

		
UNIONE EUROPEA	REGIONE CALABRIA	REPUBBLICA ITALIANA

Guida per gli Utenti dello Sportello Informativo

Dipartimento 3 Programmazione Nazionale e Comunitaria

Documento di Progetto		
Versione	Del	Autore
1.0	6.04.2008	Corrado Zoccali
2.0	21.04.2008	Corrado Zoccali – Angelo Melina

Indice

1.	COLLEGARSI ALL'APPLICAZIONE	4
2.	REGISTRAZIONE INIZIALE	5
3.	MODIFICA DEI DATI ANAGRAFICI E DELLA PASSWORD	6
4.	RICHIESTA DI UNA NUOVA INFORMAZIONE	7
5.	STATO DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE	9
6.	CHIUSURA DELLA SESSIONE	10

Premessa

Lo Sportello Informativo permette ad ogni Utente, regolarmente registrato, di richiedere all'Amministrazione Regionale per gli specifici settori /ambiti di intervento, informazioni:

- sui Programmi Operativi e sugli Accordi di Programma Quadro;
- sulle Leggi di Settore e sui Piani di Settore;
- sulle risorse finanziarie previste nel Bilancio Regionale;
- sugli avvisi e sui bandi di gara, programmati e in corso di pubblicazione, per la selezione di progetti da finanziare;
- sullo stato delle procedure di selezione per gli avvisi e i bandi di gara aperti;
- sullo stato dell'iter tecnico-amministrativo dei singoli progetti approvati.

Le richieste di informazioni sono automaticamente inoltrate ai Dirigenti e ai Funzionari regionali responsabili degli specifici procedimenti amministrativi.

Le procedure e i tempi di risposta sono predefiniti e sono comunicati agli Utenti al momento delle specifiche richieste di informazioni.

Un sistema di valutazione permette costantemente la verifica della qualità dei servizi resi ai cittadini attraverso lo Sportello Informativo.

1. Collegarsi all'applicazione

L'applicazione è fruibile attraverso il portale www.regione.calabria.it/calabriaeuropa scegliendo, di seguito il collegamento "Sportello Informativo"

in alternativa, è possibile accedere all'applicazione attraverso il collegamento:

<http://217.58.108.211/suipor/public/home.jsp>

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Calabria Europa' website. The page title is 'Calabria Europa Dipartimento Programmazione Nazionale e Comunitaria'. The main content area is titled 'Sportello Informativo' and contains the following text:

Lo Sportello Informativo permette ad ogni utente registrato di richiedere informazioni sullo stato delle procedure tecnico-amministrative di specifici bandi di gara e progetti e, più in generale, di richiedere all'Amministrazione Regionale, informazioni in merito a programmi e piani in corso di realizzazione o programmati. Le richieste di informazioni sono automaticamente inoltrate ai Funzionari regionali responsabili competenti in materia e responsabili degli specifici procedimenti. Le procedure e i tempi di risposta ai quesiti posti sono codificati e obbligatori. Il sistema contiene una sezione di valutazione che permette costantemente la verifica della qualità dei servizi resi ai cittadini attraverso lo Sportello Informativo. L'implementazione dello Sportello Informativo è terminata e sono in completamento i test funzionali. L'attivazione del servizio verrà formalizzata con un'opportuna campagna informativa.

Guida per gli Utenti dello Sportello Informativo

- ▶ Sezione 1 - Registrazione Iniziale
- ▶ Sezione 2 - Modifica dei Dati Anagrafici
- ▶ Sezione 3 - Modifica della Password
- ▶ Sezione 4 - Richiesta di una Nuova Informazione
- ▶ Sezione 5 - Stato delle Richieste di Informazione
- ▶ Sezione 6 - Chiusura della Sessione

Registrazione Nuovi Utenti

Accesso ai Servizi dello Sportello Informativo

Rapporti di Valutazione della Qualità dei Servizi dello Sportello Informativo

The left sidebar contains a navigation menu with the following items:

