

# PARACADUTE



Regione Lombardia  
spazioRegione  
MILANO

Sedi di via F. Filzi e via M. Gioia

Guida pratica alle attività di Front e Back Office

Febbraio 2017

# INDICE

CHE COS'È IL PARACADUTE.....	3
OPERARE IN SPAZIOREGIONE .....	3
AVVIO DELL'ATTIVITA' DI FRONT - LINE.....	3
RICERCA DELLE INFORMAZIONI.....	3
CHIUSURA DEL CONTATTO CON L'UTENTE.....	5
RILEVAMENTO CRITICITA'.....	5
MATERIALE IN DISTRIBUZIONE.....	5
STAMPE E FOTOCOPIE.....	6
PROTOCOLLAZIONI.....	6
EMAIL.....	6
FAX.....	6
AUTOCONSULTAZIONE.....	7
GUIDA AI SISTEMI DI RICERCA DELLA NORMATIVA.....	8
SERVIZI SPECIALISTICI OFFERTI DAGLI OPERATORI.....	8
NUMERI UTILI.....	9
ALLEGATI .....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.0

## Che cos'è il paracadute

Il paracadute è una guida per operare alla front-line di spazioREGIONE. Vi sono contenute le procedure di base per la gestione delle attività di sportello e di back office.

## Operare in spazioREGIONE

Operare al front-office di *spazioREGIONE* richiede:

1. la disponibilità degli operatori ad aggiornarsi continuamente sulle novità
2. la capacità di compiere ricerche in banca dati
3. saper gestire con competenza e affabilità il contatto con il pubblico
4. l'attitudine a cooperare alla gestione operativa dell'ufficio: a ciascun operatore vengono affidate mansioni specifiche

## Avvio dell'attività di front-line

Tutti gli operatori, non appena preso servizio, devono aggiornarsi sulle novità. A tal fine è necessario:

1. consultare la banca dati, alla voce "**Bacheca**", cliccando su **Novità e News**
2. leggere le nuove **e-mail** pervenute tramite posta elettronica interna

## Ricerca delle informazioni

### Ricerche di immediata soluzione

Per effettuare la ricerca è necessario:

1. consultare la banca dati e cercare le e-mail sul tema



2. per una maggior completezza delle informazioni, è consigliabile navigare nel sito della Direzione Generale competente

### Ricerche complesse

Qualora non sia possibile fornire all'utente una risposta esaustiva attraverso banca dati o siti internet, occorre contattare il referente regionale che si occupa del settore in questione.

**N.B.** E' necessario comunicare immediatamente tramite e-mail al coordinatore le informazioni eventualmente ricevute dal referente regionale.

E' possibile chiamare sempre i referenti segnalati in Banca Dati relativamente al tema. In caso non ci sia alcun nome contattare il referente per la comunicazione della DG. (elenco in Banca Dati oppure su Intranet – Comunicazione). Se il referente è assente è possibile comunicare al cittadino il recapito telefonico qualora il nome del referente sia indicato anche sul sito o sul Burl (nelle schede di Banca Dati, il referente il cui telefono sia pubblico è indicato nel testo della scheda, o nella struttura cui quella scheda è collegata). Se il nome del referente è invece nel campo '**note per gli operatori**', il suo nome e numero non vengono divulgati. In questo caso, comunicare al cittadino il proprio nome e cognome e farsi lasciare il recapito dal cittadino e cercare la risposta del referente in momenti successivi. Richiamare il cittadino appena possibile per informarlo dello stato della ricerca.

Nel caso la ricerca non si concluda in giornata, lasciare l'appunto sulla domanda posta e lo stato della pratica nell'apposita cartelletta casi sospesi.

## **Chiusura del Contatto con l'utente**

Per ogni risposta evasa, inserire il contatto relativo all'informazione fornita, compilando l'apposita maschera. L'inserimento del contatto è accompagnato dall'indicazione della città di provenienza.

Nell'inserimento dei contatti l'operatore si avvale del manuale per la compilazione scheda contatti.

## **Rilevamento criticità**

E' necessario raccogliere le "criticità" ravvisate nel servizio. In particolare le difficoltà riscontrare nel reperire le informazioni (lacuna sull'argomento; la scheda redazionale in banca dati può essere incompleta, con informazioni da aggiornare; oppure le informazioni non sono facilmente comprensibili da parte dell'operatore).

