

A.G.C. 11 - Sviluppo Attività Settore Primario - Decreto dirigenziale n. 83 del 2 dicembre 2009
– Programma di Sviluppo Rurale della Campania 2007-2013. Approvazione Manuale delle procedure per la gestione del sistema informativo (con allegato).

Il Coordinatore

PREMESSO che:

- con il Regolamento (CE) n. 1698/2005 del Consiglio del 20 settembre 2005, concernente il sostegno allo sviluppo rurale da parte del Fondo Europeo Agricolo per lo Sviluppo Rurale (FEASR), sono stati stabiliti i contenuti e le modalità di formulazione dei programmi di intervento da attuare in materia di sviluppo rurale nel periodo 2007-2013, Regolamento la cui applicazione è stata successivamente disciplinata con il Regolamento (CE) n. 1974/2006 della Commissione del 15 dicembre 2006;
- la Commissione UE con decisione C(2007) 5712 del 20 novembre 2007 ha approvato il Programma di sviluppo Rurale della Regione per il periodo 2007-2013 (PSR Campania 2007 – 2013);
- con deliberazione n 1 dell'11 gennaio 2008 la Giunta ha preso atto della decisione di approvazione del PSR Campania 2007-2013;
- con D.P.G.R. n.66 del 13/03/2008 il Coordinatore pro-tempore dell'AGC.11 è stato delegato a svolgere la funzione di responsabile dell'Autorità di Gestione del Programma di Sviluppo Rurale 2007-2013;
- il Coordinatore dell'AGC 11 con DRD n. 29 del 27/12/2007 ha designato i responsabili di Asse per consentire le tempestive iniziative preordinate all'attuazione del PSR 2007-2013;
- con DRD n. 68 del 18.04.2008, pubblicato nel BURC numero speciale del 29.04.2008, sono state approvate le disposizioni generali ed i bandi di attuazione delle misure del PSR concernenti aiuti e indennità destinate alle aziende agricole e agli agricoltori e rapportate alla superficie e/o agli animali;
- con DRD n. 21 del 16/6/2008 sono stati individuati i referenti per le misure del PSR Campania 2007 – 2013;
- con deliberazione n. 1282 del 1 agosto 2008 la Giunta ha, tra l'altro, stabilito note di indirizzo per l'attuazione degli interventi PSR Campania 2007-2013;
- con DRD 32 del 5/8/2008 e s.m.i., pubblicato sul BURC numero speciale del 29/9/2008, sono state approvate le Disposizioni Generali relative all'attuazione degli interventi di sostegno agli investimenti e sono stati adottati i bandi delle Misure 112, 113, 115, 121, 122, 123, 131, 132, 133, 221, 223, 226, 227, 311, 321, 323, nonché del "Cluster" delle Misure 112-121;
- con DRD n. 42 del 29 ottobre 2008 – sono state definite le modalità organizzative per l'attuazione del Programma di Sviluppo Rurale Campania 2007-2013;
- con DRD N. 59 del 30 dicembre 2008 - sono state definite le procedure riferite alla Gestione delle domande di aiuto;
- con DRD 40 del 5 giugno 2009, pubblicato sul BURC numero speciale del 02/07/2009, sono stati adottati i bandi delle misure 114, 124, 125, 214 azioni e2 ed f2, 216 , 312, 313 321 tipologia b, cd, d, f, ed aperti i termini per la presentazione delle istanze;

CONSIDERATO

- che ai fini della corretta attuazione del Programma di Sviluppo Rurale 2007 – 2013, è necessario definire le procedure per la gestione del sistema informativo;
- che le procedure del sistema informativo operano a supporto delle misure del PSR così come specificato nei bandi relativamente alla gestione delle domande di aiuto;
- necessario prevedere una revisione delle funzionalità attualmente operanti;

VISTO il documento "Manuale delle procedure per la gestione del sistema informativo" - che consta complessivamente di 23 (ventitré) pagine allegato al presente decreto di cui costituisce parte integrante e sostanziale - suddiviso in due sezioni: gestione del Portale e gestione del Work Flow Management System. La prima sezione disciplina le attività svolte dagli uffici che assistono l'utenza: per l'iscrizione, la segnalazione e risoluzione di anomalie, per la gestione dei formulari elettronici inviati dall'utenza. La se-

conda descrive le procedure di gestione del Work Flow Management System ovvero i processi che gli Attuatori devono garantire per il corretto utilizzo degli applicativi di supporto al PSR.

RITENUTO che il predetto “Manuale delle procedure per la gestione del sistema informativo” risponda alle esigenze dell’Amministrazione ai fini della corretta attuazione del Programma di Sviluppo Rurale della Campania 2007 – 2013 e che i contenuti dello stesso sono coerenti con le prescrizioni dei regolamenti Comunitari e dei dispositivi ad oggi emanati dall’Organismo Pagatore AGEA e che pertanto sia meritevole di approvazione;

VISTA la L.R. n° 11/91 “Ordinamento amministrativo della Regione Campania”

VISTO l’art. 4 della Legge Regionale 29 Dicembre 2005, n. 24

VISTA la L. 241/90 e s.m.i.

