

|  |
| --- |
| PROCEDURA |

Gestione delle richieste di informazioni, reclami e segnalazioni

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Storia delle modifiche del documento** | | | | **Versione** | **Variazioni** | **Data** | | 1.0 | Prima Emissione | GG/MM/AAAA | |  |  |  | |  |  |  | |
| |  | | --- | |  | | Il presente documento è rilasciato sotto la licenza **Attribuzione - Non commerciale** delle Creative Commons | |

**INDICE**

[1. INTRODUZIONE 4](#_Toc15037487)

[Scopo della procedura 4](#_Toc15037488)

[Schema 5](#_Toc15037489)

[Campo di applicazione 5](#_Toc15037490)

[2. Acquisire la segnalazione 6](#_Toc15037491)

[Richieste relative agli accordi 6](#_Toc15037492)

[Richieste relative all’esercizio 7](#_Toc15037493)

[Segnalazione di malfunzionamenti 7](#_Toc15037494)

[Reclami 7](#_Toc15037495)

[3. Gestire la segnalazione 8](#_Toc15037496)

[4. Chiudere la segnalazione 8](#_Toc15037497)

[5. MATRICE DELLE RESPONSABILITA’ 10](#_Toc15037498)

# INTRODUZIONE

## Scopo della procedura

La presente procedura descrive le modalità con cui vengono gestite le richieste di informazioni, i reclami e le segnalazioni di errori/malfunzionamenti (che comprendono anche eventuali incidenti di sicurezza) relativi al Servizio di conservazione.

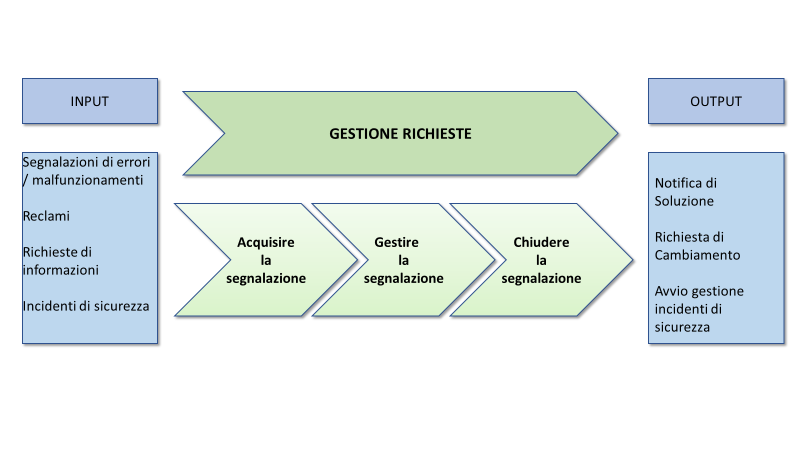
In funzione della tipologia della segnalazione, si individuano differenti obiettivi:

* nel caso di richieste di informazioni, l’obiettivo è quello di fornire una risposta tempestiva alle richieste relative al Servizio di conservazione;
* nel caso dei reclami, gli obiettivi sono:
  + mantenere rapporti corretti e trasparenti con gli Enti;
  + assicurare massima cura nella gestione al fine di anticipare ed evitare controversie legali o risolvere quelle già insorte, attraverso l’interlocuzione con gli Enti;
* nel caso di segnalazioni di errori/malfunzionamenti, l’obiettivo è quello di minimizzare l’impatto sul servizio erogato e sull’operatività degli utenti e ripristinare nel minor tempo possibile il servizio, al fine di garantirne la continuità in conformità agli SLA concordati;
* nel caso di incidenti di sicurezza, l’obiettivo è quello di garantire il rispetto dei requisiti di riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni e dei documenti conservati.

Gli obiettivi della procedura vengono raggiunti attraverso le seguenti attività:

* la ricezione da Enti delle richieste di informazioni sui servizi erogati, dei reclami, delle segnalazioni di errori/malfunzionamenti (che comprendono gli incidenti di sicurezza);
* l’analisi delle richieste aperte al fine di individuare una risposta efficace nel più breve tempo possibile e nel rispetto degli accordi di servizio presi;
* l’analisi delle segnalazioni aperte al fine di individuare una soluzione per il ripristino del servizio nel più breve tempo possibile e nel rispetto degli accordi di servizio presi;
* l’analisi delle segnalazioni, al fine di individuare incidenti di sicurezza, in modo tale da avviare la procedura *di Gestione degli Incidenti di Sicurezza*;
* l’alimentazione di altre procedure in base al tipo di segnalazione ricevuta;
* il monitoraggio, la gestione, la verifica dell’effettiva risoluzione del malfunzionamento e la chiusura e delle richieste e delle segnalazioni.