E' compito del coordinatore segnalare le criticità a chi di competenza.

Le criticità vengono comunque visionate e discusse nel corso della riunione di coordinamento che si tiene il venerdì pomeriggio dopo la chiusura degli sportelli.

## **Materiale in distribuzione**

Gli operatori verificano le scorte e la collocazione del materiale in distribuzione agli utenti, oltre che dei poster e delle pubblicazioni in sola consultazione. E' compito di tutti collaborare alla verifica della corretta sistemazione delle pubblicazioni negli espositori, nelle bacheche e nelle vetrine.

Scorte del materiale si trovano in magazzino.

## Stampe e fotocopie

Se l'utente necessita di stampe o fotocopie, è possibile farlo gratuitamente fino a 6 fogli. Nel caso il cittadino necessiti di una maggiore quantità, se non è possibile inviargli il documento via email, gli si consiglia di:

1. consultare su Internet il materiale richiesto
2. salvare su un supporto informatico la documentazione (in questo caso il cittadino è tenuto a fornire una chiave usb o un cd / dvd)

## Protocollezioni

In alcuni casi gli operatori raccolgono i documenti da depositare al protocollo a nome dell'utente. Gli operatori invieranno via fax, email o posta la ricevuta di protocollo ai cittadini che ne dovessero fare richiesta.

## Email

Gli operatori incaricati, si occupano di visionare e rispondere alle e-mail inviate dagli utenti e ricevute alla casella [spazioregione\\_milano@regione.lombardia.it](mailto:spazioregione_milano@regione.lombardia.it).

Nel caso la email richieda una ricerca, non si devono comunque superare i 7 giorni per la risposta.

Le modalità di gestione delle e-mail sono illustrate nell'All. 1.

## Fax

Le richieste degli utenti possono giungere anche al fax istituzionale 2.5503. Gli operatori valutano la tipologia di richiesta:

1. richiesta di materiale: preparazione e invio tramite posta



2. richiesta di informazioni: a seconda dell'informazione è possibile rispondere telefonicamente, via fax, via email o, all'occorrenza, inoltrarlo alla DG competenti
3. reclami: da inviare per conoscenza alle DG competenti, dopo segnalazione e valutazione con il coordinatore.

## **Autoconsultazione**

A integrazione e supporto delle proprie attività, *spazioRegione* mette gratuitamente a disposizione dei cittadini postazioni di accesso ai servizi on line di Regione Lombardia. Dalle postazioni è consentito navigare anche su tutti i siti istituzionali delle altre Pubbliche Amministrazioni.

Il personale di *spazioRegione* presidia il corretto utilizzo delle postazioni di autoconsultazione e la relativa procedura di accesso al servizio.

In particolare:

1. prima che l'utente acceda alla postazione internet, occorre sottoporli per la lettura l'informativa predisposta al front. Si deve in particolare evidenziare che non è possibile accedere alla propria posta elettronica o creare nuovi account, ma solo visionare siti della P.A
2. occorre registrare i dati anagrafici dell'utente

L'uso delle postazioni e la navigazione in Internet avvengono sotto la totale e diretta responsabilità dell'utilizzatore, che è tenuto ad usufruire del servizio conformemente a quanto disposto dal regolamento.

## **Guida ai sistemi di ricerca della normativa**

La normativa che può essere richiesta si distingue in :

1. regionale: leggi, delibere di Giunta, di Consiglio, Decreti del Direttore Generale, circolari, decreti del dirigente, ecc.
2. statale
3. comunitaria: indirizzare allo sportello Europe Direct

## **Servizi specialistici offerti dagli operatori**

1. pratiche ordinarie tassa auto e risoluzione casistiche legate agli avvisi di accertamento e cartelle esattoriali. Utilizzo dei gestionali (Gta – Gestionale Tassa Auto; Aci Sinta e archivio Equitalia in consultazione). La risoluzione delle pratiche richiede una solida conoscenza degli archivi e preparazione gestionale. Gli operatori sono stati formati per l'utilizzo dei database sia come visualizzatori sia come autori contribuendo alla bonifica delle posizioni e al loro riallineamento.
2. gestione su Gefo online delle domande utenza Dote Scuola
3. gestione su Siage online delle domande utenza Reddito Autonomia e Dote Sport
4. rilascio Pin/Consenso CRS su applicativo GIPP-CRS
5. consultazione applicativo database CRT – Carta Regionale di Trasporto
6. accompagnamento associazioni/ imprese utilizzo firma elettronica su bandi di Regione Lombardia
7. gestione, implementazione e mantenimento Indirizzario Lotus
8. recall a Enti per inviti eventi, registrazione partecipanti, invio inviti
9. invio comunicazioni e inviti a Enti, Infocomuni
10. formazione nuovi operatori
11. rilevazione gradimento dell'utenza / Customer Satisfaction



## **Numeri utili**

### **CANCELLERIA E CARTA**

La richiesta di materiale di cancelleria e di carta viene indicata dal coordinatore che ha in custodia le scorte per il front.

