

L'approfondimento del mese di dicembre - Assistenza e supporto agli utenti

L'approfondimento di questo mese è dedicato all'assistenza e supporto agli utenti. Scopri le informazioni utili sull'argomento.

Il portale NoiPA

Il portale NoiPA costituisce il punto d'accesso unico alle informazioni relative al trattamento economico del personale centrale e periferico della Pubblica Amministrazione.

In particolare, la home page costituisce un primo strumento di conoscenza di livello generale attraverso il quale è possibile avere informazioni sulle tematiche gestite e sui servizi erogati, consultando le sezioni:

- **L'OFFERTA**
 - **Cosa facciamo** - è la sezione del Portale che illustra i servizi offerti dal sistema NoiPA e in cui è possibile conoscere quali sono i benefici e le diverse declinazioni dell'offerta disponibile per le Amministrazioni che decidono di aderire al Sistema NoiPA.
 - **Cosa fare per aderire** - è la sezione del Portale che illustra nel dettaglio i tempi e le modalità di adesione al sistema NoiPA
- **PERSONE**
 - **Documenti personali** - è la sezione del portale che mette a disposizione di ogni amministrato un vero e proprio "portafoglio" di documenti personali relativo ad informazioni dettagliate sugli importi delle retribuzioni derivanti dalla prestazione lavorativa del dipendente, sui dati previdenziali, fiscali e contabili, nonché sulla situazione delle presenze lavorative.
 - **Self-service** - è la sezione del portale che riporta informazioni utili sulle funzionalità on-line disponibili sul Portale NoiPA e riservate a tutti gli amministrati, che possono usufruirne in qualsiasi momento e da qualsiasi computer.
 - **Servizi per gli amministrati** - è la sezione del portale che riporta informazioni utili su utilità, strumenti e servizi disponibili per tutti i dipendenti gestiti dal sistema NoiPA.
- **AMMINISTRAZIONI**
 - **Amministrazioni centrali ed Enti Locali** - è la sotto-area dedicata agli utenti-operatori NoiPA che desiderano avere informazioni relativamente alla gestione specifica delle Amministrazioni e degli Enti Pubblici che ne fanno parte. In particolare, all'interno della sezione, si riportano i servizi che NoiPA rende disponibili per il trattamento dei dati anagrafici, giuridico/economici e delle presenze degli amministrati.
- **SCUOLA**
 - **Scuola** - è la sotto-area dedicata agli utenti/operatori NoiPA che desiderano avere informazioni relativamente alla gestione delle Amministrazioni/Enti dei comparti "Scuola" e "AFAM" - Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica.
In particolare, all'interno della sotto-area, si riportano i servizi che NoiPA rende disponibili per il trattamento dei dati anagrafici ed economico/giuridici degli amministrati appartenenti ai suddetti comparti.
- **SICUREZZA, DIFESA E SOCCORSO**
 - **Sicurezza, Difesa e Soccorso** - è la sotto-area dedicata a utenti e operatori del sistema NoiPA che desiderano avere informazioni sulla gestione del personale delle Amministrazioni:
 - Dipartimento della Pubblica Sicurezza - Polizia di Stato
 - Corpo Forestale dello Stato
 - Corpo Polizia Penitenziaria
 - Corpo dei Vigili del Fuoco

In particolare, all'interno della sezione, sono presenti informazioni che riguardano i servizi che il sistema NoiPA mette a disposizione per il trattamento dei dati anagrafici ed economico/giuridici degli amministrati appartenenti al mondo Sicurezza, Difesa e Soccorso.

- **SANITÀ**
 - **Sanità:** è la sotto-area dedicata a utenti e operatori del sistema NoiPA che desidero avere informazioni sulla gestione delle Amministrazioni che appartengono al comparto Sanità. All'interno della sezione sono descritti i servizi che NoiPA rende disponibili per il trattamento dei dati anagrafici, economico/giuridici e delle presenze degli amministrati appartenenti alle Aziende sanitarie.

I servizi a supporto degli utenti

Oltre alle sezioni dedicate alle informazioni di carattere generale, sono stati predisposti alcuni servizi a supporto degli utenti con finalità orientate al problem solving e alla gestione delle tematiche ricorrenti, come le sezioni "FAQ" e "Come fare per".