- Chi Siamo
 - Assessore
 - Dipartimento
 - Task Force Pari Opportunità
 - Nucleo di Valutazione
- Bandi e Avvisi
 - Bandi e Avvisi di Gara
 - Banca Dati Esperti
 - Banca Dati Tirocinanti
- Progetti
 - Banca Dati dei Progetti
 - Progetti in Evidenza
- Informazione e Eventi
 - Sportello Informativo**
 - Riunioni e Seminari
 - Newsletter
- Studi e Documenti
 - Studi
 - Documenti
- Normativa
 - Normativa Comunitaria
 - Normativa Nazionale
 - Normativa Regionale
- Link

The right sidebar contains a menu with the following items:

- Programmazione 2007/2013
 - Quadro Strategico Nazionale
 - Obiettivi di Servizio
 - Programmazione Regionale Unitaria
 - POR Calabria FESR
 - PO Calabria FAS
 - POR Calabria FSE
 - PSR Calabria FEASR
 - PO Nazionali
 - PO Interregionali
 - PO Obiettivo 3
 - Progetti Integrati
 - Pari Opportunità
 - Piano Valutazioni
 - Piani Comunicazione
- Programmazione 2000/2006
 - QCS Obiettivo 1
 - POR Calabria
 - Progetti Integrati
 - Programmazione Negoziata
 - Intesa Istituzionale di Programma
- Partenariato

I servizi dell'applicazione sono offerti esclusivamente agli utenti registrati.

2. Registrazione iniziale

Attraverso il collegamento “Registrazione di un nuovo utente” è possibile effettuare la registrazione al sistema.

L'utente dovrà compilare in ogni sua parte il modulo elettronico suddiviso nelle seguenti aree:

- **Tipologia soggetto**
- **Dati personali**

L'utente dovrà specificare se l'iscrizione viene effettuata come persona fisica o come rappresentante di un'organizzazione, società o ente. In quest'ultimo caso dovrà specificarne tipologia, denominazione e funzione.

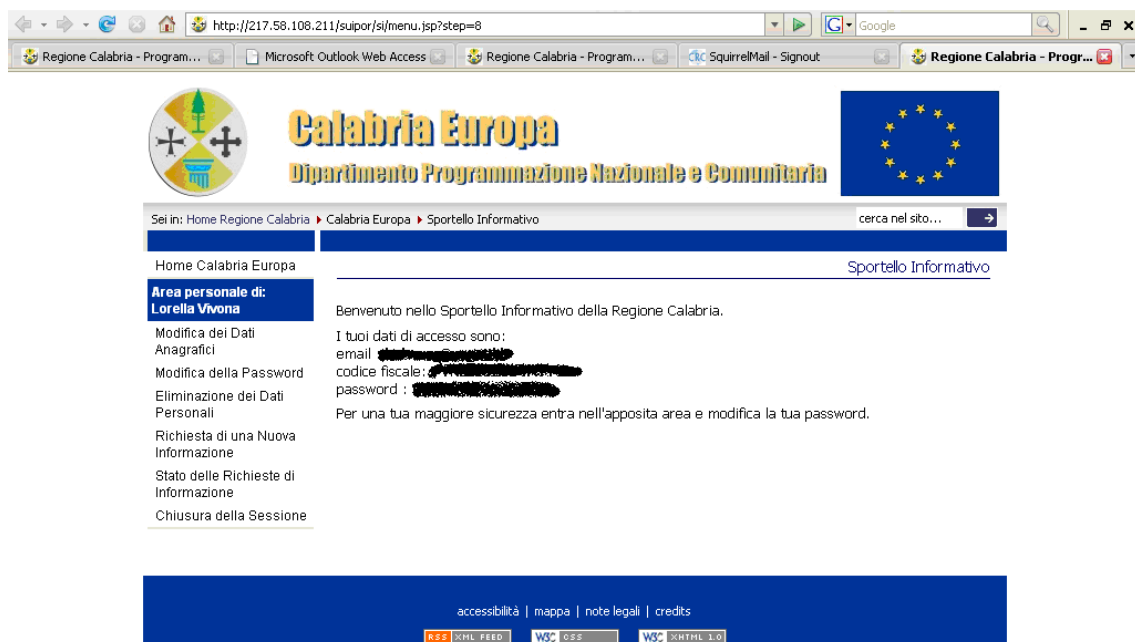
Nel caso l'organizzazione/ente non sia visualizzata nel campo “Nome dell'organizzazione”, l'utente può aggiungere la voce specificando “altro”. Verrà quindi presentato un nuovo campo, denominato “Nuovo nome”, attraverso il quale l'utente può inserire la denominazione dell'organizzazione/società/ente.