### **GUASTI INFORMATICI**

Le segnalazioni di eventuali disfunzioni della banca dati, dell'hardware e del software, vanno inviate componendo il numero 20000

### **GUASTI / NECESSITA' IN GENERE**

Numero unico **26 000**

### **SALA MONITOR**

Interno Filzi **21000** Palazzo Lombardia **24378**

C'è sempre un operatore, 24 ore su 24, che risponde e provvede a dare eventualmente l'allarme.

### **INFERMERIA**

Interno **20118** (in alternativa **25100**)

Da lunedì a giovedì ore 8.30-13.00 e 13.30-17.30; venerdì ore 8.30-13.00.

### **ANOMALIE E PROBLEMI BANCA DATI**

Referenti: Coordinatore

### **GUASTI / RICHIESTA TONER FOTOCOPIATRICI**

Referente: Coordinatore

**spazioMi e PostaWeb**

Per una gestione corretta della posta elettronica, è necessario seguire le seguenti regole di base:

1. se la richiesta dell'utente è semplice e può essere evasa con l'utilizzo delle FAQ, l'operatore dovrà preparare la risposta ed inviarla direttamente
2. se la richiesta dell'utente è complessa, l'operatore dovrà:
  - effettuare una ricerca in banca dati (copiare e incollare parte della scheda redatta sull'argomento) o sui siti internet regionali
  - qualora ciò non fosse sufficiente, l'operatore deve consultarsi con il referente regionale della materia o della comunicazione della DG e decidere di concerto la soluzione da adottare
  - se la richiesta o il quesito sono poco chiari, si contatta il cittadino chiedendo cortesemente di specificare più dettagliatamente il problema

**spazioMI - casella di posta di SR Milano**

1. entrare nell'ID "SpazioMi" (presente solo su alcuni pc) la cui password è "spaziomi" (minuscolo)
2. aprire la casella di posta
3. nella casella "inbox" sono contenute le e-mail cui non è ancora stata fornita una risposta.
4. è necessario dare priorità di risposta alle e-mail pervenute da più tempo

## Risposta diretta

1. si apre la email in questione e si clicca sul bottone “risposta”, scegliendo preferibilmente l’opzione **RISPOSTA CON CRONOLOGIA**: appare automaticamente l’indirizzo email dell’utente e l’oggetto della richiesta, oltre alla firma istituzionale
2. si provvede a rispondere direttamente al cittadino, attingendo dalla banca dati (le cui schede varranno opportunamente adattate) o dalle FAQ
3. si clicca sul tasto “invia e archivia” selezionando la **cartella “Archivio posta in entrata”** e la email ricevuta, presente in Inbox, è evasa e da archiviare nell’altra cartella “Archivio posta in entrata”.

## Inoltro ai referenti

Si tratta del referente della comunicazione della DG competente, indicato dalla redazione (file periodicamente aggiornato).

1. si apre la email e si clicca sul tasto “inoltra”, si inserisce il nominativo del referente nel campo destinatario. Nel messaggio di inoltro si copia la FAQ “inoltro referenti” situata nella cartella **FAQ – sottocartella “faq di servizio”**
2. la email di inoltro si archivia in “Cartella Archivio 2007”, nella **sottocartella della DG competente** (quella cui appartiene il referente). Si torna alla email del cittadino, ancora in Inbox, si clicca sul tasto “rispondi- con cronologia”, nel messaggio si copia la faq “avviso di inoltro” (cartella FAQ – sottocartella “informazioni generali” / “**faq di servizio**”). Poi si clicca su “invia e archivia”. La email di risposta al cittadino (con la quale si



comunica che la risposta verrà fornita dalla DG competente) si archivia in “Cartella posta in entrata”

3. la email dell’utente da Inbox, viene archiviata nella cartella “Archivio posta in entrata”.