DECRETA

per i motivi indicati in premessa che si intendono integralmente riportati nel presente dispositivo:

- di approvare il documento “Manuale delle procedure per la gestione del sistema informativo”, che consta complessivamente di 23 (ventitré) pagine, allegato al presente decreto di cui costituisce parte integrante e sostanziale;
- di incaricare il Responsabile del Sistema Informativo ad adeguare le funzionalità attualmente operanti alle disposizioni contenute nel predetto Manuale entro il 31/01/2010;
- di incaricare il Settore SIRCA alla pubblicazione del presente provvedimento sul sito www.agricoltura.regione.campania.it;
- di incaricare il Settore BCA di trasmettere il presente decreto:
 - al sig. Assessore all’Agricoltura;
 - ai Responsabili di Asse del PSR Campania 2007-2013;
 - ai Referenti di Misura del PSR Campania 2007-2013;
 - ai Settori dell’AGC 11 centrali e provinciali;
 - al Responsabile del Sistema Informativo del PSR Campania 2007-2013;
 - al Responsabile Unico dei rapporti Finanziari con AGEA;
 - alla Segreteria Tecnica del Comitato di Sorveglianza del PSR Campania 2007-2013;
 - all’AGEA-Organismo Pagatore;
 - al BURC per la relativa pubblicazione;
 - al Servizio 04 dell’ AGC 02 “AA.GG”. della Giunta Regionale.

Allocca



MANUALE DELLE PROCEDURE PER LA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO DEL PROGRAMMA DI SVILUPPO RURALE DELLA CAMPANIA 2007-2013

INDICE GENERALE

INDICE DELLE REVISIONI DEL MANUALE	3
1. INTRODUZIONE.....	4
2. CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO.....	5
3. INTEROPERABILITÀ DEL SISTEMA INFORMATIVO DEL PSR.....	7
4. PROCEDURE DI GESTIONE DEL PORTALE.....	9
PR 01-PORT– Gestione iscrizione degli utenti	10
PR 02-PORT – Gestione segnalazioni dagli utenti	13
PR 03-PORT– Gestione delle richieste in scadenza	16
PR 04-PORT– Gestione dei formulari inviati	18
5. PROCEDURE DI GESTIONE DEL WORK FLOW MANAGEMENT SYSTEM	20
PR 01-WFMS – Gestione dei profili utente.....	21

INDICE DELLE REVISIONI DEL MANUALE

Rev.	Data	Descrizione della modifica
00		Prima Emissione

1. INTRODUZIONE

Il presente documento descrive le procedure per la gestione del sistema informativo di supporto all'attuazione del Programma di Sviluppo Rurale 2007-2013 (di seguito PSR) della Campania, cofinanziato dal Fondo Europeo Agricolo per lo Sviluppo Rurale (FEASR).

Il sistema informativo del PSR Campania 2007-2013 è costituito da un Portale e da un sistema informatico di gestione dei flussi di lavoro (Work Flow Management System).

Il Portale, una volta completata con successo la procedura di iscrizione, consente all'utenza l'accesso via web ad alcuni servizi informativi e di gestione (si veda il Manuale operativo per l'accesso al Portale e guida alla compilazione dei formulari).

Il WFMS rappresenta il supporto informatico alle attività tecnico-amministrative, di gestione finanziaria e di monitoraggio di competenza dei Soggetti Attuatori e dell'Autorità di gestione.

L'Unità di Gestione del Sistema informativo e Monitoraggio del PSR è responsabile del corretto funzionamento del Portale e del WFMS.

Il suddetto sistema informativo opera a supporto delle misure del PSR, così come specificato nei bandi.

Inoltre, allo stato attuale del progetto di sviluppo del WFMS, le procedure di lavoro supportate riguardano la gestione delle domande di aiuto (si veda il Manuale delle procedure del programma di sviluppo rurale della Campania 2007-2013 - Gestione delle domande di aiuto) e nello specifico sono:

- PR 01-INV - Ricevibilità delle istanze
- PR 02-INV - Istruttoria e valutazione delle istanze
- PR 04-INV - Graduatoria provvisoria
- PR 05-INV - Istruttoria della richieste di riesame
- PR 07-INV - Graduatoria definitiva e graduatoria unica regionale

Il presente Manuale delle procedure per la gestione del sistema informativo è suddiviso in due sezioni:

- gestione del Portale
- gestione del Work Flow Management System

Le procedure di gestione del Portale disciplinano le attività svolte dagli uffici che assistono l'utenza per l'iscrizione al portale e la segnalazione e risoluzione di anomalie e gestiscono i formulari elettronici inviati dall'utenza. Sono dedicati all'assistenza dell'utenza, l'Unità di Gestione del Sistema informativo e Monitoraggio ed il Responsabile Comunicazione attraverso il gruppo che opera nella gestione del numero verde PSR (Gruppo numero verde), per quanto attiene alla gestione del Numero Verde del PSR.

Le procedure di gestione del Work Flow Management System regolano i processi che gli Attuatori devono garantire per il corretto utilizzo degli applicativi di supporto al PSR.

Di conseguenza, il presente manuale si rivolge per la prima parte all'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio che gestisce il Portale ed il WFMS ed al Gruppo Numero Verde e per la seconda parte ai Soggetti Attuatori ed all'Autorità di gestione che utilizzano, ciascuno per le proprie competenze, le procedure informatiche di supporto all'attuazione del Programma.

La manutenzione del Manuale è affidata all'Unità per il Miglioramento Organizzativo.

2. CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Il sistema informativo del PSR e le sue procedure di gestione sono stati progettati in coerenza con la normativa di riferimento relativa all'utilizzo dell'ICT nella Pubblica Amministrazione ed alla tutela della privacy.