## Schema



## Campo di applicazione

L’ambito di applicabilità della presente procedura sono tutte le richieste di informazioni, i reclami e le segnalazioni di errori/malfunzionamenti (incidenti di sicurezza) effettuati da parte degli Enti che usufruiscono del Servizio di conservazione (di seguito identificati come richiedenti).

Per reclamo si intende una qualsiasi comunicazione scritta o verbale con cui il cliente del Servizio di Conservazione (Ente), identificandosi con chiarezza, contesta un comportamento o un’omissione che ritiene ingiusti.

Per segnalazione di malfunzionamenti si intende una segnalazione che riguarda un’interruzione imprevista dei servizi, sia relativa all’accesso da parte degli utenti del sistema sia relativa a problemi di versamento.

Per incidente di sicurezza si intende un evento che abbia effettivamente provocato una violazione dei requisiti di riservatezza, integrità e/o disponibilità delle informazioni legate a processi/servizi aziendali, con conseguente danno per l’organizzazione.

# Acquisire la segnalazione

L’Area Esercizio del Servizio di Conservazione recepisce tutte le richieste e segnalazioni che possono giungere dagli Enti Produttori (inviata tramite mail all’indirizzo dell’Help Desk, tramite Form presente sul sito web o tramite PEC).

Ricevuta la segnalazione, l’operatore di Help Desk (di seguito operatore) valuta se è processabile o se riguarda richieste non corrette o non pertinenti. Se la segnalazione non è pertinente, la stessa viene scartata e viene inviata una notifica al richiedente.

Se la richiesta è processabile, l’operatore comunica al richiedente la presa in carico della segnalazione.

La segnalazione ricevuta dall’operatore viene valutata con lo scopo di determinarne gravità e tipologia degli impatti, in modo da:

* definire gruppi di competenza a cui indirizzare la segnalazione;
* avviare opportune modalità operative definite in specifiche procedure;
* determinare priorità delle azioni correttive o di risposta.

Di seguito sono dettagliate le differenti modalità di risposta da applicare in funzione della tipologia di richiesta:

* Richieste relative agli accordi;
* Richieste relative all’esercizio;
* Segnalazioni di malfunzionamenti o disservizi;
* Incidenti di sicurezza;
* Reclami.

## Richieste relative agli accordi

Tutte le richieste relative agli accordi ancora da firmare, in essere o in scadenza sono inoltrate al Responsabile Esercizio servizi di conservazione e al Referente Anagrafe.

L’inoltro dell’e-mail viene effettuato comunicando al richiedente la nuova assegnazione della sua richiesta.

## Richieste relative all’esercizio

Le richieste relative all’esercizio (attività relative all’erogazione del servizio di conservazione) sono gestite secondo modalità differenti rispetto alle seguenti casistiche:

* Gestione delle utenze: nel caso di creazione, riattivazione, reset password, modifica abilitazioni e cessazioni, l’operatore procede come indicato nella procedura di *Gestione delle utenze*;
* Assistenza e supporto: nel caso di problemi di accesso al sistema dovuti all’errato utilizzo da parte dell’utente delle procedure di autenticazione, l’operatore verifica le fasi dell’accesso al sistema e guida l’utente alla risoluzione del problema;
* Richieste di annullamento: nel caso di richieste dell’Ente Produttore (pervenute tramite PEC) l’operatore annulla i versamenti di unità documentarie;
* Richieste di configurazione di nuove tipologie o di nuove annualità: in questi casi l’operatore inoltra la richiesta all’archivista referente dell’Ente produttore;
* Richieste di aggiunta formati: in questo caso, la richiesta viene evasa dall’operatore;
* Segnalazione di errori e attività di monitoraggio: in accordo con l’archivista referente dell’Ente produttore e del sistema versante, vengono date indicazioni preliminari all’ente per la decodifica dell’errore e la risoluzione. Qualora il problema richieda un intervento sulle configurazioni la segnalazione viene inoltrata all’archivista referente.