In entrambi i casi l'utente dovrà fornire tutti i dati personali previsti nel modulo elettronico ed appartenenti alla sezione “Dati personali”.

In coda al modulo, l'utente dovrà esplicitamente autorizzare il trattamento e la comunicazione dei dati personali per gli scopi inerenti l'applicazione.

Se i dati immessi risultano formalmente corretti, il sistema comunica che la registrazione è avvenuta con successo e che i parametri di accesso sono stati inviati all'utenza di posta elettronica indicata.

Il messaggio di posta elettronica inviato contiene un indirizzo web al quale l'utente deve collegarsi per confermare l'avvenuta iscrizione al servizio. La pagina dell'applicazione contiene i parametri riservati di accesso e si presenta come di seguito rappresentato:



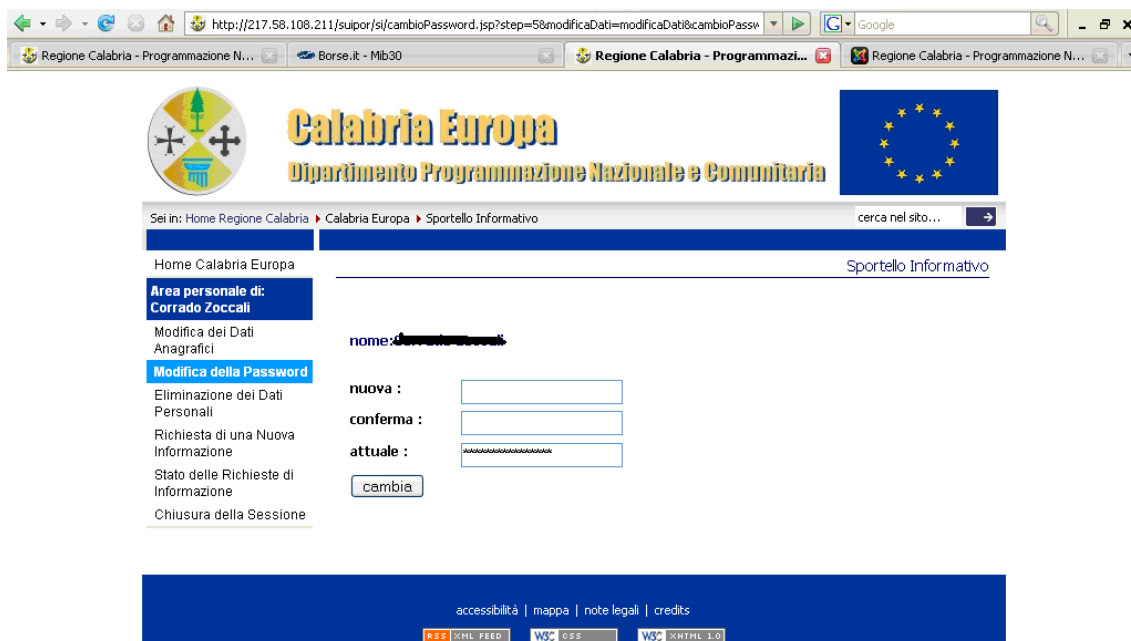
The screenshot shows a web browser window displaying the "Calabria Europa" website. The browser's address bar shows the URL: <http://217.58.108.211/suapor/si/menu.jsp?step=8>. The website header includes the "Calabria Europa" logo, the text "Dipartimento Programmazione Nazionale e Comunitaria", and the European Union flag. Below the header, there is a navigation bar with the text "Sei in: Home Regione Calabria > Calabria Europa > Sportello Informativo" and a search box. The main content area is titled "Area personale di: Lorella Vivona" and contains a list of menu items: "Modifica dei Dati Anagrafici", "Modifica della Password", "Eliminazione dei Dati Personali", "Richiesta di una Nuova Informazione", "Stato delle Richieste di Informazione", and "Chiusura della Sessione". To the right of the menu, there is a welcome message: "Benvenuto nello Sportello Informativo della Regione Calabria." followed by the text "I tuoi dati di accesso sono:" and three lines of redacted information: "email: [REDACTED]", "codice fiscale: [REDACTED]", and "password: [REDACTED]". Below this, there is a note: "Per una tua maggiore sicurezza entra nell'apposita area e modifica la tua password." At the bottom of the page, there is a blue footer bar containing links for "accessibilità", "mappa", "note legali", and "credits", along with icons for RSS, XML FEED, W3C CSS, and W3C XHTML 1.0.