2.1 Dematerializzazione

La scelta di sviluppare il sistema informativo utilizzando una piattaforma di Work Flow Management System è in linea con il progressivo incremento della gestione documentale informatizzata all'interno delle strutture amministrative pubbliche e la sostituzione dei supporti tradizionali della documentazione amministrativa in favore del documento informatico a cui la normativa statale fin dal 1997 (articolo 15 comma 2 legge 15 marzo 1997 n. 59) ha confermato pieno valore giuridico. All'articolo 42 del decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 (Codice dell'Amministrazione digitale) il termine *dematerializzazione* viene usato per i documenti e gli atti cartacei delle Pubbliche Amministrazioni, identificando la progressiva perdita di consistenza fisica da parte degli archivi, tradizionalmente costituiti da documentazione cartacea, all'atto della loro sostituzione con documenti informatici.

La dematerializzazione della documentazione prodotta nell'ambito dell'attività della Pubblica Amministrazione rappresenta uno degli elementi di rilievo all'interno dei processi di riforma della gestione dell'attività amministrativa in ambiente digitale e costituisce una delle linee di azione maggiormente significative ai fini della riduzione della spesa pubblica, in termini sia di risparmi diretti (carta, spazi, ecc.) sia di risparmi indiretti (tempo, efficienza, ecc.). I processi di gestione cartacea dei documenti, infatti, sono caratterizzati da eccessiva onerosità, difficoltà di condivisione e archiviazione, mancanza di trasparenza, tempi di ricerca elevati, facilità di errori, smarrimenti, perdite ed altre più o meno costose inefficienze.

2.2 Accessibilità

Consentire l'accessibilità del sito internet vuol dire rimuovere le barriere informatiche, ovvero le difficoltà che i disabili incontrano nell'usare un sistema informatico, che discendono da: carenze nella progettazione del software e dei contenuti dei siti web, che non tengono conto dei principi della progettazione universale e dell'usabilità

L'importanza dell'accesso dei disabili alle tecnologie informatiche è stata sottolineata da tempo in numerosi documenti internazionali ed è argomento prioritario nei programmi della Commissione europea. Anche a livello nazionale si è posta la necessità di elaborare strategie operative per il raggiungimento di questi obiettivi, fissando regole compatibili con il rapido evolversi della tecnologia e in grado di tenere conto del panorama vasto e composito delle necessità dei disabili. Con la Circolare n. 32 del 6 settembre 2001, "Criteri e strumenti per migliorare l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni informatiche", l'AIPA ha specificato i criteri da rispettare nella progettazione e nella manutenzione dei sistemi informativi pubblici al fine di garantire l'accessibilità. Tale circolare si raccorda con la Circolare n. 3 del 13 marzo 2001 emanata dal Dipartimento della Funzione Pubblica, sull'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni. La materia relativa agli obblighi per l'accessibilità è regolata dalla legge n. 4 del 9 gennaio 2004

Il Portale del sistema informativo del PSR è stato progettato per essere fruito dagli ipovedenti nel pieno rispetto della suddetta normativa sull'accessibilità dei siti internet della Pubblica Amministrazione.

2.3 Clausola di esclusione della responsabilità

In un'apposita sezione, il Portale comunica all'utenza l'accesso e l'utilizzo dei servizi offerti implica l'accettazione tacita di alcune condizioni d'uso che attengono il Diritto d'autore (legge 22 aprile 1941 n. 633), il Link agreement.e le regole generali di Netiquette.

2.4 Tutela della privacy

In un'apposita sezione, il Portale comunica all'utenza le modalità di gestione in riferimento al trattamento dei dati personali. Si tratta di un'informativa resa ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) per la protezione dei dati personali, accessibili per via telematica. L'informativa riguarda:

- il titolare del trattamento dei dati;
- la raccolta dei dati;
- il luogo di trattamento dei dati;
- i diritti degli interessati;
- la tipologia dei dati trattati;
- le modalità del trattamento;
- la facoltatività del conferimento dei dati.

3. INTEROPERABILITÀ DEL SISTEMA INFORMATIVO DEL PSR

Il sistema informativo del PSR, attraverso il Portale, acquisisce e/o invia informazioni ad altri sistemi informativi, interagendo in base a regole predefinite. I sistemi informativi con i quali interagisce il Portale del PSR sono i seguenti:

1. Sistema SIAN
2. Anagrafe tributaria

3.1 Sistema SIAN

Il sistema SIAN, per l'esercizio delle funzioni disciplinate dall'art. 15 della legge 4 giugno 1984, n. 94, gestisce alcuni servizi, fra i quali:

- costituzione e gestione dell'Anagrafe delle Aziende Agricole e del Fascicolo Aziendale;
- erogazione degli aiuti alle aziende, garantendo i servizi di istruttoria e pagamento degli aiuti comunitari in agricoltura compreso il Sistema Integrato di Gestione e Controllo;
- servizi di autorizzazione, esecuzione e contabilizzazione dei pagamenti degli aiuti.

Fascicolo aziendale

L'elemento che all'interno del sistema SIAN è preposto alla raccolta e condivisione delle informazioni strutturali e durevoli relativo a ciascuna azienda agricola è il fascicolo aziendale. Nell'ottica di fornire una struttura organica e coerente delle informazioni proprie di una azienda agricola, il legislatore, nel DPR 503/99 e nel Decreto legislativo 99/2004, ha infatti individuato il modello tecnico-organizzativo di riferimento costituito dal fascicolo aziendale. Esso rappresenta un contenitore omogeneo, aggregato e certificato di informazioni che caratterizzano l'azienda agricola, sulla base anche di quanto stabilito dal DPR 503/99.