## Segnalazione di malfunzionamenti

Dopo le opportune verifiche effettuate dall’operatore, le segnalazioni vengono prese in carico dall’Area Tecnologie e Sviluppo dei Sistemi di Conservazione, che supporta la manutenzione dell’esercizio; in generale la presa in carico viene effettuata tramite l’apertura di un ticket nel sistema di supporto. L’operatore di Help Desk comunica all’Ente produttore l’esito delle verifiche dell’Area servizi tecnologici e infrastrutture.

Nel caso in cui la segnalazione si riveli un Incidente di sicurezza, si fa riferimento alla procedura di G*estione degli Incidenti di Sicurezza.*

## Reclami

L’Operatore gestisce i reclami, quali ad esempio:

* mancato invio di comunicazioni da parte di ParER ai referenti degli Enti Produttori (per esempio fermo dei servizi di conservazione, scadenze conservazione fiscale, ecc);
* mancate risposte a richieste e segnalazioni pervenute all’ Help Desk.

L’operatore di Help Desk prende in carico i reclami e li invia all’Archivista di riferimento dell’Ente che con il supporto del Responsabile Esercizio Servizi di conservazione, prende in carico la segnalazione al fine della gestione e risoluzione della stessa.

I reclami vengono contrassegnati da un’etichetta e, una volta risolti, archiviati nella cartella dell’ente produttore in una sottocartella denominata “Reclami”.

# Gestire la segnalazione

L’operatore di Help Desk (oppure lo Specialista dell’Area Tecnologie e Sviluppo dei Sistemi di Conservazione, l’Archivista Referente dell’Ente oppure il Responsabile Esercizio di conservazione), che ha in carico la segnalazione, effettua le attività necessarie per evaderla.

Una volta applicata la soluzione, l’operatore di Help Desk invia una notifica al richiedente per condividere la soluzione applicata.

# Chiudere la segnalazione

Una volta notificato al richiedente, l’operatore procede all’archiviazione della segnalazione, secondo le regole:

* Nella casella e-mail di Help Desk ad ogni operatore è assegnato il colore di un contrassegno, con il quale vengono identificate le e-mail da lui prese in carico. Inoltre tutte le e-mail segnate come reclami sono collocate in un’apposita sottocartella “Reclami” all’interno della cartella dell’ente.
* Le notifiche di protocollo vengono inviate all’indirizzo personale dell’operatore, il quale le inoltra alla casella di Help Desk dove poi vengono assegnate.
* Le segnalazioni risolte, comprensive dello scambio di e-mail con archivisti e responsabili e della risposta dell’operatore all’ente, vengono archiviate nelle cartelle della casella e-mail. Quando la segnalazione in carico all’archivista referente viene chiusa, l’archivista comunica l’esito a Helpdesk che provvede a archiviare lo scambio di e-mail.
* Ad ogni Ente produttore che si interfaccia con Help Desk e ad ogni azienda produttrice di sistemi versanti corrisponde una cartella di archiviazione.

# MATRICE DELLE RESPONSABILITA’

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| RUOLI  ORGANIZZATIVI  ATTIVITA’ | Responsabile Tecnologie e Sviluppo Sistemi di Conservazione | Area Tecnologie e Sviluppo Sistemi di Conservazione | Responsabile Esercizio Servizi di Conservazione | Archivista | Operatore  Help desk | Responsabile Servizi Tecnologici e Infrastrutture | Responsabile Funzione Archivistica di Conservazione |
| Acquisire la segnalazione |  |  | **A** | **R** | **R** |  |  |
| Gestire la segnalazione | **I** | **I** | **A** | **R** | **R** | **I** | **I** |
| Chiudere la segnalazione | **I** | **I** | **A** | **R** | **R** | **I** | **I** |

Esempio di tabella

* **R, Responsible**: ha il compito di svolgere una particolare attività
* **A, Accountable**: è responsabile dei risultati dell’attività o ha un ruolo di approvatore
* **C, Consulted**: è coinvolto attivamente nel processo indirizzando le azioni da compiere o le decisioni da prendere
* **I, Informed**: è mantenuto informato sulle azioni da compiere o sulle decisioni prese. Il soggetto informato non può influenzare il risultato