3. Modifica dei dati anagrafici e della Password

1. Attraverso il collegamento “Modifica dei dati anagrafici” è possibile modificare i dati inseriti all’atto dell’iscrizione al servizio.

Il sistema proporrà il modello di iscrizione con i dati inseriti dall’utente che, pertanto, potrà confermarli o modificarli.

2. Attraverso il collegamento “Modifica della Password” è possibile modificare la password di accesso al sistema.



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Calabria Europa' website. The page title is 'Calabria Europa Dipartimento Programmazione Nazionale e Comunitaria'. The user is logged in as 'Corrado Zoccali'. The main navigation menu includes 'Home Calabria Europa', 'Sportello Informativo', 'Area personale di: Corrado Zoccali', 'Modifica dei Dati Anagrafici', 'Modifica della Password', 'Eliminazione dei Dati Personali', 'Richiesta di una Nuova Informazione', 'Stato delle Richieste di Informazione', and 'Chiusura della Sessione'. The 'Modifica della Password' section is active, showing a form with fields for 'nuova', 'conferma', and 'attuale' passwords, and a 'cambia' button. The footer contains links for 'accessibilità', 'mappa', 'note legali', and 'credits', along with RSS, XML FEED, W3C CSS, and W3C XHTML 1.0 icons.

4. Richiesta di una informazione

L'utente registrato può immettere una richiesta di informazione.

Tali richieste sono classificate secondo i seguenti criteri:

1. Struttura Organizzativa Regionale;
2. Programma/Progetto
3. Asse prioritario – Settore/ Sottosettore.

In particolare, seguendo il criterio “Struttura Organizzativa Regionale”, l'utente dovrà individuare a quale struttura regionale vuole sottoporre la richiesta di informazione, ovvero a quale dipartimento e, eventualmente, a quale settore è rivolta. Un menù a cascata aiuta l'utente per la corretta individuazione della pianta organica della Regione Calabria.

Se il criterio scelto è: “Programma/Progetto”, l'utente dovrà individuare a quale programma/progetto vuole sottoporre la richiesta. Per programma/progetto si intendono i vari Programmi Operativi, gli Accordi di Programma Quadro, le Leggi Regionali ovvero un qualsiasi programma di finanziamento attivo sul territorio calabrese. Un menù a cascata aiuta l'utente per la corretta individuazione del programma/progetto di interesse per la richiesta di informazione.

Se il criterio è: Asse Prioritario Settore/Sottosettore, l'utente deve individuare esclusivamente l'ambito nel quale ricade la richiesta. Tale criterio consente all'utente di formulare una richiesta individuando esclusivamente il settore al quale si riferisce (ambiente, energia, società dell'informazione, ecc, ecc)

In tutti i casi il sistema, con modalità automatiche, provvederà ad instradare la richiesta di informazione al Responsabile del Procedimento competente.