Il fascicolo aziendale deve essere costituito da tutti i soggetti pubblici e privati, identificati dal Codice Fiscale (CUAA), esercenti attività agricola, agroalimentare, forestale e della pesca, che intrattengono a qualsiasi titolo rapporti amministrativi e/o finanziari con la Pubblica Amministrazione centrale o regionale.

I beneficiari sono tenuti prima dell'inoltro della domanda di aiuto a costituire o aggiornare il fascicolo aziendale.

Fascicolo elettronico

Per alcuni beneficiari delle misure del PSR (Enti pubblici, associazioni, ecc.) non è prescritto l'obbligo della tenuta del fascicolo aziendale. Il sistema informativo del PSR, all'atto dell'iscrizione di tali beneficiari, genera il fascicolo elettronico, elemento informatico contenente le informazioni validate attraverso l'Anagrafe tributaria.

Il fascicolo elettronico viene trasferito all'Organismo Pagatore e si arricchisce nel corso del tempo delle informazioni connesse alla gestione dei finanziamenti facenti capo allo specifico beneficiario.

Erogazione degli aiuti alle aziende

Per le misure a superficie del PSR 2007-2013, l'AGEA (Agenzia Generale per l'Erogazione in Agricoltura) rende disponibile il Portale SIAN quale sistema informativo di supporto alla presentazione delle domande di aiuto e pagamento ed alla loro istruttoria.

Per le suddette misure, così come per l'intero PSR, l'Autorità di gestione ha l'obbligo di monitorare l'avanzamento e di quantificare, di conseguenza, gli indicatori di monitoraggio fisico e finanziario.

I dati di monitoraggio per le suddette misure sono trasferiti dal Portale SIAN al Portale PSR sulla base di protocolli informatici di interoperabilità.

Servizi di autorizzazione, esecuzione e contabilizzazione dei pagamenti degli aiuti

L'esercizio delle funzioni di Organismo Pagatore è regolato da accordi di collaborazione tra AGEA e Regione Campania che stabiliscono le modalità di svolgimento dei rispettivi compiti e gli obblighi di carattere economico, fermo restando che i pagamenti ed i rapporti finanziari con la Commissione rientrano nella esclusiva competenza dell'Organismo Pagatore. L'Autorità di gestione del PSR si interfaccia con l'Organismo Pagatore attraverso il RUFA (Responsabile Unico dei Rapporti Finanziari).

Il trasferimento delle informazioni da Autorità di Gestione a Organismo Pagatore e viceversa avviene - sulla base di protocolli informatici di interoperabilità - attraverso il Portale PSR ed il Portale SIAN.

3.2 Anagrafe tributaria

La banca dati dell'Anagrafe Tributaria rilascia i codici fiscali e le partite IVA ai cittadini ed alle imprese (chiavi di accesso dell'archivio anagrafico dei contribuenti) ed opera per il controllo automatico delle dichiarazioni dei redditi e l'elaborazione e l'incrocio dei dati di natura fiscale per contrastare l'evasione fiscale. Dal 2002 il sistema informativo della fiscalità è direttamente fruibile tramite internet, nel quadro di un più generale processo di ammodernamento e di e-government. Sono connessi all'Anagrafe Tributaria oltre ai dipendenti dell'Agenzia delle Entrate, enti esterni (INPS, INAIL, Banche, Poste Italiane ecc.), le Regioni, i Comuni, i soggetti intermediari e le grandi imprese.

Il Portale del PSR utilizza l'Anagrafe tributaria per identificare in maniera univoca i beneficiari ed i tecnici progettisti che si iscrivono al Portale (si veda procedura PR 01-PORT- Gestione iscrizione degli utenti).

4. PROCEDURE DI GESTIONE DEL PORTALE

PR 01-PORT– Gestione iscrizione degli utenti

1. Scopo e campo di applicazione della procedura

La procedura disciplina le attività che l'Unità di gestione del sistema informativo e del Monitoraggio svolge a seguito delle richieste di iscrizione degli utenti al Portale del PSR.

Essa si avvia con le richieste di iscrizione gestite attraverso l'applicativo di gestione del Portale e si conclude con l'invio del pin operativo all'utente ovvero con la cancellazione dell'iscrizione in caso di inesistenza del codice fiscale inserito in fase di richiesta.

2. Principi generali

Al Portale PSR può iscriversi qualsiasi utente che sia in possesso del CUAA ovvero del codice fiscale attraverso il quale una persona giuridica o fisica è riconosciuta dall'Anagrafe tributaria (D.Leg. 503/99). Le principali tipologie di utente sono il Beneficiario ed il Tecnico professionista. Quest'ultimo si iscrive per supportare il Beneficiario nella compilazione del formulario e può operare, in tal senso, in maniera esclusiva in quanto unico possessore del pin operativo trasferitogli dal Beneficiario.

La procedura di iscrizione si pone l'obiettivo di minimizzare il rischio di azioni fraudolente e, di conseguenza, prevede l'associazione ad uno specifico utente di una username (scelta dall'utente in fase di richiesta di iscrizione), di una password (attribuita direttamente dal sistema informativo del Portale a seguito della richiesta di iscrizione) e di un pin operativo (attribuito dal sistema informativo del Portale a seguito della verifica di esistenza del codice fiscale e comunicato via posta all'utente registrato).