LE FAQ

La sezione FAQ, accessibile direttamente dalla homepage pubblica del portale, raccoglie informazioni utili a rispondere alle problematiche più frequenti che gli utenti possono riscontrare. A tal fine sono state definite specifiche categorie trasversali a tutti i contenuti presenti sul portale, e sono destinate a tutte le tipologie di utenti serviti, siano essi amministrati oppure operatori.

Le FAQ rappresentano un elemento dinamico, attuale ed in continuo aggiornamento; l'evoluzione e la crescita del portale comportano, infatti, l'inserimento di FAQ sempre nuove che supportano l'utente nell'utilizzo di tutti i servizi e le funzionalità offerti dal Sistema.

Come fare per...

Al fine di supportare l'utente nell'utilizzo delle funzionalità la sezione Come fare per, presente all'interno della home page privata del portale, offre una guida di supporto alle funzionalità self service offerte dal sistema NoiPA oltre a specifici approfondimenti sulle tematiche ricorrenti quali richiedere PIN identificativo e richiedere assistenza.

I servizi dedicati agli operatori

NoiPA mette a disposizione degli utenti con profilo operatore, specifiche sezioni dedicate al funzionamento degli applicativi e alla gestione delle procedure.

I self service

In questa area sono descritte per ciascuna tipologia di utente servito, amministrato e operatore, tutte le applicazioni online a cui è possibile accedere sulla base del proprio profilo. Date le tematiche di natura squisitamente tecnica, l'area si rivolge prevalentemente agli operatori responsabili della gestione del trattamento economico dei dipendenti.

Il servizio di assistenza NoiPA

In ultima istanza, nel caso in cui non si riesca a reperire all'interno del portale le informazioni di cui si ha bisogno, è possibile contattare il servizio di assistenza dedicata di NoiPA. Il servizio è a disposizione di tutti gli utenti del portale per richiedere supporto in merito al funzionamento delle procedure e all'utilizzo degli applicativi. Il servizio è raggiungibile per mezzo di due canali distinti:

- WEBFORM DI ASSISTENZA
- NUMERO VERDE.

La webform di assistenza

Accessibile sia dalla home page pubblica che da quella privata, tramite l'apposito pulsante Assistenza, la webform è uno strumento che, anche attraverso la razionalizzazione e l'ottimizzazione degli strumenti di comunicazione (News del 14 agosto 2014 - Centralizzazione richieste assistenza), offre supporto per la risoluzione di diverse problematiche, permettendo la centralizzazione del flusso delle richieste provenienti tramite portale. L'utente, compilando il modulo predisposto ed integrando eventualmente la richiesta con un allegato, ha l'opportunità di segnalare l'esigenza ai gruppi di competenza. In alternativa, lo stesso tipo di segnalazione può essere inviata attraverso il canale telefonico contattando il numero verde di assistenza 800.991.990.

Per inviare le richieste ai gruppi di competenza tramite webform è necessario compilare il modulo predisposto. Le informazioni da inserire sono di due tipi:

- DATI IDENTIFICATIVI DELL'UTENTE: nome e cognome, il codice fiscale, la partita stipendiale, un recapito telefonico e un indirizzo email, l'Ente di appartenenza, e la relativa categoria di utente;
- DATI DI DETTAGLIO DELLA SEGNALAZIONE: il mese di riferimento, ID del mese, la categorizzazione identificativa della richiesta, una descrizione della richiesta. E' importante inserire i dati identificativi del dipendente a cui si riferisce la richiesta di supporto (nel caso in cui sia diverso dall'operatore che invia la segnalazione).

Dietro le quinte dell'assistenza NoiPA

L'invio di una segnalazione al servizio di Assistenza avvia una serie di processi strutturati che coinvolgono a vario titolo molteplici attori e attività. Ogni segnalazione genera la creazione di una richiesta di servizio (incident) che viene gestita dal service desk di primo livello, adibito alla risoluzione delle problematiche di carattere generale.

Nel caso di problematiche di maggiore complessità la richiesta di servizio viene smistata a un service desk di secondo livello organizzato in gruppi di competenza, specializzati nella risoluzione di problematiche di carattere tecnico.

Un sistema di gestione delle richieste (trouble ticketing) garantisce la corretta gestione della richiesta nei processi interni al mondo dell'assistenza NoiPA.

NoiPA consiglia i proprio utenti di consultare sempre le [FAQ](#) prima di richiedere assistenza; la soluzione è quasi sempre a portata di click!