La schermata per l'inserimento di una richiesta di informazione è la seguente:

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://217.58.108.211/suipor/si/nuovaDomanda.jsp>. The page title is "Sportello Informativo". The breadcrumb trail is "Sei in: Home Regione Calabria > Calabria Europa > Sportello Informativo". The left sidebar contains a menu with the following items: "Area personale di: Lorella Vivona", "Modifica dei Dati Anagrafici", "Modifica della Password", "Eliminazione dei Dati Personali", "Richiesta di una Nuova Informazione" (highlighted in blue), "Stato delle Richieste di Informazione", and "Chiusura della Sessione". The main content area is titled "Sportello Informativo" and contains a form for submitting a request. The form has three dropdown menus under "Inoltare a:" with the following selected values: "Regione Calabria", "Turismo, Beni Culturali, Sport e Spettacolo, Politiche Giovanili", and "Promozione ed Organizzazione Turistica". Below these is a text area labeled "domanda:" containing the text "Domanda di finanziamento per attività turistico/sportive." and a "testo della domanda" label. At the bottom of the form, there is a character count "Caratteri a disposizione: 1943" and an "Inoltra" button. A red error message at the bottom of the form reads "I campi contrassegnati con '<<===' sono obbligatori o errati!". At the very bottom, there is an "Allegati" section with an "Allegato:" label, a text input field, and "Stoglia..." and "aggiungi" buttons.

L'utente ha a disposizione 2000 caratteri per inserire il testo della richiesta di informazione e, attraverso le apposite caselle, può allegare uno o più documenti. Attraverso il tasto “inoltra” la richiesta viene

inviata al Dipartimento/Settore competente.

Il sistema registra la presentazione di una richiesta di informazione e, rispettando una tempistica specifica e predefinita, verifica il buon esito. Qualora non siano rispettati tempi e modalità di generazione della risposta, il sistema provvede ad inviare automaticamente solleciti al Responsabile del Procedimento. Tale processo termina esclusivamente con l'evasione della richiesta da parte delle strutture responsabili della Regione Calabria.

Tutti i passi procedurali eseguiti ed i tempi impiegati per l'evasione della richiesta sono registrati dal sistema e pubblicati nell'apposita sezione "Rapporti di Valutazione della Qualità dei Servizi dello Sportello Informativo".

5. Stato delle Richieste di Informazione

L'utente può controllare lo stato delle richieste sottomesse al sistema attraverso le funzionalità messe a disposizione dalla sezione "Stato delle Richieste di Informazione"

Il sistema propone un prospetto riepilogativo delle richieste immesse. Attraverso il collegamento "dettagli", l'utente può visualizzare il contenuto della richiesta. E' possibile eliminare la richiesta qualora non sia stata già evasa.

La schermata dello stato delle richieste di informazione è la seguente:

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://217.58.108.211/suipor/si/elencoDomande.jsp?step=2&itemPerPage=5&modificaD>. The browser tabs include "Regione Calabria - Program...", "Microsoft Outlook Web Access", "Regione Calabria - Progr...", "SquirrelMail - Signout", and "Regione Calabria - Program...".

The page header features the "Calabria Europa" logo, the text "Dipartimento Programmazione Nazionale e Comunitaria", and the European Union flag. Below the header is a navigation bar with "Sei in: Home Regione Calabria > Calabria Europa > Sportello Informativo" and a search box labeled "cerca nel sito...".

The main content area is titled "Sportello Informativo" and contains a table of information requests. The table has the following columns: "Data inoltro", "Data risposta", "Stato", "Testo", and "Dettagli".

Data inoltro	Data risposta	Stato	Testo	Dettagli
02-04-2008	03-04-2008	Evasa	kj uyg juyf ty fjtyfjtyfjty jyt tyf yjftyf jjiyh fjhgj jhfhg fjh fj hgkj uyg juyf ty fjtyfjtyfjty jyt tyf yjftyf jjiyh fjhgj jhfhg fjh fj hgkj uyg juyf ty fjtyfjtyfjty jyt tyf yjftyf jjiyh fjhgj jh...	dettagli

Below the table, it says "Vai a pagina: 1".

The footer contains links for "accessibilità", "mappa", "note legali", and "credits", along with icons for "RSS XML FEED", "W3C CSS", and "W3C XHTML 1.0".

6. Chiusura della sessione

Attraverso il collegamento “Chiusura della sessione” l’utente si disconnette dai servizi offerti.