La procedura prevede infine la cancellazione della richiesta di iscrizione nel caso in cui il codice fiscale inserito dall'utente risulti inesistente presso l'Anagrafe tributaria.

3. Procedura operativa

La procedura di gestione dell'iscrizione degli utenti è suddivisa nella seguenti fasi:

1. Richiesta di iscrizione (Utente)
2. Elaborazione elenchi (Responsabile dell'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio)
3. Comunicazione del pin operativo all'utente (Addetto dell'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio)
4. Cancellazione della richiesta di iscrizione (Addetto dell'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio)

3.1 Richiesta di iscrizione

L'utente, attraverso il Portale, avvia la procedura di iscrizione ed inserisce username, indirizzo e-mail e codice fiscale.

Il sistema informativo memorizza le suddette informazioni ed inoltra all'utente la password da utilizzare per la successiva connessione.

3.2 Elaborazione elenchi

Il Responsabile dell'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio con cadenza bisettimanale, avvia la procedura di elaborazione dell'elenco degli utenti esistenti (allegato 1) e dell'elenco degli utenti inesistenti (allegato 2).

Tale procedura prevede la preliminare interrogazione dell'Anagrafe tributaria per verificare l'esistenza del Codice fiscale inserito dall'utente in fase di richiesta di iscrizione.

In caso di presenza, il sistema informativo preleva le informazioni relative all'indirizzo dell'utente, associa il pin operativo generato dal sistema all'utente e inserisce la richiesta nell'elenco degli utenti esistenti

In caso di inesistenza del codice fiscale, il sistema informativo inserisce la richiesta nell'elenco degli utenti inesistenti. La richiesta di iscrizione associata ad un codice fiscale inesistente verrà cancellata, dandone comunicazione via e-mail all'utente (fase 3.4).

Il Responsabile dell'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio stampa i due elenchi e li consegna all'addetto dell'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio.

3.3 Comunicazione del pin operativo all'utente

L'addetto dell'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio, con tempestività, gestisce la stampa massiva delle comunicazioni da inviare agli utenti (allegato 3), contenenti il pin operativo. Le comunicazioni vengono consegnate agli Uffici Protocollo dei Settori centrali dell'Area Agricoltura per la protocollazione. Gli Uffici Protocollo restituiscono le comunicazioni protocollate all'Ufficio sistema informativo.

L'addetto dell'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio imbusta le comunicazioni protocollate e le consegna all'Ufficio postale per l'inoltro agli utenti. Archivia una copia della comunicazione. Infine invia una e-mail (allegato 4) a ciascun utente per comunicare l'avvenuto inoltro della comunicazione contenente il pin operativo.

3.4 Cancellazione della richiesta di iscrizione

L'addetto dell'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio, con tempestività, cancella l'iscrizione degli utenti risultati inesistenti e invia loro una e-mail (allegato 5) attraverso la quale comunica l'avvenuta cancellazione della richiesta di iscrizione.

3. Allegati

Allegato 1 – Elenco richieste utenti esistenti

Allegato 2 – Elenco richieste utenti inesistenti

Allegato 3 – Comunicazione del pin operativo

Allegato 4 – E-mail di conferma inoltro della comunicazione

Allegato 5 – E-mail di comunicazione della cancellazione della richiesta di iscrizione

PR 02-PORT – Gestione segnalazioni dagli utenti

1. Scopo e campo di applicazione della procedura

Le procedure di gestione delle segnalazioni degli utenti hanno l'obiettivo di regolare le attività che l'Area Agricoltura - attraverso il gruppo che opera nella gestione del numero verde PSR (Gruppo numero verde) o l'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio - svolge per risolvere le anomalie operative cui può andare incontro l'utenza nell'utilizzo del Portale dell'Agricoltura.

2. Principi generali

Le segnalazioni da parte degli utenti iscritti al Portale pervengono attraverso il numero verde 800881017 oppure attraverso l'indirizzo e-mail psrinfo@regione.campania.it.

La procedura è avviata dal Gruppo numero verde, nel caso in cui la segnalazione sia pervenuta attraverso il numero verde, oppure dall'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio, nel caso in cui sia stata inoltrata dall'utente attraverso il suddetto contatto e-mail.

Le richieste/segnalazioni che pervengono da parte dell'utenza possono riguardare:

- richiesta di sostituzione del pin operativo;
- segnalazione di smarrimento della username;
- richiesta di correzione dell'indirizzo e-mail;
- richiesta di cancellazione;
- richiesta di modifica del profilo (da beneficiario a progettista);
- richiesta di annullamento del primo accesso.

La richiesta di sostituzione del pin operativo può derivare dall'aver smarrito lo stesso oppure dal fatto che la comunicazione contenente il pin non sia pervenuta tempestivamente all'utente (entro cinque giorni dalla richiesta di iscrizione).

3. Procedura operativa

La procedura di gestione delle segnalazioni da parte degli utenti avviene attraverso due modalità, via fax, quando si tratta di richiesta che prevedono la necessità di una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, via e-mail, quando si tratta di richieste che prevedono un supporto tecnico.

