: 2

38. AGGIORNAMENTO PERIODICO BANDI E AVVISI "APERTI"

Periodicamente il gruppo Centro Servizi/Redazione aggiorna lo stato dei Bandi pubblicati ed accessibili dalla home-page di portale / sezione Aperti, in Istruttoria, Chiusi.

Tempo stimato: 1 h
Priorità intervento: 1

4. Altre attività

39. AGGIORNAMENTO PAGINE DI PORTALE (PUBBLICHE / NON PUBBLICHE)

Aggiornamento periodico delle pagine di portale attive.

Al momento (dicembre 2023) risultano pubbliche 536 pagine totali. A seguito di valutazioni, alcune verranno rese “non pubbliche”.

Tempo stimato: Attività continua
Priorità intervento: 2

40. MAPPA DI PORTALE

Periodicamente il gruppo Centro Servizi/Redazione aggiorna la [Mappa](#) di portale accessibile dalla home-page Sistema Puglia.

Tempo stimato: Attività continua
Priorità intervento: 2

41. GRIGLIA BANDI

Periodicamente il gruppo Centro Servizi/Redazione aggiorna i dati relativi all'avanzamento dell'attuazione dei Bandi in corso gestiti attraverso Sistema Puglia.

Tempo stimato: 8 h
Priorità intervento: 2

42. ADEGUAMENTO DEL SISTEMA DEGLI INCENTIVI/AOO

Attività effettuata dal gruppo Centro Servizi/Redazione su richiesta di Regione a seguito dell'approvazione di **nuovi Programmi regionali** e propedeutica al caricamento della scheda “Altre Informazioni” del sistema “Albo Telematico delle Determinazioni Dirigenziali”.

Obiettivo	Aggiornare le informazioni relative agli incentivi regionali
Prerequisiti	Il Dirigente/RUP/Funziionario regionale incaricato richiede con apposita e-mail al gruppo Centro Servizi/Redazione di aggiornare le voci <i>Tipo Materia, Materia e Azione</i> , in linea con la gestione degli incentivi dei nuovi Programmi regionali approvati. (v. esempio di scheda da compilare per richieste/integrazioni attività - paragrafo 43 del presente manuale)

Tempo stimato: 8 h
Priorità intervento: 1

43. ESEMPIO DI SCHEDA DA COMPILARE PER RICHIESTA/INTEGRAZIONE ATTIVITA'

Procedura richiesta/Pagina di riferimento	
Oggetto della richiesta	
Richiedente	
Informazioni necessarie ad evadere la richiesta	