La procedura è suddivisa nella seguenti sottoprocedure, :

3.1 Richiesta di sostituzione del pin operativo

A seguito della segnalazione, l'ufficio¹ invia all'utente una e-mail con allegato il modulo di richiesta di sostituzione della comunicazione contenente il pin operativo (allegato 1). Si tratta di una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.

L'utente compila il modulo e lo invia via fax attraverso il numero dedicato al Gruppo numero verde che inoltra la richiesta all'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio. L'addetto provvede a protocollare la comunicazione del nuovo pin operativo e la invia via fax all'utente. Infine, archivia la richiesta pervenuta, copia della ricevuta del fax e la comunicazione del nuovo pin nel fascicolo che contiene la comunicazione del pin operativo.

3.2 Segnalazione di smarrimento della username

¹ Gruppo numero verde o Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio

A seguito della segnalazione, l'ufficio invia all'utente una e-mail con allegato il modulo per segnalare lo smarrimento della username (allegato 2). Si tratta di una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.

L'utente compila il modulo e lo invia via fax attraverso il numero dedicato al Gruppo numero verde che inoltra la richiesta all'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio.

Quest'ultima avvia la procedura che identifica attraverso la password dell'utente la username associata, cancella la precedente password, crea una nuova password che associa alla username. Comunica via e-mail all'utente la username e la nuova password ad essa associata. Infine archivia la richiesta pervenuta nel fascicolo che contiene la comunicazione del pin operativo.

3.3 Richiesta di correzione dell'indirizzo e-mail

A seguito della segnalazione, l'ufficio invia all'utente una e-mail con allegato il modulo per richiedere la correzione dell'indirizzo e-mail (allegato 3). Si tratta di una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.

L'utente compila il modulo e lo invia via fax attraverso il numero dedicato al Gruppo numero verde che inoltra la richiesta all'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio.

Quest'ultima avvia la procedura che corregge l'indirizzo e-mail, cancella la password e crea una nuova password che associa al nuovo indirizzo e-mail. Comunica via e-mail all'utente la nuova password. Infine archivia la richiesta pervenuta nel fascicolo che contiene la comunicazione del pin operativo.

3.4 Richiesta di cancellazione

A seguito della segnalazione, l'ufficio invia all'utente una e-mail con allegato il modulo per richiedere la cancellazione dell'iscrizione al Portale dell'Agricoltura (allegato 4). Si tratta di una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.

L'utente compila il modulo e lo invia via fax attraverso il numero dedicato al Gruppo numero verde che inoltra la richiesta all'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio.

Quest'ultima avvia la procedura che cancella l'iscrizione al Portale ed invia una e-mail con la quale comunica all'utente l'avvenuta cancellazione. Infine archivia la richiesta pervenuta nel fascicolo che contiene la comunicazione del pin operativo.

3.5 Richiesta di modifica del profilo (da beneficiario a progettista)

A seguito della segnalazione, l'ufficio invia all'utente una e-mail con allegato il modulo per richiedere la modifica del profilo (da beneficiario a progettista) (allegato 5).

L'utente compila il modulo e lo invia via fax attraverso il numero dedicato al Gruppo numero verde che inoltra la richiesta all'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio.

Quest'ultima avvia la procedura che modifica la tipologia di profilo ed invia una e-mail con la quale comunica all'utente l'avvenuta modifica. Infine archivia la richiesta pervenuta nel fascicolo che contiene la comunicazione del pin operativo.

3.6 Richiesta di annullamento primo accesso

A seguito della segnalazione, l'ufficio invia all'utente una e-mail con allegato il modulo per richiedere l'annullamento del primo accesso (allegato 6).

L'utente compila il modulo e lo invia via fax attraverso il numero dedicato al Gruppo numero verde che inoltra la richiesta all'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio.

Quest'ultima avvia la procedura che annulla il primo accesso ed invia una e-mail con la quale comunica all'utente l'avvenuto annullamento. Infine archivia la richiesta pervenuta nel fascicolo che contiene la comunicazione del pin operativo.

3. Allegati

Allegato 1 – Modulo di richiesta sostituzione del pin operativo (smarrimento)

Allegato 2 – Modulo di segnalazione di smarrimento della username

Allegato 3 – Modulo di richiesta correzione dell'indirizzo e-mail

Allegato 4 – Modulo di richiesta di cancellazione dell'iscrizione al Portale

Allegato 5 – Modulo di richiesta di modifica del Profilo da beneficiario a progettista.

Allegato 6 – Modulo di richiesta di annullamento del primo accesso al portale.

PR 03-PORT– Gestione delle richieste in scadenza

1. Scopo e campo di applicazione della procedura

La procedura disciplina le attività svolte attraverso il Portale dall'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio per la cancellazione delle richieste in scadenza. La procedura viene attivata al fine di evitare che gli utenti utilizzino ed inoltrino formulari non vigenti in relazione ai bandi emessi.

2. Principi generali

L'utente che abbia scaricato un formulario, attraverso una richiesta, deve inviarlo compilato entro 30 giorni, trascorsi i quali, la domanda deve essere cancellata e eventuali successivi invii del suddetto formulario vengono rifiutati dal sistema. L'utente per presentare il formulario dovrà scaricarlo di nuovo e rispettare, comunque, la vigenza dei 30 giorni.

La procedura, completamente supportata dal sistema informativo monitora il numero di giorni trascorsi dall'invio della richiesta di scaricamento del formulario, avvisa gli utenti nei cinque giorni precedenti la scadenza e procede alla cancellazione della domanda una volta trascorsa la scadenza stessa.

3. Procedura operativa

La procedura di gestione delle richieste in scadenza è suddivisa nella seguenti fasi:

1. Invio degli avvisi
2. Cancellazione della richiesta di formulario

3.1 *Invio degli avvisi*

Il Portale elabora ed invia quotidianamente, a partire dal quinto giorno antecedente la scadenza, le e-mail di avviso con l'indicazione dei giorni residui prima della cancellazione della richiesta.

All'avvio della procedura, il sistema informativo calcola il numero dei giorni trascorsi i quali deve essere inviato l'avviso e seleziona gli elementi per i quali il tempo di giacenza è maggiore o uguale al numero di giorni pre-avviso. Successivamente, per ogni elemento selezionato, invia una e-mail al beneficiario e in copia al tecnico progettista, eventualmente associato, per informare dei giorni rimanenti per l'invio del formulario compilato.

Infine elabora il report giornaliero degli avvisi inviati agli utenti (allegato 1) e lo invia per e-mail al Responsabile del Sistema informativo.

3.2 *Cancellazione della richiesta di formulario*

A seguito della prima fase, il Portale cancella le richieste per le quali sono trascorsi 30 giorni dalla data di invio.

Dapprima individua e seleziona le richieste e le e-mail che hanno raggiunto il tempo massimo di giacenza nel database. Successivamente, per ogni elemento selezionato, cancella la richiesta dal database. Invia una e-mail di avviso della cancellazione al beneficiario e in copia al tecnico progettista ed incrementa il contatore delle cancellazioni.

Infine elabora il report giornaliero delle cancellazioni (allegato 2) e lo invia per e-mail al Responsabile del Sistema informativo.

3. Allegati

Allegato 1 – Report avvisi scadenza richieste formulari

Allegato 2 – Report richieste formulari cancellate

PR 04-PORT– Gestione dei formulari inviati

1. Scopo e campo di applicazione della procedura

La procedura disciplina le attività svolte attraverso il Portale dall'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio per la gestione dei formulari inviati dai beneficiari, a seguito della compilazione. La procedura viene attivata al fine di ottimizzare la gestione degli archivi utilizzati dal sistema informativo per memorizzare i formulari inviati dai beneficiari.

2. Principi generali

A seguito della codifica del formulario inviato dal beneficiario, il sistema informativo alloca il suddetto formulario in un archivio, comune a tutti i Soggetti attuatori.

I formulari rimangono in tale archivio fin quando non vengono associati - nel corso della verifica di ricevibilità - con il relativo formulario cartaceo allegato all'istanza presentata al Soggetto Attuatore. Tale associazione, gestita attraverso il sistema informatico, determina l'associazione univoca al Soggetto Attuatore.

Gli utenti interni del sistema informativo, in fase di istruttoria e di eventuale riesame, possono visualizzare il formulario elettronico. Il sistema informativo utilizza i dati contenuti nel formulario operando con funzioni di gestione di basi dati.

L'utente che abbia inviato un formulario deve consegnare la relativa istanza cartacea entro sei mesi (180 gg), trascorsi i quali, il formulario, non associato, viene cancellato.

3. Procedura operativa

La procedura di gestione delle richieste in scadenza è suddivisa nella seguenti fasi:

1. Invio degli avvisi
2. Cancellazione della richiesta di formulario

3.1 Invio degli avvisi

Il Portale elabora ed invia, a partire dal trentesimo giorno antecedente la scadenza e con cadenza settimanale, le e-mail di avviso con l'indicazione dei giorni residui prima della cancellazione del formulario.

All'avvio della procedura, il sistema informativo calcola il numero dei giorni trascorsi i quali deve essere inviato l'avviso e seleziona gli elementi per i quali il tempo di giacenza è maggiore o uguale al numero di giorni pre-avviso. Successivamente, per ogni elemento selezionato, invia una e-mail al beneficiario e in copia al tecnico progettista, eventualmente associato, per informare della data scaduta la quale il formulario verrà cancellato.

Infine elabora il report giornaliero degli avvisi inviati agli utenti (allegato 1) e lo invia per e-mail al Responsabile del Sistema informativo.

3.2 Cancellazione della richiesta di formulario

A seguito della prima fase, il Portale cancella i formulari non associati per i quali sono trascorsi sei mesi (180gg) dalla data di invio.

Dapprima individua e seleziona i formulari che hanno raggiunto il tempo massimo di giacenza nel database. Successivamente, per ogni elemento selezionato, cancella il formulario. Invia una e-mail di avviso della cancellazione al beneficiario e in copia al tecnico progettista ed incrementa il contatore delle cancellazioni.

Infine elabora il report giornaliero delle cancellazioni (allegato 2) e lo invia per e-mail al Responsabile del Sistema informativo.

3. Allegati

Allegato 1 – Report avvisi scadenza formulari

Allegato 2 – Report formulari cancellati

5. PROCEDURE DI GESTIONE DEL WORK FLOW MANAGEMENT SYSTEM

PR 01-WFMS – Gestione dei profili utente

1. Scopo e campo di applicazione della procedura

La procedura di gestione dei profili utente regola le attività che l'Autorità di gestione e i Soggetti Attuatori svolgono per consentire a specifici utenti l'utilizzo del Work Flow Management System. Le suddette attività sia per l'Autorità di gestione che per i Soggetti attuatori dall'Unità di gestione del Sistema informativo e del Monitoraggio.

2. Principi generali

Per profilo utente si intende una configurazione di funzionalità del sistema informativo associabile ad una specifica categoria di utente, in base al ruolo che quest'ultimo esercita nell'ambito dei processi supportati dal WFMS.

La gestione dei profili utente deve essere curata con la massima attenzione dalle Unità organizzative che utilizzano il sistema informativo (in particolare, Autorità di gestione e Soggetti Attuatori). Per il Soggetto Attuatore, la seguente tabella individua le tipologie di profilo utente con i relativi enti organizzativi di riferimento.

Tipologia profilo utente	Ente organizzativo
Dirigente Soggetto Attuatore	Soggetto attuatore
Referente provinciale di misura	
Responsabile UDA	Unità di gestione delle domande di aiuto
Addetto alla ricevibilità	
Tecnico istruttore	

Nell'ambito del Soggetto Attuatore è il Dirigente di Settore che ha la responsabilità di assegnare al personale del WFMS il profilo utente coerente con il ruolo organizzativo ricoperto.

Un'analoga tabella viene proposta per quanto riguarda l'Autorità di gestione.

Tipologia profilo utente	Ente organizzativo
Coordinatore	Coordinatore
Responsabile Unità di pianificazione e controllo	Struttura di supporto per l'attuazione ed il controllo del Programma
Referente di misura	
Responsabile Unico dei Rapporti Finanziari (RUFA)	
Responsabile Unità di Gestione del Sistema informativo e Monitoraggio	
Addetto Unità di Gestione del Sistema informativo e Monitoraggio	

Nell'ambito dell'Autorità di gestione, è il Coordinatore che assegna il profilo utente al personale.

3. Procedura operativa

La procedura di gestione dei profili utente è suddivisa nella seguenti sottoprocedure:

- 3.1 Assegnazione profilo utente presso il Soggetto attuatore
- 3.2 Disabilitazione profilo utente presso il Soggetto attuatore
- 3.3 Assegnazione profilo utente presso l'Autorità di gestione
- 3.4 Disabilitazione profilo utente presso l'Autorità di gestione

3.1 Assegnazione profilo utente presso il Soggetto attuatore

Il Dirigente del Soggetto Attuatore, in base all'organizzazione definita e riferendosi alla tabella inserita nel paragrafo 2. Principi generali, identifica il personale cui assegnare i profili utente. Elabora la Comunicazione di assegnazione dei profili utente (allegato 1) e la invia al Responsabile dell'Unità di Gestione del Sistema informativo e Monitoraggio e per conoscenza al personale interessato.

Il Responsabile dell'Unità di Gestione del Sistema informativo e Monitoraggio effettua sul sistema informativo l'assegnazione e stampa per ciascun utente identificato la userid. Archivia copia del documento ed invia a ciascuno degli interessati la e-mail con la userid ed una copia del manuale utente. La e-mail è inviata per conoscenza al Dirigente del Soggetto Attuatore. L'utente è abilitato all'uso del WFMS per le funzionalità associate al profilo.

3.2 Disabilitazione profilo utente presso il Soggetto attuatore

Il Dirigente del Soggetto Attuatore, a seguito di variazioni organizzative, individua il personale per il quale è necessario disabilitare il profilo utente. Elabora la Comunicazione di disabilitazione dei profili utente (allegato 2) e la invia al Responsabile dell'Unità di Gestione del Sistema informativo e Monitoraggio e per conoscenza al personale interessato.

Il Responsabile dell'Unità di Gestione del Sistema informativo e Monitoraggio effettua sul sistema informativo la disabilitazione e comunica la conclusione della procedura al Dirigente del Soggetto Attuatore. L'utente è disabilitato all'uso del WFMS per le funzionalità associate al profilo.

3.3 Assegnazione profilo utente presso l'Autorità di gestione

Il Coordinatore, in base all'organizzazione definita e riferendosi alla tabella inserita nel paragrafo 2. Principi generali, identifica il personale cui assegnare i profili utente. Elabora la Comunicazione di assegnazione dei profili utente (allegato 1) e la invia al Responsabile dell'Unità di Gestione del Sistema informativo e Monitoraggio e per conoscenza al personale interessato.

Il Responsabile dell'Unità di Gestione del Sistema informativo e Monitoraggio effettua sul sistema informativo l'assegnazione e stampa per ciascun utente identificato la userid. Archivia copia del documento ed invia a ciascuno degli interessati la e-mail con la userid e copia del manuale utente. La e-mail è inviata per conoscenza al Coordinatore. L'utente è abilitato all'uso del WFMS per le funzionalità associate al profilo.

3.4 Disabilitazione profilo utente presso l'Autorità di gestione

Il Coordinatore, a seguito di variazioni organizzative, individua il personale per il quale è necessario disabilitare il profilo utente. Elabora la Comunicazione di disabilitazione dei profili utente (allegato 2) e la invia al Responsabile dell'Unità di Gestione del Sistema informativo e Monitoraggio e per conoscenza al personale.

Il Responsabile dell'Unità di Gestione del Sistema informativo e Monitoraggio effettua sul sistema informativo la disabilitazione e comunica la conclusione della procedura al Coordinatore. L'utente è disabilitato all'uso del WFMS per le funzionalità associate al profilo.

3. Allegati

Allegato 1 – Comunicazione di assegnazione del profilo utente
Allegato 2 – Comunicazione di disabilitazione del profilo utente